

**Автономная некоммерческая образовательная
организация высшего образования
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Научно-методическим советом Института
протокол заседания
№ 08/21 от 17 марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЛОГИСТИКА УСЛУГ
(Б1.В.ДВ.4.1)**

По направлению подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность подготовки	Логистика
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	бакалавр
Форма обучения	очная

Рабочий учебный план по направлению
подготовки (одобрен Ученым советом
Протокол № 07/21
от 24 февраля 2022 г.)

Калининград

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Логистика услуг» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970

Составитель (автор)

П.А. Ковалев-Кривоносов, канд. техн. наук

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета института, протокол № 08/21 от 17 марта 2022 г.

Регистрационный номер 22ВМ6Л/49

Содержание	Стр.
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	13
6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	14
7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	14
8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	15
9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16
Приложение 1 Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	17
Приложение 2 Терминологический словарь (глоссарий)	39

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Логистика услуг» способствует формированию профессиональной компетенций ПК-1 (способность осуществлять организацию логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок) в рамках трудовых функций В/02.6, В/03.6 - Тактическое управление процессами организации производства (Профессиональный стандарт ПС 40.049 - Специалист по логистике на транспорте).

Целью освоения дисциплины «Логистика услуг» является формирование у обучающихся знаний в области логистики для предприятий сферы услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- усвоение концептуальных теоретических положений логистики услуг;
- овладение знаниями управления логистикой услуг.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказа Минобрнауки РФ от 05.04.2017 г. №301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность «Менеджмент организации».

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Наиболее отчетливо уровень подготовки будущего менеджера к профессиональной деятельности проявляется в его отношении к логистике, как особом виде деятельности, направленный на управление сквозными потоковыми процессами на всех этапах воспроизводственного цикла в соответствии с рыночным спросом.

Базой для изучения дисциплины «Логистика услуг» является знания, полученные при изучении дисциплин «Математика», «Современные теории менеджмента», «Маркетинг», «Статистика», «Практикум по основам технологий производственных процессов», «Управление организацией (предприятием)», «Основы логистики», «Транспортировка в цепях поставок», «Логистика производства», «Закупочная логистика». Завершение формирования компетенции ПК-1 происходит по окончании прохождения и успешной защиты производственной практики (технологической (проектно-технологической) практики) и производственной практика(научно-исследовательская работа).

Сформированный уровень компетенции позволяет успешно изучать последующие дисциплины учебного плана: «Проектирование логистических систем».

2.2. Календарный график формирования компетенции

Таблица 1 - Календарный график формирования компетенции ПК-1

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы			
		1	2	3	4
1	Экономико-математические методы в логистике		+		
2	Основы логистики		+		
3	Управление проектами в логистике			+	
4	Транспортировка в цепях поставок			+	
5	Логистика складирования			+	
6	Логистические риски			+	
7	Логистика услуг в сфере здравоохранения			+	

8	Рациональное использование ресурсов				+
9	Технология бережливого производства в логистике				+
10	Проектирование логистических систем				+
11	Основы технологий производственных процессов		+		
12	Управление инновационным развитием		+		
13	Управление человеческими ресурсами			+	
14	Технологии кадрового менеджмента			+	
15	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)			+	
16	Производственная практика(научно-исследовательская работа)				+

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Базовые понятия, используемые в дисциплине

К базовым понятиям, используемым при изучении дисциплины, относятся: анализ, груз, закупка, запас, качество, количество, логистика, поток, распределение, сбыт, склад, транспортировка, услуга.

3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Логистика услуг» являются владения, характеризующие уровень формирования компетенции ПК-1 способность осуществлять организацию логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок.

Таблица 2 – Перечень результатов обучения, формируемых в ходе изучения дисциплины

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1. Способность осуществлять организацию логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-1.5 Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 3.1 - содержание общей концепции внутрифирменного планирования и принципы организации логистических услуг; – 3.2 - структуру логистической услуги, обеспечивающей деятельность по обслуживанию заказчиков; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – У.1 - применять методы и инструментарий планирования логистических услуг предприятием, определять цели оказания логистических услуг. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – В.1 - методами оценки оказанных логистических услуг предприятием,

		оценки конкурентной и деловой среды, оценки состояния системы планирования; способностью использовать методы анализа для проведения исследований в области логистических услуг.
--	--	---

3.3. Матрица соотнесения разделов (тем) дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения разделов (тем) дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций
			ПК-1
1	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	18/13,5	+
2	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	28/21	+
3	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	30/22,5	
4	Тема 4. Качество логистического сервиса	16/12	
5	Зачет с оценкой	16/12	+

4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./ астр часов
Всего зачетных единиц	3
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	108/81
В том числе:	
контактная работа обучающихся с преподавателем	54/40,5
1. По видам учебных занятий:	50/
Теоретические занятия - занятия лекционного типа	20/15
Занятия семинарского типа	30/22,5
2. Промежуточной аттестации обучающегося – зачет с оценкой	4/3
Самостоятельная работа обучающихся:	54/40,5
Подготовка к контрольным работам	-
Выполнение творческих заданий	30/22,5
Курсовое проектирование	-
Подготовка к зачету с оценкой	12/9

4.2. Структура дисциплины

Таблица 5 – Структура дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд./астр.)				Вид контроля
					Лекции	Практ. зан.	Контроль	СРС	
1	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	7	1-3	18/13,5	4	6	-	8	Текущий контроль
2	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	7	4-7	28/21	6	10	-	12	Текущий контроль
3	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	7	8-12	30/22,5	6	10	-	14	Текущий контроль
4	Тема 4. Качество логистического сервиса	7	12-14	16/12	4	4	-	8	Текущий контроль
Всего по видам учебных занятий		7	1-14	92/69	20/15	30/15	-	42/31,5	
Промежуточная аттестация		7	14	16/12	-	-	4/3	12/9	Зачет с оценкой
Всего		7	1-14	108/81	20/5	30/22,5	4/3	54/40,5	Зачет с оценкой

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1. Теоретические занятия - занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Виды занятий: по дидактическим задачам/ по способу изложения учебного материала	Оценочное средство	Формируемый результат
1	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	Понятие сервиса в логистике. Виды и типы логистического сервиса. Классификация логистических услуг. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса. Функционирование логистических сервисных систем. Основная терминология логистического сервисного обслуживания. Основные характеристики логистического сервиса.	4	вступительная лекция / лекция информация с элементами визуализации	тест устный опрос	3.1,3.2
2	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса: номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).	6	тематическая лекция / лекция-информация с элементами визуализации	устный опрос	3.1,3.2
3	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе	6	тематическая лекция / лекция-дискуссия	устный опрос	3.1,3.2

		продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.				
4	Тема 4. Качество логистического сервиса	Качество услуг в логистике. Квалиметрия логистических услуг. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия. Основная терминология качества логистического сервиса.	4	итоговая лекция / лекция-визуализация	устный опрос	3.1,3.2
Всего			20			

4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий.	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса Семинар № 1. Темы докладов для круглого стола: Понятие сервиса в логистике. Виды и типы логистического	6	Круглый стол	Доклад	У.1, В.1

	сервиса. Классификация логистических услуг. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса. Функционирование логистических сервисных систем. Основная терминология логистического сервисного обслуживания. Основные характеристики логистического сервиса.				
2	<p>Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике</p> <p>Семинар № 2.</p> <p>Темы докладов для круглого стола:</p> <p>Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса: номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).</p>	10	Круглый стол	Доклад	У.1, В.1
3	<p>Тема 3. Формирование системы логистического сервиса</p> <p>Семинар № 3.</p> <p>Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.</p>	10	Круглый стол	Доклад	У.1, В.1
4	<p>Тема 4. Качество логистического сервиса</p> <p>Семинар № 4.</p> <p>Темы докладов для круглого стола:</p>	4	Решение задач	Комплект типовых задач	У.1, В.1

	1. Качество услуг в логистике. Квалиметрия логистических услуг. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия. Основная терминология качества логистического сервиса.		Круглый стол	Доклад	
Всего		30	Решение задач	Комплект типовых задач	

4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
1	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса Семинар № 1. Темы докладов для круглого стола: Понятие сервиса в логистике. Виды и типы логистического сервиса. Классификация логистических услуг. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса. Функционирование логистических сервисных систем. Основная терминология логистического сервисного обслуживания. Основные характеристики логистического сервиса.	8	Доклад	3.1, 3.2, У.1, В.1
2	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике Семинар № 2. Темы докладов для круглого стола: Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса: номенклатура и	12	Доклад	3.1, 3.2, У.1, В.1

	количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).			
3	<p>Тема 3. Формирование системы логистического сервиса</p> <p>Семинар № 3.</p> <p>Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.</p>	14	<p>Доклад</p> <p>Комплект типовых задач</p>	3.1, 3.2, У.1, В.1
4	<p>Тема 4. Качество логистического сервиса</p> <p>Семинар № 4.</p> <p>Темы докладов для круглого стола:</p> <p>1. Качество услуг в логистике. Квалиметрия логистических услуг. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия. Основная терминология качества логистического сервиса.</p>	8	<p>Доклад</p> <p>Комплект типовых задач</p>	3.1, 3.2, У.1, В.1
Подготовка к сдаче зачета с оценкой		12		Зачет с оценкой
Всего		54		Зачет с оценкой

5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

5.1. Образовательные технологии

Реализация различных видов учебной работы при изучении обучающимися дисциплины, предусматривает использование в учебном процессе инновационных образовательных технологий, активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.

Активные формы занятий побуждают обучаемых к мыслительной активности, к проявлению творческого, исследовательского подхода и поиску новых идей для решения разнообразных задач по направлению подготовки и способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению (усвоению) учебных вопросов (проблем), активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы и способов ее практического использования. В соответствии с этим при изучении дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий:

1. Входной контроль в виде решения тестовых заданий.
2. Теоретические занятия - занятия лекционного типа в виде:
 - вступительная лекция / лекция информация с элементами визуализации;
 - тематическая лекция / лекция-визуализация;
 - итоговая лекция / лекция-визуализация.
3. Занятия семинарского типа в виде круглого стола с устной формой изложения докладов и организацией дискуссии по теме семинарского занятия, решения ситуационных задач и кейс-ситуаций.

5.2. Лицензионное программное обеспечение

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. ОС Microsoft Windows 7 (лицензии Microsoft Open License (Value) Academic).
2. Microsoft Office 2007 (лицензии Microsoft Open License (Value) Academic)
3. Kaspersky Endpoint Security (лицензия 1C1C-200323-080435-420-499 до 04.04.2021).
4. СПС Консультант Плюс (договор №ИП20-92 от 01.03.2020).
5. Контент-фильтрация (договор с ООО «СкайДНС» Ю-04056 от 14 января 2020 года).
6. Система тестирования INDIGO (лицензия №54736 от 07.09.2018).

5.3. Современные профессиональные базы данных

В образовательном процессе при изучении дисциплины используются следующие современные профессиональные базы данных:

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru.

Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>.

Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>

Архив научных журналов НП Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН) (arch.neicon.ru)

Научная библиотека открытого доступа - <https://cyberleninka.ru>

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru.

База данных Международного общества логистики (SOLE) - www.sole.org.
 База данных Европейской ассоциации логистики- www.elalog.org Информационный портал по логистике, транспорту и таможне - www.logistic.ru.
 Отраслевой информационный портал "Логистика" - www.logistics.ru.

5.4. Информационные справочные системы

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

1. СПС Консультант Плюс (договор №ИП20-92 от 01.03.2020).

6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации успеваемости, утверждённое приказом ректора от 19.09.2019г. № 218 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

7.1. Основная учебная литература

1. Тебекин, А.В. Логистика: учебник / А. В. Тебекин. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 355 с. : ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621942>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04461-8. – Текст: электронный.

2. Левкин, Г.Г. Логистика: учебник: Г.Г. Левкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 268 с.: ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496875>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9834-1. – DOI 10.23681/496875. – Текст: электронный.

3. З. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 251 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04575-2. – Текст : электронный.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Гёттинг, Б. Логистика с точки зрения организации труда: инструмент дифференциации труда внутри производства работ и предоставления услуг на предприятии / Б. Гёттинг. – Москва : Креативная экономика, 2010. – 319 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132818>. – ISBN 978-5-91292-047-9. – Текст: электронный.

2. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие : Е.В. Храпова, Е.А. Балашова, Н.М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683252>. – Библиогр.: с. 152-156. – ISBN 978-5-8149-3164-1. – Текст : электронный.

7.3. Электронные образовательные ресурсы

1. Коллекция Федерального центра информационно-образовательных ресурсов ФЦИОР: <http://fcior.edu.ru/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://schoolcollection.edu.ru>.
3. Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент <http://ecsocman.hse.ru>
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>

8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.asmap.ru/> Ассоциация международных автоперевозчиков РФ (АСМАП)
2. <http://www.ati.su/> Сайт по автомобильным грузоперевозкам
3. <http://www.autotransinfo.ru/> Электронный фрахт и служба заказов, попутный груз
4. <http://www.baltics.ru/> Балтийские транспортные системы
5. <http://www.bestpractice.ru/> Рейтинговое агентство "Лучшая практика"
6. <http://www.cia-center.ru/> Коммерческий информационно-аналитический центр
7. <http://www.cals.ru/> НИЦ CALS-технологий "Прикладная логистика"
8. <http://www.cargo.ru/> Фрахт, экспедирование и информационные услуги
9. <http://www.customs.ru/rti/> Журнал "Таможня"
10. <http://www.editrans.ru/> EDI и стандарт передачи данных EDIFACT (ПЭПИ)
11. <http://old.e-executive.ru/> Раздел форума, посвященный вопросам логистики
12. <http://www.far-aerf.ru/> Ассоциация экспедиторов РФ
13. <http://www.guildexp.ru/> Гильдия экспедиторов
14. <http://www.ktr.itkor.ru/> Журнал "Конъюнктура товарных рынков" (Маркетинг&Логистика)
15. <http://www.loginfo.ru/> Журнал "Логинфо"
16. <http://www.logist.ru/> Клуб логистов
17. <http://www.logist-ics.ru/> Информационно-консалтинговая служба "Logist-ICS"
18. <http://www.logistic.ru/> Информационный портал по логистике, транспорту и таможне
19. <http://www.logistics.ru/> Информационный портал ИА "Логистика"
20. <http://www.logistpro.ru/> Журнал "Логистика и управление"
21. <http://www.loglink.ru/> Информационный портал по логистике
22. <http://www.madi.ru/logistics/> Информационно-логистический портал
23. <http://www.madi.ru/logistics/ccl/> Координационный совет по логистике
24. <http://www.itkor.ru/> Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка
25. <http://www.mclog.ru/> Международный центр логистики при ГУ ВШЭ
26. <http://www.msklad.ru/> Московская ассоциация коммерческих складов
27. <http://www.natr.ru/> Журнал "Бюллетень транспортной информации"
28. <http://www.perevozchik.ru/> Журналы Автоперевозчик и Спецтехника
29. <http://www.perevozki.ru/> Перевозки.РУ
30. <http://www.raise.ru/> Информационный портал по подъемно-транспортному оборудованию и спецтехнике

31. <http://www.rzd.ru/> Российские железные дороги
32. <http://www.rzd-partner.ru/> Журнал РЖД-партнер
33. <http://www.ropnet.ru/magpack/> Журнал "Логистика"
34. <http://www.skladcom.ru/> Журнал "Складской комплекс"
35. <http://www.sklad.loginfo.ru/> Журнал "Современный склад"
36. <http://www.skladpro.ru/> Журнал "Складские технологии"
37. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
38. <http://biblioclub.ru> - Базовая коллекция ЭБС «Университетская библиотека online».

9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:
мультимедийного проектора,
проекторного экрана,
акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС ВО.

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО, ТЕКУЩЕГО,
РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ
ОСВОЕНИЮ**

**ЛОГИСТИКА УСЛУГ
(Б1.В.ДВ.4.1)**

По направлению подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность подготовки	Логистика
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	бакалавр
Форма обучения	очная

6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины

6.1.1. Цель оценочных средств

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Логистика услуг».

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Логистика услуг». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Комплект оценочных средств включает контрольные материалы для проведения всех видов контроля в форме тестовых заданий, устного опроса, решения задач, доклада-презентации и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Логистика услуг».

6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектом оценивания является владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (в части логистики).

Результатами освоения дисциплины являются:

Знание:

- 3.1 - содержания общей концепции внутрифирменного планирования и принципы организации логистических услуг;
- 3.2 - структуры логистической услуги, обеспечивающей деятельность по обслуживанию заказчиков;

Умение:

- У.1 - применять методы и инструментарий планирования логистических услуг предприятием, определять цели оказания логистических услуг.

Владение:

- В.1 - методами оценки оказанных логистических услуг предприятием, оценки конкурентной и деловой среды, оценки состояния системы планирования; способностью использовать методы анализа для проведения исследований в области логистических услуг.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля) с указанием этапов их формирования

Темы занятий	Индикатор достижения компетенции		Планируемые результаты освоения дисциплины	Наименование оценочного средства			
	код	Содержание индикатора		<i>входной</i>	<i>текущий</i>	<i>рубежный</i>	<i>промежуточный</i>
Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	ПК-1.5	Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг	3.1, 3.2, У.1, В.1	Т.1	УО, КС, РЗ	КЗ1	ЗсО
Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	ПК-1.5	Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг	3.1, 3.2, У.1, В.1	-	УО, КС, РЗ	КЗ1	ЗсО
Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	ПК-1.5	Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг	3.1, 3.2, У.1, В.1	-	УО, КС, РЗ	КЗ1	ЗсО
Тема 4. Качество логистического сервиса	ПК-1.5	Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг	3.1, 3.2, У.1, В.1	-	УО, КС, РЗ	КЗ1	ЗсО

6.1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и уровня владений формирующихся компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины «Управление запасами» предусматривается текущий, рубежный и промежуточный контроль результатов освоения.

6.1.4 Система оценивания комплекта оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации

Система оценивания каждого вида работ описана в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденным Приказом ректора от 19.09.2019 № 218 о/д.

6.2. Примерные (типовые) оценочные или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или) опыта деятельности, в процессе освоения дисциплины (модуля, практики), характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

6.2.1 Примерные (типовые) оценочные или иные материалы для проведения входного контроля

Входной контроль в виде теста предназначен для оценки уровня сформированности профессиональных компетенций у обучающегося в процессе изучения предшествующих профессиональных дисциплин. Входной контроль осуществляется по ответам на предлагаемый Тест 1 (Т1).

Тест 1 (Т1)

1. Логистика – это

- а) искусство перевозки
- б) искусство и наука управления материальными потоками
- в) предпринимательская деятельность
- г) наука о методах обработки информации
- д) раздел алгебры логики

2. В логистическую структуру входят следующие функциональные области

- а) запасы и транспортировка продукции
- б) складирование и складская обработка
- в) информация
- г) кадры
- д) обслуживающие производство

3. Основная задача логистики состоит

- а) в обеспечении механизма разработки задач и стратегий в области управления материалами и распределением
- б) в разработке транспортного обслуживания потребителей
- в) в управлении запасами
- г) в определении точек безубыточности

4. Логистика взаимодействует

- а) с маркетингом
- б) с производством
- в) с ценообразованием

5. Цель логистики состоит

- а) в оптимизации запасов
- б) в образовании запасов
- в) в выпуске продукции небольшими партиями
- г) в выпуске продукции крупными партиями
- д) в снижении стоимости единицы продукции
- е) в ускорении прохождения запасов

6. Отдел логистики взаимодействует

- а) со службой маркетинга
- б) с отделом рекламы
- в) с плановым отделом
- г) с финансовым отделом

7. Логистика в переводе означает

- а) логика
- б) логичность
- в) искусство вычислять, рассуждать
- г) устанавливать тождество
- д) равновесие систем

8. Задача логистики состоит

- а) в формировании спроса
- б) в оптимизации материальных потоков
- в) в оптимизации информационных потоков
- г) в минимизации отходов производств

9. При переходе к рыночным отношениям актуальность логистики определили факторы

- а) политический
- б) экономический
- в) организационный
- г) информационный
- д) финансовый

10. Основные потоки логистики

- а) информационные
- б) материальные
- в) энергетические
- г) финансовые

11. Объект, который можно считать системой, должен обладать свойством

- а) целостность
- б) связь
- в) организация
- г) интегративность качества
- д) степень исследованности

12. Оперативные функции логистики

- а) управление материалами
- б) управление запасами в ходе производства
- в) управление распределением продукции
- г) оперативное снабжения
- д) прогнозирование спроса

13. К функциям логистики не относится

- а) интегрирующая
- б) управляющая
- в) регулирующая
- г) организующая

14. К логистическим операциям с материальным потоком относится

- а) складирование
- б) транспортировка
- в) закупка
- г) упаковка

15. Вопросы, связанные с анализом рынка поставщиков и потребителей, решает

- а) макрологистика
- б) микрологистика
- в) экономика отрасли
- г) экономическая политика предприятия

16. Выбор поставщика зависит от

- а) цены и качества продукции
- б) географического положения
- в) длительности отношений с поставщиками

17. Оптимальный заказ определяется с учетом

- а) накладных расходов (транспортно-заготовительных)
- б) потребности в материалах (объема материальных потоков)
- в) затрат на хранение единицы продукции
- г) качества материала

18. При выборе поставщика учитывается

- а) качество товара
- б) цена товара
- в) упаковка товара
- г) наличие документации о тестировании входящего сырья и материалов
- д) наличие документации об обучении и повышении квалификации персонал

19. Задачи, связанные с реализацией функции снабжения

- а) что закупить
- б) сколько закупить
- в) у кого закупить
- г) как упаковать
- д) как организовать рекламу

20. Основные элементы контракта, составляемые при закупках

- а) право заключать контракт

- б) предложение и принятие предложений
- в) послепродажное обслуживание
- г) финансовые гарантии

6.2.2 Примерные (типовые) оценочные или иные материалы для проведения текущего контроля

Текущий контроль проводится в разрезе оценки компетенций, предусмотренных в РПД – 3.1, 3.2, У.1, В.1.

Примерная тематика устного опроса для оценки сформированности уровня индикатора компетенции ПК-1.5. Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг

1. Понятие сервисной экономики.
2. Сущность услуг и их экономическое содержание.
3. Термины и определения основных понятий услуг.
4. Роль услуг в экономике и факторы ее определяющие.
5. Специфика услуг как экономического товара.
6. Понятие интегрированного рынка и его основные группы.
7. Взаимосвязь товаров и услуг.
8. Роль рынка услуг в рыночном пространстве.
9. Понятие инфраструктуры и ее свойства.
10. Взаимосвязь инфраструктурных и обслуживаемых систем.
11. Эмерджентность услуг и факторы ее определяющие.
12. Инфраструктурные рынки услуг: их виды и признаки.
13. Признаки классификации и виды услуг.
14. Международная практика типизации услуг.
15. Экономическое содержание производственных услуг.
16. Классификация услуг оптового рынка (СКУОТ).
17. Необходимость сертификации услуг.
18. Особенности стандартизации услуг.
19. Качество услуг и его категории.
20. Система критериев качества услуг.
21. Понятие коммерции услуг и ее особенности.
22. Объекты коммерции услуг.
23. Эластичность услуг.
24. Жизненный цикл услуги.
25. Сущность логистического сервиса.
26. Классификация видов логистического сервиса.
27. Организация логистического сервиса.
28. Критерии качества логистического сервиса.
29. Маркетинг услуг и его сущность.
30. Понятие эффективности услуг.
31. Показатели эффективности услуг в логистических системах
32. Тарифная политика коммерции услуг.
33. Показатели рентабельности услуг в логистических системах.

Примерная тематика докладов для круглого стола для оценки сформированности уровня индикатора компетенции ПК-1.5. Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг

Тема 1. Основные понятия логистического сервиса

Семинар № 1.

Темы докладов для круглого стола:

Понятие сервиса в логистике. Виды и типы логистического сервиса. Классификация логистических услуг. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса. Функционирование логистических сервисных систем. Основная терминология логистического сервисного обслуживания. Основные характеристики логистического сервиса.

Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике

Семинар № 2.

Темы докладов для круглого стола:

Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса: номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса

Семинар № 3.

Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Тема 4. Качество логистического сервиса

Семинар № 4.

Темы докладов для круглого стола:

1. Качество услуг в логистике. Квалиметрия логистических услуг. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия. Основная терминология качества логистического сервиса.

Примерная тематика задач для оценки сформированности уровня индикатора компетенции ПК-1.5. Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг

Задача 1.

Задача на основы предпринимательства в сфере сервисного обслуживания.

Рассчитать суммарный материальный поток на складе. Факторы, влияющие на величину суммарного потока, представлены в таблице. Грузооборот склада составляет 5000 тонн/год.

Факторы, влияющие на величину суммарного материального потока

Обозначение факторов	Наименование фактора	Значение фактора, %
A1	Доля товара, поставляемых в нерабочее время	15
A2	Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки	20
A3	Доля товара, подлежащего комплектации на складе	70
A4	Уровень централизованной доставки	40
A5	Доля товара, требующая ручной выгрузки	60
A6	Доля товара, требующая ручной загрузки	30
A7	Кратность обработки товаров на участке хранения	2

Задача 2

Задача на качество, конкурентоспособность транспортных услуг и составные элементы сервиса на транспорте.

По результатам задачи 1 рассчитать стоимость прохождения материального потока на складе. Удельная стоимость работ при выполнении логистических операций на складе следующая: внутрискладское перемещение грузов – 0,6 руб./тонна; операции в экспедициях – 2 руб./тонна; ручная переработка груза в процессе приемки и комплектации – 5 руб./тонна; операции в зоне хранения – 1 руб./тонна; ручная разгрузка и погрузка – 4 руб./тонна; механизированная погрузка и разгрузка – 0,8 руб./тонна.

Задача 3.

Задача на экспедиторские услуги в пунктах отправления, прибытия, передачи (перевалки) грузов.

Определить ожидаемый остаток материальных ресурсов на предприятии на конец планового года по следующим данным: остаток черных металлов на начало года – 60 тонн; ожидаемое поступление черных металлов в течение года – 120 тонн; ожидаемый расход материала в течение года – 150 тонн.

Задача 4.

Задача на классификацию сертифицируемых услуг, схемы сертификации и лицензирования транспортных услуг.

Издержки выполнения заказа на поставку продукции – 1,25 рубля, ожидаемое годовое потребление продукции – 10609 штук; годовые затраты на содержание единицы продукции – 0,1 рубля. Определить оптимальный размер заказа

Задача 5.

Задача на гибкую тарифную политику как элемента сервиса. Задача об исчислении провозных плат.

Укажите точку заказа (количество единиц) в модели с фиксированным размером заказа. Известно, что резервный запас равен 150 единиц; среднесуточный сбыт – 8 единиц; время выполнения заказа – 6 дней.

Задача 6.

Задача на систему скидок с тарифа, классификацию скидок, транспортную составляющую в цене продукции.

Определить максимальный уровень запаса в системе с постоянным уровнем запаса, если резервный запас равен 200 единиц, среднесуточный сбыт – 5 единиц, время доставки продукции – 6 единиц, длительность промежутка времени между проверками – 4 дня.

Задача 7.

Задача на дополнительные сборы и порядок их начисления

Определить годовые затраты на выполнение заказа, если известно, что издержки выполнения заказа – 10 рублей, годовой спрос – 1470 тонн, оптимальный размер партии поставки – 35 тонн.

Задача 8.

Задача на срок и дата доставки грузов на ускорение доставки грузов как элемент сервиса услуг. Задача об исчислении сроков доставки грузов.

Лесопильный завод получает круглые лесоматериалы сплавом в период с 1 мая по 1 ноября. Годовая программа распиловки – 10950 м³, среднесуточная – 30 м³. Перерыв в поступлении с 1 ноября по 1 мая – 181 день. Рассчитать размер максимального сезонного запаса на каждую дату.

Задача 9.

Функциональная взаимосвязь логистики с коммерцией, маркетингом и финансами

Определить максимальный производственный запас пиломатериалов хвойных пород на плановый месяц на основе следующих данных: вся потребность в пиломатериалах в плановом месяце – 600 м³; поставщик отгружает пиломатериалы один раз в месяц; время на организацию отгрузки поставщиком, нахождение в пути и организацию приемки потребителем – 10 дней; поступление на предприятие пиломатериалов осуществляется в течение 5 дней.

Задача 10.

Задача на посредничество в логистике

Годовая потребность в комплектах изделий составляет 1850 штук. Стоимость подачи одного заказа – 180 рублей. Цена единицы комплекта изделий – 500 рублей, стоимость содержания комплекта изделий составляет 10 % от его цены. Число рабочих дней в году – 230, время поставки – 12 дней, максимально возможное время задержки – 3 дня. Определить параметры системы с фиксированным размером заказа.

Задача 11.

Задача на «сделать или купить».

Рассчитать параметры системы управления запасами с фиксированным интервалом времени между заказами, если рабочих дней в году – 230, оптимальный размер заказа – 116 штук, время поставки – 12 дней, максимально возможная задержка – 3 дня, годовая потребность в изделиях – 1850 штук.

Задача 12.

Задача на понятие логистического сервиса и его роль в повышении конкурентоспособности торгового предприятия.

Известно, что затраты на поставку единицы продукции составляют 15 рублей, годовое потребление – 1200 единиц, годовые затраты на хранение единицы продукции – 0,1 рубля. Размер партии поставки (единиц): 100, 200, 400, 500, 600, 800, 1000. Годовое производство – 15000 единиц, издержки из-за дефицита единицы продукции – 0,4. Определить: оптимальный размер закупаемой партии и построить график; оптимальный размер заказываемой партии при собственном производстве; оптимальный размер партии в условиях дефицита.

Задача 13.

Задача на уровень логистического сервиса: понятие, методы расчета.

Определить оптимальный размер партии при оптовой скидке. Структура цен и издержки приведены в таблице. Годовое потребление составляет 106 единиц, затраты на поставку партии – 25 рублей. Структура оптовой скидки и издержек.

Размер партии поставки, единиц	Цена, рублей	Затраты на содержание запасов, руб.
0 - 9999	2,5	0,6
10000 – 19999	2,0	0,4
20000 и более	1,5	0,3

Задача 14.

Задача на принципы и задачи логистического сервиса

Литейный цех станкозавода изготавливает 3 наименования деталей, предназначенных для станка. Программа производства станка на планируемый год – 800 штук. Из чугуна отливаются детали в количестве на станок: А – 1 с черновым весом 1560 килограмм; Б – 1 с черновым весом 845 килограмм; В – 2 с черновым весом 1,2 килограмма. Коэффициент выхода годного литья – 0,7. Рецепт шихты для получения годного литья следующий (%): чугун – 43; чугун зеркальный – 0,8; ферросицилий доменный – 0,8; возврат – 32,5; лом чугунный – 9,5; лом стальной - 13,4. Рассчитать потребность в шихтовых материалах.

Задача 15.

Задача на классификацию видов сервисного обслуживания и критерии их оценки.

Необходимо рассчитать потребность в топливе для отопления зданий предприятия, находящегося в Московской области, у которого длительность отопительного периода – 189 дней, средняя наружная температура – 5,20 С мороза. На предприятии необходимо отопить 200 тыс. м3 производственных, 20 тыс. м3 складских и 10 тыс. м3 служебных помещений. Норма расхода условного топлива – 1,1 килограмм на 10 С разности температур на 1000 м3 зданий.

Задача 16.

На современные складские технологии работы с материальными и информационными потоками.

Определить полезную площадь крытого склада и коэффициент, учитывающий дополнительную площадь для проходов и проездов, если по длине склада размещено пять секций, длиной 18 метров и шириной 12 метров. Проезды имеют ширину 3 метра, один из них вдоль склада, а пять поперек.

Задача 17.

Задача на контроллинг в логистических системах .

На складе штучных и затаренных материалов для механизации погрузочно-разгрузочных работ используются подвижные пластинчатые конвейеры. Определить, требуемое количество пластинчатых конвейеров, если в течении рабочей смены (8 часов) требуется переработать 250 тонн материалов, упакованных в тару. При расчете принять: средний вес каждого места – 50 килограмм; скорость движения ленты – 0,6 м/с; среднее расстояние груза на конвейере – 7 метров. Коэффициент использования конвейера по времени принять 0,75.

Задача 18.

Задача на логистическую стратегию ценообразования.

Определить площадь крытого склада для грузов, прибывающих повагонными отправлениями. Максимальное поступление – 8 вагонов в сутки, средняя масса груза в вагоне – 40 тонн. Коэффициент, учитывающий дополнительную площадь – 1,45, средняя нагрузка на 1 м² склада – 0,85, срок хранения грузов- 5 дней.

Задача 19.

Задача на влияние цен на организацию материальных потоков.

На складе металла используются башенные краны. Определить требуемое количество кранов, если в течение рабочей смены (7 часов) необходимо переработать 560 тонн металла. При расчете принять: продолжительность полного цикла работы крана составляет 3 минуты; грузоподъемность крана – 5 тонн; средний коэффициент использования грузоподъемности – 0,65, времени – 0,75.

Задача 20.

Задача на индивидуальное определение цен.

Определить потребность в ленточных конвейерах картофелехранилища. Емкость картофелехранилища составляет 6500 тонн, картофель в период массовой уборки поступает в течение 14 дней. Загрузка хранилища в этот период производится в две смены, продолжительность смены – 7 часов. Коэффициент использования по дням и сменам равен 1,5, затраты времени обслуживающего персонала хранилища на личные потребности составляют 2% общего бюджета их рабочего времени. Среднее расстояние перемещения контейнеров с контейнеров – 58 метров, объемная масса картофеля – 0,67 т/м³, угол естественного наклона материала при движении на ленте конвейера – 150.

Задача 21.

Задача на ценообразование при различных типах и уровнях конкуренции.

Литейный цех станкозавода изготавливает 3 наименования деталей, предназначенных для станка. Программа производства станка на планируемый год – 800 штук. Из чугуна отливаются детали в количестве на станок: А – 1 с черновым весом 1560 килограмм; Б – 1 с черновым весом 845 килограмм; В – 2 с черновым весом 1,2 килограмма. Коэффициент выхода годного литья – 0,7. Рецепт шихты для получения годного литья следующий (%): чугун – 43; чугун зеркальный – 0,8; ферросилиций доменный – 0,8; возврат – 32,5; лом чугунный – 9,5; лом стальной - 13,4. Рассчитать потребность в шихтовых материалах

Задача 22.

Задача на службу логистики в торговой компании: место в организационной структуре управления, основные функции, взаимосвязь с другими службами.

Определить максимальный производственный запас пиломатериалов хвойных пород на плановый месяц на основе следующих данных: вся потребность в пиломатериалах в плановом месяце – 600 м³; поставщик отгружает пиломатериалы один раз в месяц; время на организацию отгрузки поставщиком, нахождение в пути и организацию приемки потребителем – 10 дней; поступление на предприятие пиломатериалов осуществляется в течение 5 дней.

Задача 23.

Задача на организационно-функциональную структуру логистической системы мониторинга.

Годовая потребность в комплектах изделий составляет 1850 штук. Стоимость подачи одного заказа – 180 рублей. Цена единицы комплекта изделий – 500 рублей, стоимость содержания комплекта изделий составляет 10 % от его цены. Число рабочих дней в году – 230, время поставки – 12 дней, максимально возможное время задержки – 3 дня. Определить параметры системы с фиксированным размером заказа.

Задача 24.

Задача на критерии оценки деятельности службы логистики. Показатели логистики.

Определить площадь крытого склада для грузов, прибывающих повагонными отправлениями. Максимальное поступление – 8 вагонов в сутки, средняя масса груза в вагоне – 40 тонн. Коэффициент, учитывающий дополнительную площадь – 1,45, средняя нагрузка на 1 м² склада – 0,85, срок хранения грузов- 5 дней.

Задача 25.

Задача на логистическую стратегию: понятие, ключевые вопросы. Влияние внешней и внутренней среды на логистическую стратегию фирмы.

На складе металла используются башенные краны. Определить требуемое количество кранов, если в течение рабочей смены (7 часов) необходимо переработать 560 тонн металла. При расчете принять: продолжительность полного цикла работы крана составляет 3 минуты; грузоподъемность крана – 5 тонн; средний коэффициент использования грузоподъемности – 0,65, времени – 0,75.

Примерные (типовые) оценочные или иные материалы для оценки сформированности уровня индикатора компетенции ПК-1.5. Способен осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг

Рубежный контроль осуществляется по ответам на предлагаемые примерные (типовые) контрольные задания КЗ1 для проверки сформированности планируемого результата освоения дисциплины З.1.

Примерные тестовые задания

К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится:

подбор ассортимента
 формирование грузовых единиц
 обеспечение сохранности груза при транспортировке
 выбор поставщика

Критерии качества логистического сервиса:

надежность поставки
 время выполнения заказа
 место выполнения заказа
 наличие запасов на складе
 возможность предоставления кредита

К критериям качества логистического обслуживания относятся:

гибкость поставки
 способ транспортировки
 обеспечение запасными частями
 гибкость цены
 надежность поставки

Логистический сервис может осуществляться...

производителем продукции
 экспедиторской фирмой
 поставщиком
 торгующей организацией

Установите последовательность логистического сервиса:

А – определение перечня наиболее значимых для покупателя услуг
 Б – сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей
 В – определение стандартов услуг
 Г – ранжирование услуг
 Д – оценка услуг, установление соответствия между уровнем сервиса и его стоимостью
 Е – установление обратной связи с покупателями
 Г → В → Д → А → Б → Е
 Б → А → Г → В → Д → Е
 В → Г → Д → Б → А → Е

Ранжирование услуг осуществляется методом...

корреляционного анализа
 регрессионного анализа
 интерполяции
 экстраполяции
 экспертных оценок

Уровень логистического сервиса определяется по формуле:

$$n = \sqrt{\frac{2C_{\text{зах}}N}{C_{\text{изл}}\eta}}$$

$$OP3 = \sqrt{\frac{2AS}{i}}$$

$$T = n \sum_{j=1}^m t_j$$

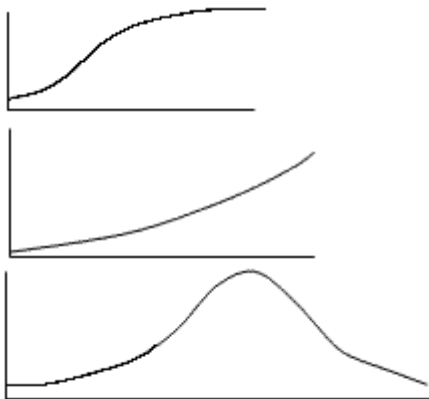
$$I = \frac{N}{S/OP3}$$

$$\eta = \frac{m}{M} 100\%$$

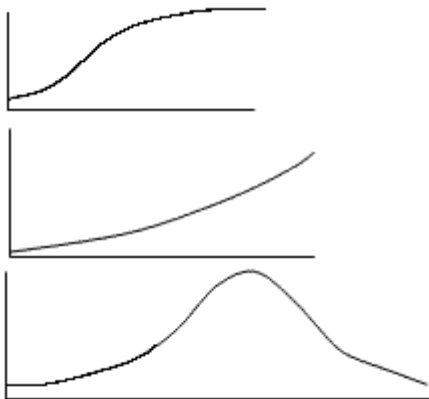
К критериям качества логистического сервиса не относится...

- надежность поставок;
- время поставки;
- качество продукции;
- возможность предоставления кредитов.

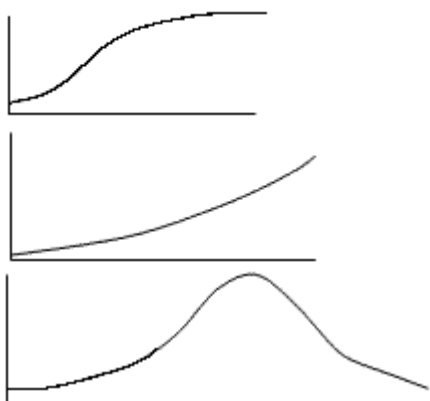
Зависимость прибыли от уровня обслуживания характеризуется графиком...



Зависимость доходов от продаж от уровня обслуживания характеризуется графиком...



Зависимость логистических издержек от уровня обслуживания характеризуется графиком...



К критериям качества логистического обслуживания относятся:

- гибкость поставки;
- способ транспортировки;
- обеспечение запасными частями;
- гибкость цены;
- надежность поставки.

6.2.5 Примерные (типовые) оценочные средства или иные материалы для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой по тестовым заданиям.

Примерные вопросы к зачету с оценкой по дисциплине «Логистика услуг»

Вопрос	Код и наименование индикатора достижения компетенции (согласно РПД)
1. Вопросы на зачет с оценкой	ПК-1.5
2. Понятие сервисной экономики.	ПК-1.5
3. Различие сервисной и индустриальной экономик.	ПК-1.5
4. Определение услуг.	ПК-1.5
5. Двойственный характер услуг.	ПК-1.5
6. Экономическое содержание услуг.	ПК-1.5
7. Роль услуг в экономике.	ПК-1.5
8. Факторы, определяющие значение услуг в экономике.	ПК-1.5
9. Понятие классификации услуг.	ПК-1.5
10. Признаки классификации услуг.	ПК-1.5
11. Услуги и их виды.	ПК-1.5
12. Типизация услуг.	ПК-1.5
13. Логистические услуги и их понятие.	ПК-1.5
14. Производственные услуги и их понятие.	ПК-1.5
15. Экономическое содержание производственных услуг.	ПК-1.5
16. Классификация услуг оптового рынка (4-5 видов классификации СКУОТ).	ПК-1.5
17. Специфика услуг как экономического товара.	ПК-1.5

18. Взаимосвязь товаров и услуг.	ПК-1.5
19. Роль рынка услуг в рыночном пространстве.	ПК-1.5
20. Значение услуг в логистических системах.	ПК-1.5
21. Специфические особенности сферы услуг.	ПК-1.5
22. Понятие коммерции услуг.	ПК-1.5
23. Особенности логистики услуг.	ПК-1.5
24. Объекты коммерции услуг.	ПК-1.5
25. Жизненный цикл услуг как товара.	ПК-1.5
26. Характерные черты услуг как товара.	ПК-1.5
27. Необходимость сертификации услуг.	ПК-1.5
28. Особенности стандартизации услуг.	ПК-1.5
29. Качество услуг и его категории.	ПК-1.5
30. Система критериев качества услуг.	ПК-1.5
31. Сущность маркетинга услуг.	ПК-1.5
32. Особенности маркетинга услуг.	ПК-1.5
33. Задачи маркетинга услуг.	ПК-1.5
34. Понятие логистического сервиса и его необходимость	ПК-1.5
35. Место поставщика в системе услуг на оптовом рынке.	ПК-1.5
36. Виды услуг в оптово-посреднических фирмах.	ПК-1.5
37. Сущность логистического сервиса.	ПК-1.5
38. Принципы современного сервиса.	ПК-1.5
39. Основные принципы организации логистического сервиса.	ПК-1.5
40. Основные виды логистического сервиса.	ПК-1.5
41. Виды сервиса по времени его осуществления.	ПК-1.5
42. Виды сервиса по содержанию работ.	ПК-1.5
43. Порядок обслуживания клиента (кто обслуживает?).	ПК-1.5
44. Порядок обслуживания клиента (что делает сервис?)	ПК-1.5
45. Порядок обслуживания клиента (где осуществляется сервис?).	ПК-1.5
46. Порядок обслуживания клиента (когда осуществляется обслуживание?).	ПК-1.5
47. Порядок обслуживания клиента (как осуществляется обслуживание?).	ПК-1.5
48. Порядок обслуживания клиента (почему обслуживание осуществляется таким образом?).	ПК-1.5
49. Понятие эффективности услуг.	ПК-1.5
50. Показатели рентабельности услуг в логистических системах.	ПК-1.5
51. Тарифная политика коммерции услуг.	ПК-1.5
52. Услуги как необходимое условие конкурентоспособности субъектов рынка.	ПК-1.5
53. Понятие аутсорсинга.	ПК-1.5
54. Необходимость развитие аутсорсинга.	ПК-1.5
55. Виды аутсорсинговой деятельности предприятий	ПК-1.5
56. Аутсорсинг как фактор повышения конкурентоспособности	ПК-1.5
57. организации.	ПК-1.5
58. Методы логистического анализа «товар-услуги».	ПК-1.5

Примерный перечень тестовых заданий на зачет с оценкой

К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится:

подбор ассортимента

формирование грузовых единиц

обеспечение сохранности груза при транспортировке
выбор поставщика

Критерии качества логистического сервиса:

надежность поставки
время выполнения заказа
место выполнения заказа
наличие запасов на складе
возможность предоставления кредита

К критериям качества логистического обслуживания относятся:

гибкость поставки
способ транспортировки
обеспечение запасными частями
гибкость цены
надежность поставки

Логистический сервис может осуществляться...

производителем продукции
экспедиторской фирмой
поставщиком
торгующей организацией

Установите последовательность логистического сервиса:

А – определение перечня наиболее значимых для покупателя услуг
Б – сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей
В – определение стандартов услуг
Г – ранжирование услуг
Д – оценка услуг, установление соответствия между уровнем сервиса и его стоимостью
Е – установление обратной связи с покупателями
Г → В → Д → А → Б → Е
Б → А → Г → В → Д → Е
В → Г → Д → Б → А → Е

Ранжирование услуг осуществляется методом...

корреляционного анализа
регрессионного анализа
интерполяции
экстраполяции
экспертных оценок

Уровень логистического сервиса определяется по формуле:

$$n = \sqrt{\frac{2C_{\text{зан}}N}{C_{\text{изг}}\eta}}$$

$$OP3 = \sqrt{\frac{2AS}{i}}$$

$$T = n \sum_{j=1}^m t_j$$

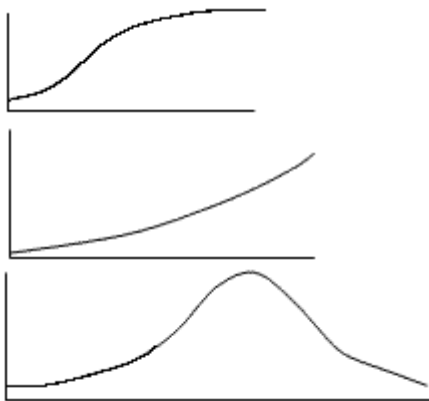
$$I = \frac{N}{S/OPЗ}$$

$$\eta = \frac{m}{M} 100\%$$

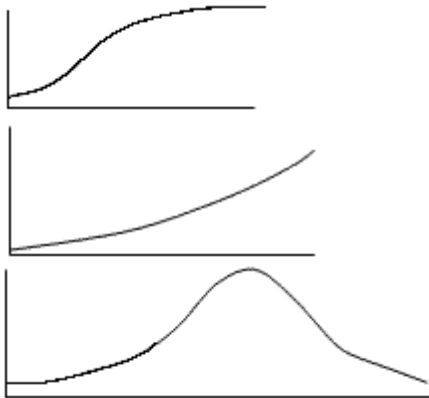
К критериям качества логистического сервиса не относится...

надежность поставок;
 время поставки;
 качество продукции;
 возможность предоставления кредитов.

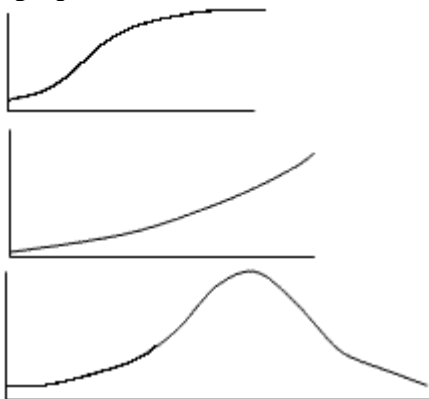
Зависимость прибыли от уровня обслуживания характеризуется графиком...



Зависимость доходов от продаж от уровня обслуживания характеризуется графиком...



Зависимость логистических издержек от уровня обслуживания характеризуется графиком...



К критериям качества логистического обслуживания относится:

гибкость поставки;
 способ транспортировки;
 обеспечение запасными частями;
 гибкость цены;
 надежность поставки.

6.3. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины «Логистика услуг»

Дисциплина «Логистика услуг» считается освоенной обучающимся, если он имеет положительные результаты промежуточного, текущего и итогового контроля. Это означает, что обучающийся освоил необходимый уровень теоретических знаний в области логистической деятельности и овладел навыками осуществления данной деятельности.

Контактная и самостоятельная работа осуществляется обучающимся в соответствии с учебным планом, календарным учебным графиком и рабочей программой дисциплины.

Контактная работа предусматривает взаимодействие обучающегося с преподавателем в электронной информационно-образовательной среде института:

- лекции и практические/семинарские занятия,
- индивидуальные консультации преподавателя, по возникающим у обучающегося вопросам в процессе освоения учебного материала дисциплины

Для достижения вышеуказанного обучающийся должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов рабочей программы дисциплины с целью понимания ее содержания и указаний, которые будут доведены до сведения обучающегося на первой лекции и первом семинарском занятии. Это связано с:

- установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым обучающимся;
- распределением тем докладов, контрольных работ (в соответствии с учебным планом) и сроки их представления;
- критериями оценки текущей и самостоятельной работы обучающегося (устного опроса, фронтального опроса, индивидуального задания, работы на семинарских/практических занятиях, тестирования - рубежного контроля).

Перед началом курса обучающемуся целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с расписанием учебных занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит лекционный материал, список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним.

3. Лекционный материал и указанные литературные источники по пройденной теме необходимо изучить перед посещением следующего лекционного занятия. Это позволяет закрепить прослушанный материал лекции и проверить правильное понимание материала при ответах на вопросы, заданные лектором в начале лекции по пройденному ранее материалу.

4. Семинарское и/или практическое занятие, как правило, начинается с фронтального опроса по лекционному материалу темы и материалам указанных к теме литературных источников. В связи с этим подготовка к семинарскому/практическому занятию заключается в повторении лекционного материала и изучении вопросов предстоящего занятия.

5. В конце изучения каждого раздела обучающийся проходит тестирование - рубежный контроль.

6. Оформление всех видов письменных работ регламентируется соответствующими требованиями установленными в институте.

7. Успешное прохождение промежуточной аттестации предусматривает выполнение правил 1 – 6.

Методические указания освоению лекционного материала

Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить перед посещением соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержатся в лекционном материале.

При возникновении затруднений с пониманием материала занятия обучающийся должен обратиться с вопросом к лектору или преподавателю, ведущему семинарские/практические занятия, для получения соответствующих разъяснений в отведенное для этого преподавателем время на занятии либо по электронной почте. В интересах обучающегося своевременно довести до сведения преподавателя информацию о своих затруднениях в освоении предмета и получить необходимые разъяснения, так как говорить об этом после получения низкой оценки при опросе или по результатам контрольной работы не имеет смысла.

Методические указания по подготовке обучающихся к лекционным занятиям

Лекционное занятие, как правило, начинается с устного опроса по пройденной теме. Поэтому обучающемуся необходимо просматривать конспект сразу после занятий. Отметить тот материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Методические указания по подготовке обучающихся к семинарским занятиям

Для успешного усвоения дисциплины обучающийся должен систематически готовиться к семинарским/практическим занятиям в течение семестра. Для этого необходимо:

- познакомиться с планом семинарского/практического занятия;
- изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций для подготовки к фронтальному опросу на семинарском/практическом занятии;
- ответить на вопросы, вынесенные на обсуждение;
- систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

В ходе семинарских/практических занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. Продолжительность подготовки к семинарскому/практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено п.4.3 рабочей программы,

Семинарские занятия могут проводиться в различных формах:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского/практического занятия;
- письменные ответы на вопросы преподавателя;
- групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- заслушивания и обсуждение докладов на круглом столе;

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Одним из важных показателей активности обучающегося в освоении дисциплины является подготовка доклада по аспектам теории или практики изучаемой дисциплины в соответствии с предлагаемой тематикой. Один доклад готовят один-два обучающихся. Доклад должен содержать суть рассматриваемого аспекта, причину необходимости рассмотрения, описание существующих или возникающих для данного аспекта проблем предлагаемые пути их решения.

При оценке доклада может быть использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Доклад должен быть оформлен на бумажном носителе с указанием использованных литературных источников. Доклад и материалы презентации должны быть сданы преподавателю. При невыполнении этого условия за доклад выставляется оценка «неудовлетворительно». Продолжительность доклада не более 10 минут. Докладчики один или оба должны выступить. Представленный материал обсуждается на занятии обучающимися. Это означает, что подготовка каждого обучающегося к такому занятию будет заключаться в изучении темы, предлагаемой к обсуждению, и подготовке вопросов, которые он задаст докладчикам. При подготовке таких вопросов необходимо иметь в виду, что в докладе прозвучат основные аспекты и проблемы, поэтому поверхностные вопросы, связанные с уточнением понятийного аппарата, перечислением функций и т.п. (если это не является сутью обсуждаемой проблемы) будут оцениваться неудовлетворительно.

Преподаватель оценивает на занятии вопросы и ответы. Таким образом, по результатам занятия все обучающиеся группы имеют оценки, выставляемые в журнал. Отсутствие вопроса у обучающегося свидетельствует о его неподготовленности к занятию и получением неудовлетворительной оценки.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающийся (далее самостоятельная работа обучающийся) - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающийся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы обучающихся - научить осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Объем самостоятельной работы обучающихся определяется ФГОС и обозначен в тематическом плане рабочей программы (п. 4.1 данной рабочей программы). Самостоятельная работа обучающихся является обязательной для каждого обучающегося и определяется учебным планом по направлению. Для успешной организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельной работе по данной дисциплине и высокая мотивация к получению знаний;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- регулярный контроль качества выполненной самостоятельной работы;
- консультационная помощь преподавателя.

При изучении каждой дисциплины организация самостоятельной работы должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа;
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- изучение учебной, учебно-методической литературы и иных источников по темам; подготовка вопросов преподавателю по дисциплине в в период контактной работы (лекции, семинары/практические занятия, групповые и индивидуальной консультации);
- подготовка и написание контрольных работ (в соответствии с учебным планом);
- подготовка и написание курсовых работ (в соответствии с учебным планом) и ее корректировка в соответствии с замечаниями рецензента;
- подготовка и написание рефератов, докладов;
- подбор и изучение литературных источников;
- поиск и анализ информации по заданной теме;
- анализ научной статьи;
- анализ статистических данных по изучаемой теме;
- подготовка к участию в научно-практических конференциях с докладами по темам изучаемой дисциплины, смотрах, олимпиадах и др.

Виды аудиторной самостоятельной работы:

- во время лекции обучающиеся могут выполнять самостоятельно небольшие задания: решать несложные задачи, приводить примеры, дополнять классификации и т.д.;
- на семинарских занятиях обучающиеся самостоятельно решают творческие задачи, кейс-ситуации, заполняют таблицы, конспектируют главное из выступлений других обучающихся, выполняют тестовые задания и т.д.

Вид творческой самостоятельной работы:

- обучающийся может выбрать тему, связанную с вопросами изучаемой дисциплины и подготовить выступление на конференцию;

- обучающийся может выбрать заинтересовавшую его тему и развивать ее во время прохождения практики, в дальнейшем в курсовых и выпускной квалификационной работе.

Оценка освоения обучающимся учебной дисциплины в течение закрепленного учебным планом периода осуществляется в процессе текущего контроля.

Текущий контроль осуществляется в следующих формах:

- фиксация участия в устных и фронтальных опросах;
- оценка качества выполнения иллюстративного материала и устного доклада;
- оценка качества работы при решении практических задач, кейс-ситуаций.
- контроль и фиксация прохождения тестирования в целях самопроверки.
- проверка ответов на вопросы рубежного контроля;
- проверка письменных контрольных заданий.

Виды заданий для самостоятельной работы изложены в п.4 настоящей программы, а содержание заданий для самостоятельной работы в форме текущего контроля по дисциплине представлены там же в п. 6.2.

Все виды активности преподаватель фиксирует в течение установочно-экзаменационной сессии и обязательно учитывает при оценке знаний обучающегося по данной дисциплине.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Подготовка к зачету с оценкой является заключительным этапом изучения дисциплины. Зачет с оценкой проводится в тестовой форме.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- выучить определения всех основных понятий.
- проверить свои знания с помощью примерных тестовых заданий.

Содержание тестов находится в доступном режиме с начала изучения дисциплины. В связи с этим целесообразно изучать тесты по каждой теме вместе с подготовкой к соответствующему текущему занятию. Кроме того, необходимо помнить, что часть тестовой базы (не более 10%) непосредственно перед промежуточной аттестацией может быть дополнена или изменена. В связи с этим целесообразно изучать не только тесты, выносимые на зачет с оценкой, но и иные вопросы, рассматриваемые на лекциях и занятиях. Эти изменения, как правило, доводятся до сведения обучающихся на консультации перед зачетом с оценкой. В процессе подготовки к зачету с оценкой выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ обучающемуся не ясен. На консультации это можно прояснить, поэтому непосещение консультации может негативно отразиться на результатах зачета с оценкой. На консультации также необходимо уточнить сущность правильного ответа на так называемые «открытые» тесты, то есть те в которых не представлены варианты ответов: единицы измерения, вариант округления и т.п. и иные вопросы по организации и проведению зачета с оценкой.

Терминологический словарь (глоссарий)

ABC анализ (ABC method). «Правило 80/20» – средство классификации запасов по необходимым для анализа параметрам (например, по обороту) на три группы.

A – охватывает 15-20% номенклатуры и при это дает до 75-80% оборота (соответственно эта группа основная и требует повышенного внимания).

B – охватывает 20-25% номенклатуры и дает 15-20% оборота (данная группа менее важна, достаточен обычный контроль и учет).

C – охватывает 60% и более номенклатуры но в обороте доля составляет не более 5% (малоценная группа, достаточен упрощенный контроль и учет).

Автомобильная отправка (automobile sending). Отправка поездная - отправка грузов, предъявляемая к перевозке одним грузоотправителем в адрес одного грузополучателя по одной товарно-транспортной накладной, под перевозку которой предоставляется отдельное транспортное средство;

Отправка мелкая - партия груза, весом по 5 т включительно, оформленная одной товарно-транспортной накладной, под перевозку которой не требуется отдельного автотранспортного средства.

Базисные условия поставки (basic terms of delivery). Условия поставки распределяющие между продавцом и покупателем обязательства по оформлению документов и оплате расходов, определяющие момент перехода прав собственности, страховых рисков и ответственности за товар.

Бездокументный груз (astray freight). Груз, который обнаружен на складе терминала или на трансп. средстве без перевозочных документов и принадлежность которого установить не удалось. Б.г. подлежит реализации в установленном порядке.

Вагон-цистерна. Предназначен для перевозки жидких грузов, сжиженных газов и порошкообразных материалов.

Вагоны бункерного типа. По существу, крытые вагоны или крытые хопперы с той лишь разницей, что на одной раме смонтированы несколько емкостей, предназначенных для перевозки специфических сыпучих грузов (мука, нефтебитум, гранулированные материалы).

Вес брутто (gross weight). Масса товара вместе с упаковкой внутренней (неотделимой от товара до его потребления) и внешней - тарой (ящики, мешки, бочки и т. п.) В международной практике торговых отношений встречается также термин "полубрутто", обозначающий В. б. за вычетом массы наружной упаковки.

Вес выгруженный (delivered weight). Масса товара, установленная при выгрузке в точке назначения и указанная в документе проверки массы. При сдаче товара по В. риск за недостатку несет продавец, а не покупатель.

Вес натуральный (natural weight). Выражение количества поставляемого сыпучего товара сельскохозяйственного происхождения, например зерновых, измеряемого в мерах объема - гектолитрах, бушелях, квартах и др. В. характеризует также и такие важные показатели качества сыпучего товара, как форма, крупнота, удельный вес, отчасти влажность, содержание посторонних примесей и др.

Вес нетто (net weight). Масса товара без тары и упаковки. В ряде стран при исчислении таможенной пошлины в В. включается и масса первичной упаковки расфасованных товаров, неотделимой от товара до его потребления, например, зубная паста в тюбике, пачка сигарет (вес "полунетто").

Вес отгруженный (shipped weight). Масса товара, установленная при его отгрузке в точке отправления и указанная в транспортном документе. В случае оплаты по В. Продавец не несет ответственности за уменьшение массы в пути.

Весовой сертификат, «отвес» (weight note). Документ, подтверждающий массу поставленного товара и признающийся бесспорным доказательством массы.

По согласованию заинтересованных сторон В.с. составляется весовщиками в точках отгрузки, перевалки и выгрузки товара.

Возвратная пошлина (draw back duty) - Сумма импортных пошлин, подлежащая возврату плательщику при вывозе готовой продукции, полученной в результате обработки или переработки ранее ввезенных товаров;

- Вид тарифных льгот, преференций; предоставляется в отношении товаров, ввозимых на таможенную территорию страны и (или) вывозимых с этой территории временно под таможенным контролем в рамках соответствующих таможенных режимов.

Временная или неполная декларация. Таможенная декларация, содержащая основные сведения, необходимые для таможенных целей; разрешается тех случаях, когда декларант в силу особых причин не может подать полную таможенную декларацию. Подача В. не снимает с декларанта ответственности за предоставление недостающих сведений в установленные сроки.

Временное хранение. - Обязательное условие производства таможенного оформления. Товары и транспортные средства с момента предоставления таможенному органу и до их выпуска либо предоставления лицу в соответствии с избранным таможенным режимом находятся на В. под таможенным контролем, приобретая статус находящихся на В.х. автоматически с момента и в силу их предоставления таможенному органу. В. осуществляется в специально выделенных и обустроенных помещениях, на открытых площадках и иных местах - складах временного хранения;

- Стадия таможенного оформления с момента предоставления товаров и транспортных средств таможенному органу до их выпуска либо предоставления лицу в распоряжение в соответствии с избранным таможенным режимом. Сроки В. устанавливаются таможенным органом исходя из времени, необходимого на подачу таможенной декларации, характера товара и используемого транспортного средства.

Срок В. является сроком таможенного оформления, причем непринятие мер по обеспечению выпуска или получению в распоряжение в соответствии с таможенным режимом товаров, срок нахождения которых на складе превысил установленный срок, влечет конфискацию этих товаров.

Временный ввоз (вывоз). Таможенный режим, при котором пользование товарами на таможенной территории или за ее пределами допускается с полным или частичным освобождением от таможенных пошлин, налогов и без применения мер экономической политики.

Разрешение на В. товаров предоставляется таможенным органом при наличии возможности обеспечения их надежной идентификации в установленном порядке.

Временно ввозимые (вывозимые) товары подлежат возврату в неизменном состоянии, кроме изменений вследствие естественного износа либо убыли при нормальных условиях транспортировки и хранения.

Сроки В. товаров устанавливаются таможенным органом.

Готовая продукция. Продукция, полностью прошедшая производственный цикл на данном предприятии, полностью укомплектованная, прошедшая технический контроль, сданная на склад готовой продукции или отгруженная потребителю.

Грузовая таможенная декларация. Унифицированный документ для таможенных целей, заполняемый на каждую партию товаров, перемещаемых через таможенную границу государства участниками внешнеэкономических операций независимо от их резиденства, юридического статуса, местоположения, пользования таможенными льготами. В Г. указываются: вид внешнеэкономической операции, реквизиты, отправитель и получатель товара, валюта платежа, общая фактическая стоимость и др. реквизиты.

Грузовые операции (cargo operations). Операции по транспортировке, взвешиванию или иному определению количества товаров, погрузке, выгрузке, перегрузке, исправлению

поврежденной упаковки, вскрытию упаковки, упаковке либо переупаковке товаров и транспортных средств.

Грузовой поток. Количество грузов, перевезенных отдельными видами транспорта в заданном направлении от пункта отправления до пункта назначения за определенный период (обычно за год).

Грузы для представительских целей. Перемещаемые через таможенную границу государства товары, предназначенные для официального пользования (проведения приемов, международных выставок, переговоров, рекламы, вручения в качестве сувениров и т.д.) дипломатических, консульских представительств и делегаций иностранных государств, международных межправительственных организаций.

Дилер. Торговый или биржевой посредник, действующий, как правило, от своего имени и за свой счет.

Дистрибьютор. Посредник, осуществляющий оптовые (реже оптово-розничные) операции с продукцией производственно-технического назначения (ППТН), товарами народного потребления и другими товарами или ценными бумагами.

Доставка «от двери до двери» (англ. door-to-door). Вид грузовых перевозок, при котором груз забирается на складе отправителя и выгружается на складе получателя. При таком виде поставки используются несколько видов транспорта: морские перевозки, перевозки автомобильным транспортом и т.д. "Дверная" ставка включает все расходы, возникающие на пути следования груза.

Договор поставки. Соглашение, согласно которому одно юридическое лицо (поставщик) обязуется передать в определенный срок другому (потребителю) в собственность или оперативное управление продукцию обусловленного ассортимента и качества и в требуемом количестве, а потребитель – принять и оплатить эту продукцию.

Естественная убыль (natural loss of goods). Недостача массы грузов и товарно-материальных ценностей, возникающая при их транспортировке и складировании вследствие присущих им естественных свойств (усушка, утруска, и т.п.). В этом случае перевозчик ответственности за недостачу не несет.

Заказ (order). Предложение покупателя продавцу (изготовителю) поставить (изготовить) определенный товар или услугу, с указанием сроков исполнения (доставки), количества, качества, формы и величины оплаты. Если заказ принят, он оформляется документом, копия которого (акцепт) направляется заказчику. В ряде случаев заказ считается принятым если в установленные сроки продавец (изготовитель) не сообщил о б отказе или претензиях (акцепт в форме молчания).

Запасоемкость. Показатель, отражающий отношение величины запасов товарно-материальных ценностей к объему реализации продукции, работ и услуг в масштабе конкретного предприятия, фирмы, отрасли, страны.

Запасы, материальные запасы. Находящиеся на различных стадиях производства ППТН, товары народного потребления и другие товары, ожидающие вступления в процесс личного или производственного потребления.

Запасы в каналах сферы обращения. Запасы на пути следования от поставщика к потребителю: на складах готовой продукции предприятий изготовителей, на предприятиях оптовой, мелкооптовой и розничной торговли, в заготовительных организациях и запасы в пути.

Запасы в пути, транспортные запасы. Запасы ППТН, на момент учета находящиеся в процессе транспортировки, территориального перемещения от поставщиков к потребителям.

Запасы неликвидные (excess inventory; surplus stock; overstocked producer goods). Длительно неиспользуемые или нереализуемые товарные или производственные запасы. Могут образоваться вследствие морального износа, ухудшения качеств, отсутствия спроса.

Запасы переходящие. Остатки материальных ресурсов на конец отчетного периода. Предназначаются для обеспечения непрерывности производства и потребления в отчетном (или следующем за отчетным) периоде на срок до очередной поставки.

Запасы подготовительные. Часть производственных и товарных запасов, которые требуют дополнительной подготовки перед использованием их в производстве (сушка, нарезка, т.д.) или для отпуска потребителям (оформление отпуска и приемки, подсортировка, погрузка, т.д.).

Запасы производственные. Часть совокупных запасов средств производства, предназначенных для производственного потребления, находящаяся на предприятиях-потребителях всех отраслей сферы материального производства.

Запасы сезонные. Запасы, образующиеся при сезонном характере производства продукции или при сезонном характере производственного потребления, а также при сезонном характере транспортировки. Их назначение – обеспечить нормальную работу предприятий и бесперебойность производственного потребления на время сезонного перерыва в производстве, потреблении или транспортировке.

Запасы страховые (safety stock). Запасы, предназначенные для непрерывного снабжения в случае непредвиденных обстоятельств: сбоя поставок, нарушения номенклатуры или количества в поставках, роста спроса и т.д.

Запасы текущие. Основная часть производственных и товарных запасов. Обеспечивают непрерывность снабжения производственного процесса между двумя очередными поставками и своевременность обеспечения потребителей.

Запасы товарные, запасы сбытовые. Запасы готовой продукции у поставщиков и запасы в каналах сферы обращения.

Звено логистической системы (ЗЛС) – экономически и (или) функционально обособленный объект, не подлежащий дальнейшей декомпозиции в рамках поставленной задачи анализа или построения логистической системы, выполняющий свою локальную цель, связанную с определенными логистическими операциями или функциями.

Зона свободной торговли (free trade zone). Обособленная часть территории страны, рассматриваемая как находящаяся вне ее таможенной территории, в пределах которой поддерживается свободная от таможенных и количественных ограничений международная торговля.

Инвойс (invoice). Документ, предоставляемый продавцом покупателю и содержащий перечень товаров, их количество и цену, по которой они будут поставлены покупателю, формальные особенности товара (цвет, вес и т. д.), условия поставки и сведения об отправителе и получателе. Выписка инвойса свидетельствует о том, что (кроме случаев, когда поставка осуществляется по предоплате) у покупателя появляется обязанность оплаты товара в соответствии с указанными условиями.

Информационный поток. Совокупность циркулирующих в логистической системе, между ней и внешней средой сообщений, необходимых для управления и контроля логистических операций.

Канал распределения. Это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают передать другому право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю.

«Канбан» система. Система организации производства и материально-технического обеспечения (МТО), позволяющая наиболее полно реализовать принцип «точно вовремя».

Коммерческий склад (склад общего пользования). Организация, которая осуществляет в качестве предпринимательской деятельности хранение товаров любого товаровладельца и оказывает связанные с хранением услуги.

Комплектуемое изделие. Изделие предприятия-поставщика, применяемое как составная часть изделия, выпускаемого предприятием-изготовителем.

Контейнер. Это элемент транспортного оборудования, многократно используемый на одном или нескольких видах транспорта, предназначенный для перевозки и временного хранения

грузов, оборудованный приспособлениями для механизированной установки и снятия его с транспортных средств, имеющий постоянную техническую характеристику и вместимость не менее 1 м³.

Кросс-докинг (от англ. cross-docking). Логистическая операция внутри цепочки поставок, при которой отгрузка товара на склад и его последующая доставка получателю согласованы по времени таким образом, чтобы исключить хранение товара на складе. В результате партия продукции доставляется от поставщика (производителя) продавцу за максимально короткий срок. Кросс-докинг проходит в один или два этапа. При использовании одноэтапного кросс-докинга получатель адресует товар определенной торговой точке, и груз проходит через склад как отдельный заказ без изменений. Двухэтапный кросс-докинг предполагает, что партия товара, отгруженная поставщиком на склад в качестве логистической единицы, будет переформирована. При этом товар на складе можно делить на группы (каждая из которых доставляется в торговую точку) или собирать в единый блок (логистическую единицу) вместе с другими частями этого же заказа. Хранение товара на складе при использовании двухэтапного кросс-докинга также исключается.

Крытый грузовой вагон. Предназначен для перевозки штучных насыпных грузов, требующих защиты от атмосферных осадков. Кузов такого вагона состоит из рамы с полом, боковых, торцевых стен и крыши. Универсальные крытые вагоны имеют в боковых стенах двери для погрузки и выгрузки, люки для освещения и вентиляции кузова и загрузки сыпучих грузов.

Логистика (от греч. *logistike* - искусство вычислять, рассуждать). Наука о планировании, контроле и управлении транспортированием, складированием и другими материальными и нематериальными операциями, совершаемыми в процессе доведения сырья и материалов до производственного предприятия, внутризаводской переработки сырья, материалов и полуфабрикатов, доведения готовой продукции до потребителя в соответствии с интересами и требованиями последнего, а также передачи, хранения и обработки соответствующей информации.

Логистический аутсорсинг. Передача услуг по организации комплекса логистических операций сторонней компании с целью сокращения издержек.

Логистические издержки. Затраты на выполнение логистических операций (складирование, транспортировка и т.д.; сбор, ответственное хранение и передача данных о заказах, запасах, поставках и т.д.).

Логистический канал, канал распределения, канал сбыта, канал товародвижения. Частично упорядоченное множество посредников, осуществляющих доведение материального потока от конкретного производителя до его потребителей.

Логистическая компания. Компания, предоставляющая полный комплекс услуг, связанных с транспортировкой и хранением грузов. Логистические компании могут специализироваться только на транспортировке грузов или исключительно на оказании услуг в области складских услуг, а также оказывать комплексные услуги в обеих сферах. Профессиональные логистические компании экономят время и средства клиента, предлагая высокий уровень сервиса. Логистические компании, рационально использующие свои ресурсы и средства, приносят дополнительную прибыль клиенту.

Логистическая операция (Logistic operation). Логистическая операция - обособленная совокупность действий, направленная на преобразование материального и/или информационного потока. Логистические операции могут быть заданы множествами начальных условий, параметров внешней среды, альтернативных стратегий, характеристик целевой функции. Различают внешние и внутренние логистические операции.

Логистическая система – адаптивная система с обратной связью, выполняющая те или иные логистические функции, состоящая, как правило, из нескольких подсистем и имеющая связи с внешней средой.

Логистическая функция. Укрупненная группа логистических операций, направленных на реализацию целей логистической системы.

Логистическая цепь. Линейно-упорядоченное множество физических и/или юридических лиц, осуществляющих логистические операции по доведению внешнего материального потока от одной логистической системы до другой или до конечного потребителя.

Логистический цикл. Интервал времени между оформлением заказа на поставку товаров и средств производства и доставкой заказанной продукции на склад потребителя.

Макрологистика – совокупность логистических действий, направленных на решение вопросов, связанных с анализом рынка поставщиков и потребителей, выработкой общей концепции закупок и распределения. Объектами, контролируемые макрологистикой, являются юридически независимые предприятия.

Макрологистическая система. Это крупная система управления материальными потоками, которая функционирует над несколькими предприятиями или фирмами и объединяет для достижения единой цели разнородные производственные и торговые предприятия, транспортные и другие посреднические фирмы.

Микрологистика. Совокупность логистических действий, направленных на решение локальных вопросов отдельных фирм и предприятий. Объектами, контролируемые микрологистикой, являются функциональные службы и подразделения одного предприятия или фирмы, подчиненные его администрации.

Микрологистическая система – это система управления материальными потоками с целью оптимизации экономической деятельности внутри одного предприятия или фирмы, а также в рамках самостоятельных производственных или торговых предприятий и производственных комплексов без выхода за их пределы.

Материальные ресурсы (МР). Это предметы труда: сырье, основные и вспомогательные материалы, полуфабрикаты, комплектующие изделия, сборочные единицы, топливо, запасные части, предназначенные для ремонта и обслуживания технологического оборудования и других основных фондов, отходы производства.

Материальный поток. Продукция, рассматриваемая в процессе приложения к ней различных логистических операций и отнесенная к временному интервалу.

Норма заказная. Минимальное количество продукции, принимаемое поставщиком к производству по одному заказу.

Норма транзитная. Минимальная масса груза, принимаемая к перевозке транспортом общего назначения или иным перевозчиком.

Норма запасов. Расчетное минимальное количество сырья и материалов, которое должно находиться у предприятий для обеспечения бесперебойного снабжения производства или реализации продукции.

Ожидаемые остатки. Предполагаемая величина остатков на начало текущего периода.

Оптимальная партия поставки, оптимальный размер заказа. Объем партии поставки товаров, отгружаемый поставщиком по заказу потребителя и обеспечивающий для потребителя минимальное значение суммы двух составляющих: транспортно-заготовительных расходов и затрат на формирование и хранение запасов.

Остатки (продукции). Фактическое наличие продукции на предприятиях и в организациях на определенную дату.

Ответственное хранение. Содержание вещей или товаров, являющихся собственностью поклажедателя, хранителем. Ответственное хранение грузов – это логистическая услуга по хранению, сопровождению и обработке грузов. Данная услуга позволяет снизить различного рода издержки (временные и финансовые) на всех этапах дистрибьюторских и логистических цепочек.

Отгрузка. Передача изготовленной продукции потребителю в месте ее изготовления.

Отпуск готовой продукции. Сдача готовой продукции транспортным организациям для дальнейшей отправки потребителю.

Паллет - горизонтальная площадка минимальной высоты, соответствующая способу погрузки с помощью вилочной тележки или вилочного погрузчика и других технических

средств, используемая в качестве основания для сбора, складирования, перегрузки, транспортировки грузов.

Партия поставки. Регламентируемый договором поставки объем и ассортимент одноразовой поставки продукции.

Пеня (penalty). Вид неустойки, применяемый в случае просрочки договорных обязательств. Как правило взыскивается в виде процента к сумме просроченных обязательств за каждый день просрочки.

Перевозчик (carrier). Юридическое или физическое лицо, использующее собственные или взятые в аренду транспортные средства для транспортировки грузов, пассажиров и др. на основании заключенного с отправителем (пассажиром) договора.

Период между заказами, интервал заказа. Один из важнейших параметров системы контроля за состоянием запасов, обозначающий промежуток времени между размещением двух последовательных заказов на поставку продукции.

План материально-технического снабжения (обеспечения). Совокупность планово-расчетных документов, в которых обосновывается потребность в материальных ресурсах и устанавливаются источники покрытия этой потребности.

Платформа. Вагон, предназначенный для перевозки длинномерных грузов, контейнеров, машин, оборудования и сыпучих грузов, не требующих защиты от атмосферных осадков. Платформы для перевозки контейнеров не имеют бортов и настила пола и оборудованы специальными упорами для крепления контейнеров. Крайние упоры неподвижны, а средние могут убираться, что позволяет размещать на платформе большегрузные контейнеры любых типов. Платформы для перевозки контейнеров и колесной техники дополнительно имеют настил пола и торцевые борта. Платформы для перевозки леса имеют дополнительные специальные стойки и торцевые стены, предотвращающие смещение груза. Кузов платформы для перевозки легковых автомобилей состоит из верхней и нижней рам, четырех наклонных крайних и двух вертикальных средних стоек, металлического настила пола и направляющего устройства. На торцах предусмотрены откидные площадки для переезда автомобилей. Крепление автомобилей осуществляется специальными упорами.

Полувагон. Предназначен для перевозки навалочных и штучных грузов, не требующих защиты от атмосферных осадков. Полувагоны не имеют крыши, что позволяет полностью механизировать погрузку. Для механизации разгрузки сыпучих грузов большинство полувагонов имеют люк в полу или в нижней части торцевых стен.

Портфель заказов. Совокупность заказов, имеющих на определенную дату; рассчитывается на уровне отдельной фирмы, народного хозяйства в целом, др.

Посредник. Физическое или юридическое лицо, стоящее между производителями и потребителями товаров, услуг, т.п., содействующее установлению связей между ними (дилер, дистрибьютор, др.).

Поставка. Продажа продукции оптовым покупателям для последующей перепродажи, промышленным предприятиям для переработки и производственного потребления; предприятиям сферы нематериальных услуг для вне рыночного потребления.

Поставка продукции по прямым длительным хозяйственным связям. Форма поставки без участия посредников.

Поставки кооперированные. Поставки при совместном изготовлении поставщиком и потребителем какой-либо продукции или производстве работ по единому плану; поставщик и потребитель при этом сохраняют хозяйственную самостоятельность.

Поставщик. Юридическое лицо, обеспечивающее какими-либо товарами другое юридическое лицо на определенных условиях. Поставщиком может быть изготовитель продукции или посредник.

Потребитель. Физическое или юридическое лицо, использующее ТНП, услуги, продукцию транспорта, научно-техническую продукцию для удовлетворения личных нужд или для изготовления других товаров, оказания других услуг, т.д.

Продукция отгруженная. Продукция, фактически отправленная потребителям. Моментом отгрузки считается дата документа, удостоверяющего факт приемки груза к перевозке транспортной организацией, или дата акта сдачи продукции заказчику в месте ее изготовления.

Производственная система. Объективно существующий комплекс материальных объектов, коллектива людей, производственных, научно-технических и информационных процессов имеющих целью выпуск конечной продукции и обеспечение эффективного протекания производственного процесса.

Производственный процесс. Определенным образом упорядоченный в пространстве и во времени комплекс трудовых и естественных процессов, направленных на изготовление продукции необходимого назначения, в определенном количестве и качестве, и в заданные сроки.

Распределительный центр (РЦ). Это склад, с которого идут отгрузки на другие склады компании. Непосредственно же торговля с него не осуществляется. Кроме того, распределительные центры бывают двух типов: собственно распределительные центры и перевалочные базы. В их общие функции, кроме хранения запасов и поставок на другие склады компании, входят также дополнительные услуги: переупаковка (в том числе разбиение упаковок крупных типов на более мелкие); фасовка; стикерование (в том числе штрихкодирование); таможенное оформление; сертификация грузов.

Реализованная продукция. Продукция предприятия-изготовителя, поступившая в отчетном периоде в хозяйственный оборот и оплаченная потребителем.

Рекламация, рекламационный акт. Претензия потребителя к поставщику в случае нарушения договора поставки или договора перевозки.

Ритмичность (равномерность) поставок. Поставки в сроки, установленные договором поставки; равномерность – поставка товаров равными партиями за равные отрезки времени.

Склад. Здание, сооружение, предназначенное для приемки, размещения и хранения, поступивших на них товаров, подготовки их к потреблению и отпуску потребителям.

Склад временного хранения. Специально выделенное и обустроенное помещение или иное место, предназначенное для временного хранения товаров и транспортных средств с момента их представления таможенному органу РФ и до их выпуска, либо предоставления лицу в распоряжение в соответствии с избранным таможенным режимом.

Склад ответственного хранения. Это оборудованные по последнему слову техники складские помещения, позволяющие оказывать услуги хранения на высшем уровне.

Складской комплекс. Комплекс складских помещений для хранения товаров и грузов, объединенных огороженной территорией или единым покрытием. На территории складского комплекса производятся операции по складской логистике, включающие содержание запасов, их сохранность, рациональное размещение, учет и обновление. Существует распределение складских комплексов по классам.

Складской комплекс класса А. Одноэтажное (однообъемное) здание, созданное по современным технологиям с использованием высококачественных материалов, предназначенное для хранения товаров. Данное здание обычно оснащено высокими потолками не менее 10 м, которые позволяют установку в здании многоуровневого стеллажного оборудования. Складской комплекс класса А имеет ровный пол с антипылевым покрытием с максимальной нагрузкой 5-7 т/кв. м, оснащен системой пожарной сигнализации и автоматической системой пожаротушения. Кроме того, подобное складское здание обладает полностью регулируемым температурным режимом. В данном здании присутствуют тепловые завесы на воротах, автономная электроподстанция и тепловой узел. Складской комплекс класса А обычно оснащен системой центрального кондиционирования и/или системой приточно-вытяжной вентиляции, системами охранной сигнализации и видеонаблюдения. Складской комплекс обычно имеет автоматические ворота с гидравлическим пандусом, регулируемым по высоте. Такой комплекс характеризуется также

наличием офисных площадей и территории для стоянки и маневрирования большегрузных автомобилей.

Складской комплекс класса В. Здание для организации хранения товара, высота потолков которого составляет от 6 до 8 м. Половое покрытие представляет собой асфальт или бетон без покрытия. Температурный режим в данном складском комплексе – 10–18 градусов Цельсия. Есть пожарная сигнализация и гидрантная система пожаротушения, пандус для разгрузки автотранспорта, а также офисные помещения при складе. Телекоммуникации - МГТС. Такое помещение охраняется по периметру территории.

Складская логистика. Оптимизация и управление складскими запасами, хранение грузов (в т.ч. в разных температурных режимах), складская обработка: упаковка, маркировка, консолидация грузов для отправки (сборные грузы) и т.д. Основной функцией складской логистики является контроль за расходными и страховыми запасами готовой продукции. Этот контроль заключается в содержании запасов участниками товарообмена и обеспечении сохранности запасов, их рационального размещения, учета, обновления и безопасности работы с ними. Обычно местом хранения запасов является склад, складской комплекс или логистический центр. На складах выполняются также погрузочно-разгрузочные, сортировочные, комплектовочные и некоторые специфические технологические операции.

Служба закупок (снабжения). Совокупность управленческих и производственных подразделений, осуществляющих обеспечение основных и вспомогательных производств материальными ресурсами.

Спецификация. Документ, в котором между поставщиком и потребителем согласуются ассортимент продукции, подлежащий поставке, качество, размеры, профили, т.д. Является неотъемлемой частью договора поставки.

Транспортная логистика. Оптимизация транспортных систем, выбор вида и типа транспортных средств; определение разноканальных маршрутов доставки; обеспечение технологического единства транспортно-складского процесса.

Толкающая (выталкивающая) система. Система организации производства, в которой детали и полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую в соответствии с заранее сформированным жестким графиком.

Точка заказа. Используемый в системах контроля за состоянием запасов параметр, обозначающий нижнюю границу запаса, при достижении которой необходимо организовать очередной заказ на поставку.

«Точно вовремя» система; система «точно в срок». Система производства и поставки деталей, комплектующих изделий к месту производственного потребления или в торговое предприятие в требуемом количестве в нужное время.