

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

*(наименование факультета)*

Кафедра международной коммерции

*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «10» января 2017 г.

№ 5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис»

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

38.03.06 Торговое дело

*(код, наименование направления подготовки)*

«Логистика в торговой деятельности»

*(профиль)*

Бакалавр

*(квалификация)*

Очная

*(форма обучения)*

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

К.Э.Н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Кравченко М.В.

(Ф.И.О.)

**Заведующий кафедрой**

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры)

Саламатов В.Ю.

(Ф.И.О.)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1 Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-8	готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	ПК-8.1	готовность осуществлять выбор форм обслуживания покупателей с учетом необходимого уровня качества торгового обслуживания
ДПК-8	способность осуществлять управление и контроль качества бизнес-процессов в функциональных областях логистики и цепях поставок	ДПК-8.1	способность осуществлять управление и контроль качества бизнес-процессов в производственной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Профессиональный стандарт «Специалист по логистике на транспорте» утв. 08.09.2014 №616н</p> <p>В/03.6 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</p>	ПК-8.1	<p><b>на уровне знаний:</b>            Основы гражданского законодательства            Правовые основы транспортно-логистической деятельности            Коммерческая политика компании            Политика компании в области клиентского сервиса            Корпоративная структура компании            Основы корпоративного документооборота            Профессиональная терминология на иностранном языке (INCOTERMS, EDI)</p> <p><b>на уровне умений:</b>            Использовать методы логистического сервиса в рамках действующего законодательства и требований нормативных документов            Устанавливать требования клиентов к</p>

		<p>результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов</p> <p>Профессионально работать с претензионной документацией</p> <p>Анализировать информацию и формировать отчеты</p> <p>Оформлять документы на несоответствующую услугу</p> <p>Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>Соблюдение требований нормативных актов в области логистического сервиса</p> <p>Переговоры с клиентами по претензионным случаям</p> <p>Определение причастных и виновных лиц</p> <p>Определение причин, повлекших предъявление претензии</p> <p>Разработка инструкций по предотвращению претензий</p> <p>Рассмотрение отдельных прецедентов с сотрудниками компании (при необходимости)</p> <p>Взаимодействие с клиентами по качеству сервиса</p> <p>Составление реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов</p> <p>Организация мониторинга эффективности подрядчиков, переадресация им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика</p>
<p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса» утв. 31.10.2014 №864н</p> <p>В/03.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	ПК-8.1	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <p>Основные правила ведения деловых переговоров и психологию деловых отношений</p> <p>Структура деловых контрактов</p> <p>Основы экономики, организации труда и организации производства</p> <p>Основы делового общения и бизнес-коммуникаций</p> <p>Принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса</p> <p>Методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности,</p>

		<p>технологических и экономических исков</p> <p>Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами</p> <p>Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> <p>Формулировать требования к функциям и системам закупок, производства, транспортировки, хранения, складской обработки, управления запасами товаров с целью успешной реализации договоров</p> <p>Работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп</p> <p>Выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий</p> <p>Анализировать технологические и материаловедческие характеристики инновационной продукции при разработке проектов ее производства, оценивать показатели ее совокупной стоимости владения</p> <p>Разрабатывать и оформлять деловую документацию; подготавливать и оформлять личные, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы с использованием систем электронного документооборота</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>Способностями к командной работе по реализации проектов в области логистической деятельности</p> <p>Принятие решений по выбору оптимальных уровней обслуживания в логистических</p>
--	--	---

		<p>каналах, цепях и схемах в рамках реализации договоров на логистическое обслуживание</p> <p>Оказание методических и консультационных услуг работникам других структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>Организация и координация взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую; подготовке предложений по изменению технологии производства; анализу претензий к качеству продукции</p> <p>Организация и координация взаимодействия с отделом контроля качества по вопросам проверки документов, подтверждающих качество продукции (сертификатов, паспортов); согласования на гарантийные сроки; заключений о качестве продукции, предъявленной для повторных испытаний; учета рекламаций к качеству продукции и анализа сведений о причинах предъявления рекламаций</p> <p>Организация и координация взаимодействия с отделами главного технолога, главного конструктора по вопросам осуществления технологических изменений, внесенных в выпускаемую продукцию, ее упаковку; внедрения новых технологий производства, упаковки, погрузочно-разгрузочных работ, транспортирования и хранения; увеличения объемов производства продукции, пользующейся наибольшим спросом, и по запуску в производство новых видов продукции; анализа характера наиболее частых поломок, неисправностей, прочих дефектов продукции, возникших при эксплуатации или использовании продукции</p> <p>Организация и координация взаимодействия с транспортным отделом по вопросам согласования условий договоров в части доставки продукции покупателям; оформления транспортно-экспедиционной документации с отметками о передаче и приеме продукции покупателями; подготовки планов поставки отремонтированной продукции потребителям; разработки инструкций и требований к перевозке продукции</p>
--	--	---

		<p>различными видами транспорта</p> <p>Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг</p>
<p>Профессиональный стандарт «Специалист по логистике в сфере обращения с отходами» утв. 24.12.2015 №1147н</p> <p>А/01.6 Обеспечение логистических процессов в организации</p>	ДПК-8.1	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <p>Отечественный и зарубежный опыт применения логистического подхода к управлению хозяйственными субъектами</p> <p>Подходы к организации потоковых процессов на протяжении всей цепочки: снабжение производства – производство – доведение товаров и услуг до конечного потребителя</p> <p>Основные этапы реализации проектов в области профессиональной деятельности</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере обращения с отходами</p> <p>Постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по управлению качеством продукции, работ (услуг)</p> <p>Таможенное регулирование и тарифы</p> <p>Система государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля</p> <p>Логистические системы</p> <p>Методика проведения инвентаризации</p> <p>Методика управления материально-техническим снабжением</p> <p>Принципы организации погрузочно-разгрузочных работ, порядок приема и сдачи грузов</p> <p>Порядок работы с контейнерами и крупногабаритными грузами</p> <p>Складское и тарное хозяйство</p> <p>Способы организации службы логистики</p> <p>Грузовые перевозки и тарифы</p> <p>Страховое обеспечение в логистике</p> <p>Основы маркетинга</p> <p>Методика управления запасами в логистике</p> <p>Специализированные информационные системы, программное обеспечение и базы данных</p> <p>Правила ведения технической и учетно-отчетной документации</p> <p>Требования охраны труда</p> <p><b>на уровне умений:</b></p>

		<p>Анализировать логистические процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p> <p>Производить расчеты объемов потребности организации в сырье, материалах</p> <p>Производить расчеты объемов потребности клиентов организации в работах (услугах)</p> <p>Разрабатывать логистические схемы в сфере обращения с отходами</p> <p>Производить инвентаризацию товарно-материальных ценностей, анализировать результаты инвентаризации</p> <p>Рассчитывать стоимость логистических операций</p> <p>Рассчитывать и определять типы транспортных средств для перевозки инвентаря, оборудования и отходов</p> <p>Разрабатывать оптимальные схемы функционирования материального потока</p> <p>Применять автоматизированные системы управления</p> <p>Анализировать показатели финансово-экономической деятельности организации</p> <p>Использовать специализированные информационные системы, программное обеспечение и базы данных</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>Методами реализации основных логистических концепций и подходов</p> <p>Современными технологиями эффективного управления материальными и сопутствующими потоками</p> <p>Организация логистических потоковых процессов</p> <p>Подготовка и согласование логистических схем</p> <p>Выполнение транспортных операций</p> <p>Выполнение складских операций</p> <p>Выполнение операций по закупкам</p> <p>Ведение автоматизированного учета логистических операций</p>
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» предусмотрена учебным планом в качестве обязательной дисциплины вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Курс «Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» читается в 5-м семестре на 3-м



курсе. По дисциплине осуществляется текущий и промежуточный контроль в форме экзамена.

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» по учебному плану составляет 3 зачетных единицы; 108 академических часов. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 36, в том числе лекции – 18 академических часов, практические занятия – 18 академических часов; на самостоятельную работу обучающихся – 36 академических часов, контроль – 36 часов.

Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» является базой для освоения последующих дисциплин: Б1.Б.9 «Экономика организации» (3 сем), Б1.Б.13 «Коммерческая деятельность» (3 сем.), Б1.Б.14 «Логистика» (4 сем.), Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» (4 сем.).

Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» является опорой для изучения следующих дисциплин: Б1.В.ОД.8 «Логистика складирования» (6 сем.), Б1.В.ОД.14 «Логистика распределения и сбыта» (6 сем.), Б1.В.ОД.15 «Управление проектами» (8 сем.), Б1.В.ОД.9 «Логистика транспортных процессов» (7 и 8 сем.), а также при прохождении производственной практики и подготовке ВКР (8 сем.)

### Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.												
		Всего	Семестр											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная форма обучения														
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		36					36							
лекционного типа (Л)		18					18							
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)														
практического (семинарского) типа (ПЗ)		18					18							
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)														
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		36					36							
Промежуточная аттестация	форма	экзамен					экзамен							
	часы	36					36							
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3					108/3							

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### *Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Понятие, принципы, методы, система логистического сервиса	8	2		2		4	О
Тема 2	Сервисный подход к управлению звеньями, функциями, участниками цепей поставок товаров	8	2		2		4	Д
Тема 3	Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами и поддержки логистического сервиса	8	2		2		4	О
Тема 4	Финансовые аспекты деятельности по логистическому сервису	8	2		2		4	Э
Тема 5	Уровень логистического обслуживания	10	2		2		6	О
Тема 6	Политика в области логистического обслуживания клиентов	8	2		2		4	О
Тема 7	Системы качества логистического обслуживания	12	2		4		6	Д, О
Тема 8	Оценка качества логистического обслуживания	10	4		2		4	Д
Промежуточная аттестация		36						экзамен
Всего:		108	18		18		36	

Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), дискуссия (Д), эссе (Э).

### Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Концептуальные и методологические основы логистического сервиса

##### Тема 1. Понятие, принципы, методы, система логистического сервиса

Логистический сервис: понятие, цели, задачи, объект и предмет учебной дисциплины, его роль в обеспечении конкурентоспособности торговой организации.

Алгоритм формирования системы логистического сервиса торговой организации.

Показатели логистического сервиса. Уровень логистического сервиса: понятие, методы расчета.

Параметры оптимизации уровня логистического обслуживания торговой организации.

Система логистического сервиса: понятие, элементы, связи.

Принципы логистического сервиса. Анализ полной стоимости в логистическом сервиса. Эффект от применения принципов логистического сервиса в торговой деятельности.

Основные участники процесса товародвижения и их роль в эффективной реализации цели и задач логистического сервиса

## **Тема 2. Сервисный подход к управлению звеньями, функциями, участниками цепей поставок товаров**

Системный анализ звеньев, функций, участников цепей поставок товаров с точки зрения построения эффективной системы логистического сервиса. Закупки. Выбор поставщика. Аспекты договора поставки товаров с точки зрения влияния на качество логистического сервиса (упаковка, маркировка, транспортировка, качество, объемы, сроки, графики поставки товаров).

Распределение. Связь распределения и маркетинга. Инфраструктура дистрибуции. Розничные торговые сети. Транспортировка. Способы транспортировки и сравнительный анализ с точки зрения влияния на качество логистического сервиса. Виды транспортных услуг. Выбор вида транспорта на основе влияния на стоимость логистического сервиса. Управление запасами. Виды запасов. Влияние запасов на уровень логистического сервиса. Анализ моделей и систем управления запасами с точки зрения влияния на качество логистического сервиса. Складирование. Склады: типы, виды, функции. Роль складов в логистическом сервисе. Влияние количества и места расположения склада на качество логистического сервиса. Показатели работы склада как элемента системы логистического сервиса. Влияние укрупненных грузовых единиц на эффективность функционирования системы логистического сервиса. Логистический аутсорсинг. Задача «делать или покупать». Влияние института аутсорсинга на эффективность деятельности по логистическому сервису. Виды аутсорсеров. Собственный или наёмный склад и транспорт.

Каналы, цепи и схемы движения товаров: влияние на результат деятельности по логистическому сервису.

## **Раздел 2. Информационное обеспечение сервиса**

### **Тема 3. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами и поддержки логистического сервиса**

Принципы построения логистических информационных систем. Анализ существующих логистических информационных систем с точки зрения реализации функций поддержки логистического сервиса.

Требования к логистическим информационным системам с точки зрения обеспечения эффективной деятельности по логистическому сервису.

### **Тема 4. Финансовые аспекты деятельности по логистическому сервису**

Финансовые и стоимостные аспекты деятельности по логистическому сервису. Виды затрат. Влияние постоянных и переменных логистических затрат на эффективность деятельности по логистическому сервису. Требования к финансовым и стоимостным параметрам управления эффективностью логистического сервиса.

Современная практика организации и оптимизации финансовых расчетов между участниками процессов логистического сервиса.

**Раздел 3. Выбор уровня логистического обслуживания.****Тема 5. Уровень логистического обслуживания.**

Базовый уровень обслуживания. Уровень обслуживания с добавленной стоимостью.

Зависимость затрат на сервис от его уровня.

Зависимость объема продаж от уровня сервиса.

Методы расчета уровня логистического сервиса.

**Тема 6. Политика в области логистического обслуживания клиентов.**

Методы и формы обслуживания потребителей логистических услуг. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей. Задачи системы логистического обслуживания на каждой стадии жизненного цикла изделия.

**Раздел 4. Управление качеством логистического сервиса.****Тема 7. Системы качества логистического обслуживания.**

Качество логистического обслуживания. Принципы управления качеством логистического обслуживания. Планирование качества логистического обслуживания. Контроль качества логистического обслуживания. Планирование процесса контроля качества логистического обслуживания. Процедура контроля качества логистического обслуживания.

**Тема 8. Оценка качества логистического обслуживания.**

Показатели оценки качества логистического обслуживания. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов в цепях поставок. Концепция сбалансированной системы показателей (Balanced Scorecard). Применение метода экспертных оценок качества логистического обслуживания. Комплекс показателей оценки эффективности функционирования системы логистического менеджмента.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1.** В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Понятие, принципы, методы, система логистического сервиса	Опрос
Сервисный подход к управлению звеньями, функциями, участниками цепей поставок товаров	Дискуссия
Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами и поддержки логистического сервиса	Опрос
Финансовые аспекты деятельности по логистическому сервису	Эссе

Уровень логистического обслуживания	Опрос
Политика в области логистического обслуживания клиентов	Опрос
Системы качества логистического обслуживания	Дискуссия, опрос
Оценка качества логистического обслуживания	Дискуссия

**4.1.2.** Экзамен по дисциплине Б1.В.ОД.11 «Логистический сервис» для выявления уровня освоения компетенции проводится в устной форме.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые оценочные материалы**

##### **Примерный перечень вопросов для опроса и дискуссий**

- 1 Задачи администрирования на предприятии (роль генерального директора).  
Описание последовательности действий.
- 2 Задачи продаж и клиентского сервиса на предприятии (роль коммерческого директора). Описание последовательности действий.
- 3 Задачи производства на предприятии (роль директора по производству).  
Описание последовательности действий.
- 4 Задачи логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике). Описание последовательности действий.
- 5 Задачи закупок на предприятии (роль директора по закупкам). Описание последовательности действий.
- 6 Задачи управления запасами на предприятии (роль директора по запасам).  
Описание последовательности действий.
- 7 Задачи складирования на предприятии (роль директора по складированию).  
Описание последовательности действий.
- 8 Задачи транспортировки на предприятии (роль директора по транспорту).  
Описание последовательности его действий.
- 9 Задачи финансов на предприятии (роль финансового директора). Описание последовательности его действий.
- 10 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с администрированием (роль генерального директора).

- 11 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с продажами и клиентским сервисом (роль коммерческого директора).
- 12 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с производством (роль директора по производству).
- 13 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с закупками (роль директора по закупкам).
- 14 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с управлением запасами (роль директора по запасам).
- 15 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) со складированием (роль директора по складированию).
- 16 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с транспортировкой (роль директора по транспорту).
- 17 Взаимодействие логистики и управления цепями поставок на предприятии (роль директора по логистике) с финансами (роль финансового директора).
- 18 Взаимодействие складирования и транспортировки на предприятии (роли директоров по складированию и транспорту).
- 19 Взаимодействие складирования и закупок на предприятии (роли директоров по складированию и закупкам).
- 20 Взаимодействие складирования и управления запасами на предприятии (роли директоров по складированию и запасам).
- 21 Взаимодействие закупок и управления запасами на предприятии (роли директоров по закупкам и запасам).
- 22 Взаимодействие транспортировки и управления запасами на предприятии (роли директоров по транспорту и запасам).
- 23 Взаимодействие складирования и производства на предприятии (роли директоров по складированию и производству).
- 24 Взаимодействие транспортировки и продаж на предприятии (роли директора по транспорту и коммерческого директора)

**Тематика эссе**

- Составление модели системы логистического сервиса.
- Параметризация модели системы логистического сервиса.
- Визуализация модели системы логистического сервиса.
- Разработка методики расчета показателей качества логистического сервиса.
- Расчет уровня логистического обслуживания.
- Анализ функционала существующих логистических информационных систем с точки зрения информационной поддержки деятельности по логистическому сервису.
- Анализ лучших практик компаний по оценке эффективности логистического обслуживания клиентов.
- Анализ зарубежных источников по методам и моделям логистического сервиса.

**Самостоятельная работа**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема для изучения</b>	<b>Количество часов</b>
1.	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы	2
2.	Ознакомление с кейсами (производственными ситуациями) по вопросам организации логистического обслуживания	2
3.	Подготовка к тестированию по теме «Логистика сервисного обслуживания»	2
4.	Повторение и анализ лекционного материала и материала учебников и периодических изданий	2
5.	Подготовка к деловой игре «Анализ ситуационного среза проблем логистического обслуживания на реальном предприятии» (на примере конкретных предприятий)	4
6.	Поиск, чтение и подготовка к обсуждению статей из специализированных журналов по логистике	2
7.	Подготовка к контрольной работе по темам «Понятие логистического сервиса», «Формирование системы логистического сервиса».	4
8.	Подготовка докладов и презентаций	2
9.	Ознакомление с кейсами (производственными ситуациями) по вопросам специфики управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности	2

10.	Подготовка к дискуссии на тему «Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом», «Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом», «Роль логистики в обслуживании потребителей».	4
11.	Поиск, чтение и подготовка к обсуждению статей из специализированных журналов	4
12.	Подготовка к контрольной работе по темам «Управление качеством логистического обслуживания», «Показатели оценки качества логистического обслуживания», «Выбор уровня логистического обслуживания».	4
13.	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы	2
	Итого	36

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-8	готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	ПК-8.1	готовность осуществлять выбор форм обслуживания покупателей с учетом необходимого уровня качества торгового обслуживания
ДПК-8	способность осуществлять управление и контроль качества бизнес-процессов в функциональных областях логистики и цепях поставок	ДПК-8.1	способность осуществлять управление и контроль качества бизнес-процессов в производственной деятельности



Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-8.1 готовность осуществлять выбор форм обслуживания покупателей с учетом необходимого уровня качества торгового обслуживания	<p>Раскрывает основные понятия и термины, применяемые в области логистического сервиса</p> <p>Анализирует информацию о современном состоянии рынка логистических услуг</p> <p>Выполняет сегментацию потребительского рынка и определяет перечень наиболее значимых для покупателей товаров и услуг</p> <p>Участствует в выборе форм обслуживания покупателей в соответствии с необходимым уровнем качества торгового обслуживания</p>	<p>Демонстрирует комплексные знания понятий и терминов, применяемых в области логистического сервиса</p> <p>Корректно проводит анализ информации о современном состоянии рынка логистических услуг</p> <p>Грамотно проводит сегментацию потребительского рынка и определяет перечень наиболее значимых для покупателей товаров и услуг</p> <p>Самостоятельно выбирает формы обслуживания покупателей в соответствии с необходимым уровнем качества торгового обслуживания</p>
ДПК-8.1 способность осуществлять управление и контроль качества бизнес-процессов в производственной деятельности	<p>Формулирует требования к функциям и системам закупок, производства, транспортировки, хранения, складской обработки, управления запасами товаров с целью успешной реализации договоров</p> <p>Владеет способностями к командной работе по реализации проектов в области логистической деятельности</p> <p>Принимает решения по выбору оптимальных уровней обслуживания в логистических каналах, цепях и схемах в рамках реализации договоров на логистическое обслуживание</p> <p>Осуществляет управление и контроль качества бизнес-процессов в логистической деятельности</p>	<p>Самостоятельно формулирует требования к функциям и системам закупок, производства, транспортировки, хранения, складской обработки, управления запасами товаров с целью успешной реализации договоров</p> <p>Эффективно работает в команде по реализации проектов в области логистической деятельности</p> <p>Принимает самостоятельные решения по выбору оптимальных уровней обслуживания в логистических каналах, цепях и схемах в рамках реализации договоров на логистическое обслуживание</p> <p>Корректно осуществляет управление и контроль качества бизнес-процессов в логистической деятельности</p>

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (ПК-8.1, ДПК-8.1) в процессе освоения образовательной программы.

### **Вопросы для подготовки к экзамену:**

- 1 Понятие логистического сервиса.
- 2 Формирование системы логистического сервиса.
- 3 Политика в области логистического обслуживания клиентов.
- 4 Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
- 5 Методы и формы обслуживания потребителей логистических услуг.
- 6 Понятие логистики и логистического менеджмента.
- 7 Понятие логистической цепи и управления цепями поставок.
- 8 Принципы функционирования цепей поставок. Влияние принципов на логистический сервис.
- 9 Ключевые задачи логистики и их влияние на логистический сервис.
- 10 Компоненты логистического менеджмента. Их влияние на логистический сервис.
- 11 Взаимосвязь логистики с другими функциями организации.
- 12 Методы и способы преодоления межфункциональных конфликтов.
- 13 Понятие матричной структуры управления. Сфера применимости в логистическом сервисе.
- 14 Понятие процессного управления и влияние на уровень логистического сервиса.
- 15 Структура логистических затрат. Влияние затрат на уровень логистического сервиса.
- 16 Понятие полной стоимости в логистическом сервисе.
- 17 Основные участники процесса товародвижения и их роль в эффективной реализации цели и задач логистического сервиса.
- 18 Понятие системного подхода. Системный анализ звеньев, функций, участников цепей поставок товаров с точки зрения построения эффективной системы логистического сервиса.
- 19 Система поставок «точно в срок». Примеры применения в производстве, на транспорте, в торговле.

- 20 Логистический аутсорсинг. Задача «делать или покупать».
- 21 Виды транспортировки и сравнительный анализ с точки зрения влияния на качество логистического сервиса.
- 22 Выбор вида транспорта на основе влияния на стоимость логистического сервиса. Характеристики видов транспорта.
- 23 Роль складов в логистическом сервисе. Влияние количества и места расположения склада на качество логистического сервиса.
- 24 Влияние укрупненных грузовых единиц на эффективность функционирования системы логистического сервиса.
- 25 Внутренний и внешний аудит системы логистического обслуживания предприятия.
- 26 Показатели, используемые при проведении аудита системы логистического обслуживания предприятия.
- 27 Метод бенчмаркинга.
- 28 Управление качеством логистического сервиса.
- 29 Принципы управления качеством логистического обслуживания.
- 30 Планирование качества логистического обслуживания.
- 31 Контроль качества логистического обслуживания.
- 32 Планирование процесса контроля качества логистического обслуживания.
- 33 Процедура контроля качества логистического обслуживания.
- 34 Показатели оценки качества логистического обслуживания.
- 35 Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов в цепях поставок.
- 36 Концепция сбалансированной системы показателей (Balanced Scorecard).
- 37 Применение метода экспертных оценок качества логистического обслуживания.
- 38 Выбор уровня логистического обслуживания.
- 39 Базовый уровень обслуживания. Уровень обслуживания с добавленной стоимостью.
- 40 Зависимость затрат на сервис от его уровня.
- 41 Зависимость объема продаж от уровня сервиса.
- 42 Методы расчета уровня логистического сервиса.
- 43 Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.

- 44 Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом.
- 45 Роль логистики в обслуживании потребителей.
- 46 Задачи системы логистического обслуживания на каждой стадии жизненного цикла изделия.
- 47 Анализ и оптимизация логистических затрат.
- 48 Содержание и классификация логистических затрат.
- 49 Методика расчета общих затрат в цепи поставок.
- 50 Контроль затрат на логистический сервис.

### Шкала оценивания

#### Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции		
Цифр	Оценка	Знать	Уметь	Владеть
1	Неудовлетворительно	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Неудовлетворительно	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Удовлетворительно	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Хорошо	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Отлично	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

#### Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Цифр	Оценка	
1	Неудовлетворительно	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале

2	Удовлетворительно или неудовлетворительно <i>(по усмотрению преподавателя)</i>	Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Удовлетворительно	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях
4	Хорошо	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения
5	Отлично	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

#### 4.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций ПК-8.1, ДПК-8.1.

Критерии оценки результатов текущего контроля успеваемости (в сумме максимум 60 баллов):

Критерии оценки работ, выполняемых на семинарских и практических занятиях – максимальная оценка за каждое задание – 10 баллов.

Процент лекций и семинарских занятий, посещенных студентом (бонус за посещаемость более 90%) – 5 баллов.

Работа на семинарском занятии (участие в обсуждении вопросов рассматриваемой темы) – 1 балл за полностью раскрытый вопрос.

Выполнение индивидуальных заданий: баллы выставляются исходя из качества выполнения заданий – максимальная сумма баллов – 10.

Баллы по текущей работе доводятся до обучающихся в начале изучения дисциплины.

Итоговая сумма баллов по промежуточной аттестации студентов складывается из суммы баллов, полученных ими по результатам текущего контроля успеваемости и количества баллов по промежуточной аттестации. Оценка «зачтено» выставляется студенту, набравшему в сумме не менее 60 баллов.

Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

#### **Показатели, критерии и оценивания знаний и компетенций на экзамене**

<b>Уровень</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Высокий	Студент показывает отличные знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	41-50
Хороший	Студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; почти полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; в основном показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	31-40 21-30
Средний	Студент показывает не очень хорошие знания изученного учебного материала; слабо излагает и интерпретирует материалы учебного курса; кратко раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; практически отсутствует умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	11-20
Низкий	При наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы	10 балл и ниже

Максимальное количество баллов, которое студент может набрать в процессе обучения в рамках учебного курса – **100 баллов**:

91-100 баллов	отлично (А)
81-90 баллов	хорошо (В)
71-80 баллов	хорошо (С)
61-70 баллов	удовлетворительно (D)
60 и менее	неудовлетворительно (E).

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работ: лекциями, практическими занятиями, самостоятельной работой студентов.

### Подготовка к лекциям

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Ежедневной учебной работе студенту следует уделять 9–10 часов своего времени, т.е. при шести часах аудиторных занятий самостоятельной работе необходимо отводить 3–4 часа. Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Самостоятельная работа на лекции. Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию»

(значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

### **Подготовка к семинарским занятиям**

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ. Структура семинара в зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей: 1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины. 2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара. 3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия. 4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой. 5. Подведение итогов занятия. Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность - до 15 минут. Вторая часть - выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность - 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность - 5 минут. Работа с



литературными источниками в процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

### **Подготовка презентации и доклада**

Презентация, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... способ подачи информации, в котором присутствуют рисунки, фотографии, анимация и звук». Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint. Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации: 1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться. 2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации). 3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления. 4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их. 5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала. 6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер). 7. Проверить визуальное восприятие презентации. К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма – 13 визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией. Практические советы по подготовке презентации:

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию». Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут. Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

### ***Структура выступления***

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

***Основная часть***, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

***Заключение*** – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

### ***Подготовка эссе***

Эссе – вид самостоятельной исследовательской работы студентов, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель

эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. В зависимости от темы формы эссе могут быть различными. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и подробный разбор проблемной ситуации с развернутыми мнениями, подбором и детальным анализом примеров, иллюстрирующих проблему и т.п.

В процессе выполнения эссе студенту предстоит выполнить следующие виды работ: составить план эссе; отобрать источники, собрать и проанализировать информацию по проблеме; систематизировать и проанализировать собранную информацию по проблеме; представить проведенный анализ с собственными выводами и предложениями.

Эссе выполняется студентом под руководством преподавателя кафедры Управление фирмой самостоятельно. Тему эссе студент выбирает из предлагаемого примерного перечня и для каждого студента она должна быть индивидуальной (темы в одной группе совпадать не могут).

### ***Структура эссе***

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

Титульный лист является первой страницей и заполняется по строго определенным правилам.

Введение (вводная часть) – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который Вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы:

1. Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?
2. Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?
3. Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?
4. Могу ли я разделить тему на несколько составных частей?

Таким образом, в вводной части автор определяет проблему и показывает умение выявлять причинно-следственные связи, отражая их в методологии решения поставленной проблемы через систему целей, задач и т.д.

Текстовое изложение материала (основная часть) – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет главную трудность при его написании. Поэтому большое значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется выстраивание аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные и строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы там, где это необходимо. Традиционно в научном познании анализ может проводиться с использованием следующих категорий:

причина – следствие, общее – особенное, форма – содержание, часть – целое, постоянство – изменчивость.

В процессе построения эссе надо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим или иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя разделы содержанием аргументации (а это должно найти отражение в подзаголовках), в пределах параграфа необходимо ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный способ построения любого эссе – использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать и ответить на вопрос, хорош ли замысел. При этом последовательность подзаголовков свидетельствует также о наличии или отсутствии логики в освещении темы эссе.

Таким образом, основная часть – рассуждение и аргументация, В этой части необходимо представить релевантные теме концепции, суждения и точки зрения, привести основные аргументы “за” и “против” них, сформулировать свою позицию и аргументировать ее.

Заключение (заключительная часть) – обобщения и аргументированные выводы по теме эссе с указанием области ее применения и т.д. Оно подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, утверждение.

Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Таким образом, в заключительной части эссе должны быть сформулированы выводы и определено их приложение к практической области деятельности.

Список использованной литературы составляет одну из частей работы, отражающей самостоятельную творческую работу автора и позволяющей судить о степени фундаментальности данной работы. При составлении списка литературы в перечень включаются только те источники, которые действительно были использованы при подготовке эссе. Список использованной литературы составляется строго в алфавитном порядке в следующей последовательности: законы РФ и другие официальные материалы (указы, постановления, решения министерств и ведомств); печатные работы (книги, монографии, сборники); периодика; Интернет-сайты. По возможности список должен содержать современную литературу по теме.

#### ***Аппарат доказательств, необходимых для написания эссе***

Доказательство – совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения. Оно связано с убеждением, но не тождественно ему: аргументация или доказательство должны основываться на данных науки и общественно-исторической практики, убеждения же могут быть основаны на предрассудках, неосведомленности людей, видимости доказательности, субъективном жизненном опыте. Структура любого доказательства включает в себя три составляющие: тезис – аргументы – выводы (или оценочные суждения). Тезис – это положение (суждение), которое требуется доказать. Аргументы – это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса. Вывод – это мнение, основанное на анализе фактов. Оценочные суждения – это мнения,

основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах. Виды связей в доказательстве. Для того, чтобы расположить тезисы и аргументы в логической последовательности, необходимо знать способы их взаимосвязи. Связь предполагает взаимодействие тезиса и аргумента и может быть прямой, косвенной или разделительной. Прямое доказательство – доказательство, при котором истинность тезиса непосредственно обосновывается аргументом. Например, мы не должны идти на занятия, так как сегодня воскресенье. Метод прямого доказательства можно применять, используя технику индукции, дедукции, аналогии и причинно-следственных связей. Индукция – процесс, в результате которого мы приходим к выводам, базирующихся на фактах. При этом в своих рассуждениях мы движемся от частного к общему, от предложения к утверждению. Общее правило индукции гласит: чем больше фактов, тем убедительнее аргументация. Дедукция – процесс рассуждения от общего к частному, в котором вывод обычно строится с опорой на две предпосылки, когда одна из них носит более общий характер. Аналогия – способ рассуждений, построенный на сравнении. Аналогия предполагает, что если объекты А и Б схожи по нескольким направлениям, то они должны иметь одинаковые свойства. Необходимо помнить о некоторых особенностях данного вида аргументации: направления сравнения должны касаться наиболее значительных черт двух сравниваемых объектов, иначе можно прийти к совершенно абсурдному выводу. Причинно-следственная аргументация – аргументация с помощью объяснения причин того или иного явления (очень часто явлений, находящихся во взаимозависимости).

#### ***Требования к фактическим данным и другим источникам***

При написании эссе важно то, как используются эмпирические данные и другие источники. Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом поэтому, прежде чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту – один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может, например, стать предложение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если Вы так полагаете, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением). Чрезмерного обобщения можно избежать, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, то есть они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. При написании эссе необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом (соответствующие индикаторы, насколько надежны данные для построения таких индикаторов, к какому заключению можно прийти на основании имеющихся данных и индикаторов относительно причин и следствий и т.д.), и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

#### ***Требования к оформлению эссе***

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5.

Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Ягузинская И.Ю. Методологические основы управления логистическим сервисом [Электронный ресурс]/ Ягузинская И.Ю., Одинцова Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 168 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49877>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Воронин А.Д. Управление операционной логистической деятельностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воронин А.Д., Королев А.В.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35561>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17780>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Прокофьева Т.А. Логистические центры в транспортной системе России [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прокофьева Т.А., Сергеев В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 524 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8364>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Инновационные процессы логистического менеджмента в интеллектуальных транспортных системах. Том 4. Наиболее крупные инновационные разработки конкретных задач в области логистического менеджмента [Электронный ресурс]: монография/ А.М. Акулов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2015.— 500 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57986.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Гаранин С.Н. Международная транспортная логистика [Электронный ресурс]: учебное пособие. (на английском языке)/ С.Н. Гаранин— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 71 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47938.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 6.2.Дополнительная литература

1. Инновации в сервисе. Использование инфографии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.О. Чулков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2014.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26916>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально-складской деятельностью: учебное пособие/под ред. С.Ю. Елисеева, В.М. Николаева, А.С. Синицина - М.: Изд-во УМЦ ЖДТ «Маршрут», 2013.- 428 с.
3. Мерзляк А.В. Информационная основа логистического менеджмента [Электронный ресурс]: научная монография/ Мерзляк А.В., Коскур-Оглы Е.О.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Петрополис, 2013.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20318>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Олейник Т.Л. Логистический менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Олейник Т.Л., Яцык Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Международная академия оценки и консалтинга, 2014.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51145>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Эффективность логистического управления: Учебник для вузов / Под общ. ред. д. т. н., проф. Л.Б. Миротина. - М.: Издательство «Экзамен», 2004. - 448 с. (Серия «Учебник для вуза»).
6. Моргунов В.И. Особенности развития логистических инфраструктур хозяйствующих субъектов российской экономики [Электронный ресурс]: монография/ В.И. Моргунов, С.В. Лещёв— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60326.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Герами В.Д., Колик А.В. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики: учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2015. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68480.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 6.4 Нормативные документы

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года.
3. Федеральный закон "О транспортно-экспедиционной деятельности" от 30.06.2003 № 87-ФЗ.
4. Кодекс торгового мореплавания РФ от 30.04.1999 № 81-ФЗ.
5. Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 № 60-ФЗ.
6. Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 № 24-ФЗ.
7. Федеральный закон "О железнодорожном транспорте в Российской Федерации" от 10.01.2003 № 17-ФЗ.
8. Устав железнодорожного транспорта РФ от 10.01.2003 № 18-ФЗ.
9. Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта от 08.11.2007 № 259-ФЗ.
10. Федеральный закон от 10.12.1995 № 196-ФЗ "О безопасности дорожного движения".

### 6.5. Интернет-ресурсы

Логистическое управление грузовыми перевозками ии <a href="http://www.logistics.ru/">http://www.logistics.ru/</a>	Отраслевой портал «Логистика»
<a href="http://www.asmap.ru/">http://www.asmap.ru/</a>	Ассоциация международных автоперевозчиков РФ (АСМАП)
<a href="http://www.far-aerf.ru/">http://www.far-aerf.ru/</a>	Ассоциация экспедиторов РФ
<a href="http://www.rzd-partner.ru/">http://www.rzd-partner.ru/</a>	Журнал РЖД-партнер
<a href="http://www.tamognia.ru/">http://www.tamognia.ru/</a>	Таможенный портал - законодательство, консультации, справочники, обучение
<a href="http://www.transportweekly.com/">http://www.transportweekly.com/</a>	Деловая информация о рынке транспортных услуг

### 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.