

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«НОВООСКОЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА  
«МДК.03.02 ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**Специальность  
38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

**2025 г.  
г. Новый Оскол**

**Организация-разработчик: ОГАПОУ «Новооскольский колледж»**

**Разработчик:**

Преподаватель

ОГАПОУ «Новооскольский колледж» /  / Кононенко Алина Сергеевна

Рассмотрена

Предметно- цикловой комиссией ОГАПОУ «Новооскольский колледж»

Протокол № 1 от 28.08.2025 года

Председатель ПЦК Пархома Н.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Содержание	Стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	4
1.1.	Цель и место междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания в структуре образовательной программы	4
1.2.	Планируемые результаты освоения междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	4
2.	Структура и содержание междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	8
2.1.	Трудоемкость освоения междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	8
2.2.	Содержание междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	9
2.3.	Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)	15
3.	Условия реализации междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	16
3.1.	Материально-техническое обеспечение	16
3.2.	Учебно-методическое обеспечение	16
4.	Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	17
4.1.	Комплект оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации	18

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК 03.02 ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

код и наименование МДК/ПМ

## 1.1. Цель и место междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания в структуре образовательной программы

Цель: освоение содержания междисциплинарного курса обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Междисциплинарный курс Логистика сервисного обслуживания является частью профессионального цикла и входит в профессиональный модуль ПМ.03. Организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании

## 1.2 Планируемые результаты освоения междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания

**В результате освоения междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания обучающийся должен:**

<i>Код ОК, ПК</i>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>	<b>Владеть навыками</b>
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	

<p>ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по <b>правовой и финансовой</b> грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской</p>	

	<p>траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>	<p>деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта</p>	
<p>ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса..</p>	<p>применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса;</p>	<p>содержание, задачи и принципы логистического сервиса; элементы сервисного обслуживания; классификация логистического</p>	<p>участия в разработке элементов логистического сервиса</p>

	определять параметры качества логистического сервиса	сервиса; маркетинга логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса	роль в
ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса	применять методы оценки качества логистического сервиса; рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса; оценивать эффективность уровня логистического обслуживания	показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни и параметры качества логистического сервиса; факторы качества сервисного обслуживания; классификация показателей оценки логистического сервиса	участия в анализе элементов логистического сервиса

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК 03.02  
ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК  
03.02 ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>	<b>I семестр</b>	<b>II семестр</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>92</b>		
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего)</b>	<b>80</b>		
в том числе:			
• лекции	48		
• практические занятия	32		
• контрольные работы			
• дуальное обучение (всего)			
• учебная практика			
• производственная практика			
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-		-
Консультации	6		-
Итоговая аттестация в форме Экзамена	6		

## 2.2. Содержание междисциплинарного курса МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем и занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды компетенций, формирование которых способствует элемент		Материальное и информационное обеспечение занятий
		Объем ак.ч	Виды уч	ОК	ПК	
<b>Раздел 1. Основы логистики сервисного обслуживания</b>						
	<b>Тема 1.1 Определение сервисного обслуживания в логистике</b> 1. Предмет и объект логистического сервиса. 2. Виды логистического обслуживания. 3. Управление заказами.	2	Урок изучения нового материала	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с.
	<b>Тема 1.2 Интегрированный подход к управлению заказами</b> 1. Планирование заказов. 2. Передача заказов. 3. Обработка заказов. 4. Выполнение заказов	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	
	<b>Тема 1.3 Цикл обслуживания, цикл заказа и их характеристики</b> 1. Определение циклов обслуживания и заказов 2. Основные этапы цикла обслуживания клиентов 3. Методы оптимизации длительности цикла заказа	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	
	<b>Тема 1.4 Участники системы логистического сервиса</b> 1. Поставщики товаров и услуг 2. Перевозчики и экспедиторы 3. Операционные подразделения предприятия	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	
	<b>Тема 1.5 Логистический сервис и его составляющие</b>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	

<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Общие понятия логистического сервиса</li> <li>2. Качество предоставляемых логистических услуг</li> <li>3. Важнейшие элементы инфраструктуры сервиса</li> </ul>					
<p><b>Тема 1.6 Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Роль маркетинговых исследований в логистическом сервисе</li> <li>2. Учет потребностей рынка в разработке стратегии обслуживания</li> <li>3. Влияние взаимодействия отделов на клиентские предпочтения</li> </ul>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<p><b>Тема 1.7 Стратегия обслуживания</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Подходы к формированию оптимальной стратегии</li> <li>2. Разработка критериев оценки эффективности стратегии</li> <li>3. Типичные модели реализации стратегии обслуживания</li> </ul>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<p><b>Тема 1.8 Формирование системы услуг логистического сервиса</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Структура комплекса логистических услуг</li> <li>2. Этапы проектирования услуги</li> <li>3. Оценка востребованности услуг клиентами</li> </ul>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<p><b>Тема 1.9 Классификация логистического сервиса.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Основания классификации логистических сервисов</li> <li>2. Особенности видов логистических услуг</li> <li>3. Примеры популярных классификационных подходов</li> </ul>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<p><b>Тема 1.10 Характеристики логистических услуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Показатели уровня качества логистической услуги</li> <li>2. Критерии оценки надежности и доступности</li> <li>3. Значение характеристик для повышения конкурентоспособности компаний</li> </ul>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<p><b>Тема 1.11 Содержание складских логистических услуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Основные виды операций на складе</li> </ul>	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117

	2. Организация процессов хранения и обработки груза 3. Автоматизация управления запасами и товародвижением					
	<b>Тема 1.12 Концепция «петли качества».</b> 1. Понятие концепции «петля качества» 2. Применение концепции в управлении качеством логистики 3. Преимущества внедрения замкнутого процесса контроля качества	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
	<b>Практическое занятие № 1. Обоснование выбора транспортной компании для перевозки грузов</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
	<b>Практическое занятие № 2. Определение маршрута перемещения транспортного средства</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
	<b>Практическое занятие № 3. Организация работы склада запчастей и материалов</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
	<b>Практическое занятие № 4. Моделирование логистического центра</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
	<b>Практическое занятие № 5. Проектирование зоны комплектации и упаковки товаров</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
	<b>Практическое занятие № 6. Проведение аудита логистических процессов на сервисе</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117

<b>Практическое занятие № 7. Формирование графика работы логистического подразделения</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<b>Практическое занятие № 8. Оптимизация внутренней логистики на производстве</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 110-117
<b>Раздел 2. Формирование системы логистического сервиса</b>					
<b>Тема 2.1 Ключевые аспекты системы логистического обслуживания</b> 1. Анализ основных элементов системы 2. Инструменты повышения уровня обслуживания 3. Факторы влияния на качество сервиса	2	Комбинированный урок	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с.
<b>Тема 2.2 Методика разработки системы логистического обслуживания</b> 1. Этапы формирования эффективной системы 2. Модели анализа потребностей клиентов 3. Практическое применение методик на предприятиях	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
<b>Тема 2.3 Роль логистических провайдеров в системе сервисного обслуживания</b> 1. Функции и возможности поставщиков логистических услуг 2. Выбор оптимального поставщика услуг 3. Совместная работа с логистическими партнерами	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
<b>Тема 2.4 Логистический аутсорсинг</b> 1. Принцип передачи функций внешним подрядчикам 2. Экономическая эффективность аутсорсинга 3. Потенциальные риски и управление ими	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143

	<p><b>Тема 2.5 Управление логистическим сервисом.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управление потоками услуг.</li> <li>2. Уровень обслуживания клиентов.</li> <li>3. Определение оптимального объема уровня логистического сервиса</li> </ol>	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
	<p><b>Тема 2.6 Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Компоненты системы BSC в логистике</li> <li>2. Индикаторы производительности и удовлетворенности клиентов</li> <li>3. Использование KPI для мониторинга результатов</li> </ol>	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
	<p><b>Тема 2.7 Общие показатели эффективности сервисной деятельности</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Критерии оценки успешности логистического сервиса</li> <li>2. Стандартные методы измерения производительности</li> <li>3. Изучение зависимости между показателями и прибылью организации</li> </ol>	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
	<p><b>Тема 2.8 Логистические услуги предпродажного и послепродажного обслуживания</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составляющие комплекса услуг перед продажей товара</li> <li>2. Процесс оказания услуг после покупки клиентом</li> <li>3. Важность пост-продажного сопровождения продукта</li> </ol>	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
	<p><b>Тема 2.9 Возвратная логистика</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины возврата продукции потребителями</li> <li>2. Механизмы обработки возвратов</li> <li>3. Оптимизация затрат на обратную доставку</li> </ol>	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143
	<p><b>Тема 2.10 Затраты на логистический сервис</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация расходов в логистике</li> <li>2. Способы снижения издержек на обслуживание</li> </ol>	2	Комбинированный урок			ОИ 2, с. 118-143

3. Планирование бюджета на поддержание качественного сервиса						
<b>Тема 2.11 Обеспечение сервисного обслуживания с использованием CRM-систем</b> 1. Возможности интеграции CRM в процессы обслуживания 2. Управление взаимоотношениями с клиентами посредством CRM 3. Повышение лояльности клиентов благодаря CRM-решениям	2	Комбинированный урок				ОИ 2, с. 118-143
<b>Тема 2.12 Интеграция CRM-систем, в ERP-, WMS-, TMS-системы.</b> 1. Объединение корпоративных информационных ресурсов 2. Синхронизация данных для эффективного функционирования бизнеса 3. Решение проблемы межсистемного взаимодействия и улучшение бизнес-процессов						ОИ 2, с. 118-143
<b>Практическое занятие №9. Проектирование логистического сервиса в цепочке поставок</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК		ОИ 2, с. 118-143
<b>Практическое занятие № 10. Оценка ключевых показателей эффективности логистического сервиса</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК		ОИ 2, с. 118-143
<b>Практическое занятие № 11. Разработка плана обратной логистики</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК		ОИ 2, с. 118-143
<b>Практическое занятие № 12. Анализ выбора логистического оператора</b>	2	Урок формирования умений и навыков (практическая работа)	ОК 1-	ПК		ОИ 2, с. 118-143
<b>Практическое занятие № 13. Расчёт стоимости логистических услуг</b>	2	Урок формирования умений и навыков	ОК 1-	ПК		ОИ 2, с. 118-143

			(практическа я работа)			
	<b>Практическое занятие № 14. Разработка мероприятий по повышению качества логистического сервиса</b>	2	Урок формировани я умений и навыков (практическа я работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 118-143
	<b>Практическое занятие № 15. Организация складского учёта и контроля запасов</b>	2	Урок формировани я умений и навыков (практическа я работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 118-143
	<b>Практическое занятие № 16. Внедрение информационной системы поддержки принятия решений</b>	2	Урок формировани я умений и навыков (практическа я работа)	ОК 1-	ПК	ОИ 2, с. 118-143
	<b>Консультации</b> 1. Логистический сервис в торговле 2. Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии 3. Формирование системы логистического сервиса 4. Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики 5. Оценка качества сервисной логистики в торговле 6. Системы сервисной логистики на коммерческом предприятии	6				
	<b>Промежуточная аттестация Экзамен</b>	6				
	<b>Всего:</b>	92				

**2.3. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если  
предусмотрено)**

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК 03.02 ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Системное администрирование» оснащенный в соответствии с ОПОП.

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Стол ученический	да
2	Стул ученический	да
3	Стол учителя с ящиками для хранения и тумбой	да
4	Кресло учителя	да
5	Шкаф для хранения учебных пособий	да
6	Доска классная/рельсовая система с классной доской	да
7	Доска магнитно-маркерная	да
<b>Дополнительное оборудование</b>		
8	-	-
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
9	Сетевой фильтр	да
10	Стационарный ПК с подключением к локальной сети Интернет (лицензионное программное обеспечение (ПО), образовательный контент и система защиты от вредоносной информации) (системный блок, монитор, клавиатура колонки, мышь)	Компьютер (процессор, офисный пакет программного обеспечения)
11	Ноутбук	да
11	лицензионное программное обеспечение (26 шт.)	да
12	Смарт панель	да
<b>Дополнительное оборудование</b>		
15	-	-
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
16	Комплект наглядных пособий по темам (комплекты учебных таблиц, физических карт, плакатов, портретов выдающихся ученых, поэтов, писателей и др.)	да
<b>Дополнительное оборудование</b>		
17	Стенд настенный «Безопасное обучение»	да

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

Левкин, Г. Г. Логистика : учебное пособие для СПО / Г. Г. Левкин. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 56 с. — ISBN 978-5-4488-2092-2, 978-5-4497-3143-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Р

Р 2. Логистика промышленного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ П.П. Крылатков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов, Екатеринбург: П

р 3. Захарова, Н. А. Риски и страхование на транспорте : учебник для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2022. — 366 с. — ISBN 978-5-4488-1528-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/137723>

б  
р  
а  
з  
о  
в

### 3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Костров, В. Н. Транспортная логистика : курс лекций / В. Н. Костров, В. В. Цверов, А. А. Никитин. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 304 с. — ISBN 978-5-9729-0559-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/115183>

2. Подсорин, В. А. Транспортная логистика : учебное пособие / В. А. Подсорин, М. В. Карпычева, А. С. Яшина. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 74 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/115902>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**4.1. Контроль и оценка** раскрываются через дисциплинарные результаты, усвоенные знания и приобретенные студентами умения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Устный опрос. Тестирование. Оценка выполнения практического задания Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий. Оценка результата выполнения практических работ. Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач
ОК 2	Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03	Планирует и реализует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использует знания по <b>правовой и</b> финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 04	Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде	
ОК 05	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ПК 3.2.	Определяет параметры логистического сервиса	
ПК 3.3.	Оценивает качество логистического сервиса	

## 4.2 КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 4.2.1. Входной контроль.

#### Вариант 1

Вариант №1

Выберите правильный ответ:

1. Что такое логистический сервис?

- a) Доставка товаров покупателю.
- b) Совокупность действий, направленных на удовлетворение запросов потребителя.
- c) Только хранение товаров на складе.

Правильный ответ: b)

2. Как называется система показателей, используемая для оценки деятельности логистического отдела?

- a) SWOT-анализ.
- b) BSC (Balanced Scorecard).
- c) PEST-анализ.

Правильный ответ: b)

3. Какой показатель характеризует уровень соответствия оказанных услуг ожиданиям клиента?

- a) Скорость доставки.
- b) Уровень качества обслуживания.
- c) Объем перевозимых грузов.

Правильный ответ: b)

4. Какие виды логистических услуг существуют?

- a) Транспортировка, складирование, обработка заказов.
- b) Консалтинговые услуги.
- c) Банковские операции.

Правильный ответ: a)

5. Что относится к основным элементам цепи поставок?

- a) Покупатель, поставщик, производитель.
- b) Менеджмент, финансы, продажи.
- c) Складская техника, автомобили, компьютеры.

Правильный ответ: a)

#### Вариант 2

Выберите правильный ответ:

1. Чем характеризуется качественная логистическая услуга?

- a) Быстротой доставки.
- b) Надежностью и соответствием требованиям клиента.
- c) Низкими ценами.

Правильный ответ: b)

2. Что включает понятие «логистический оператор»?

- a) Организацию перевозок и управления запасами.
- b) Техническое обслуживание автомобилей.
- c) Юридическую поддержку сделок купли-продажи.

Правильный ответ: a)

3. Что означает термин «сквозная доставка»?
- a) Когда груз доставляется прямо конечному покупателю без промежуточных остановок.
  - b) Доставку, осуществляемую одним транспортным средством.
  - c) Доставка от производителя сразу нескольким покупателям одновременно.
- Правильный ответ: a)

4. Для чего используют складской учет?
- a) Чтобы определить рентабельность компании.
  - b) Для регистрации прихода и расхода товаров на складе.
  - c) Для расчета заработной платы сотрудников.
- Правильный ответ: b)

5. Почему важно проводить оценку удовлетворённости клиентов услугами логистического сервиса?
- a) Это помогает выявить слабые места и повысить конкурентоспособность компании.
  - b) Потому что клиенты любят заполнять анкеты.
  - c) Просто потому, что так принято в крупных компаниях.
- Правильный ответ: a)

### **1.2.2. Текущий контроль.**

#### **Теоретические вопросы**

1. Сервис послепродажного обслуживания
2. Сервис финансово-кредитного обслуживания
3. Сервис информационного обслуживания
4. Сервис удовлетворения потребительского спроса
5. Сервис оказания услуг производственного назначения
6. Критерии логистического сервиса
7. Классификация логистических услуг
8. Участники системы логистического сервиса
9. Функции, задачи и принципы логистического сервиса
10. Логистический сервис и его составляющие
11. Сервисное обслуживание
12. Формирование системы услуг логистического сервиса
13. Оценка качества логистического обслуживания. Параметры оценки качества услуг
14. Управление логистическим сервисом. Уровень обслуживания клиентов
15. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
16. Сегментация потребительского рынка. Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг.
17. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка.
18. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.
19. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров

#### **Практические ситуации**

1. Оценить параметры выполнения логистического заказа
2. Оптимизировать параметры выполнения логистического заказа
3. Определить основные параметры логистического сервиса и оценить их
4. Оценить логистический сервис посредством системы сбалансированных показателей

## Тестирование

1. Что является основной задачей логистического сервиса?

- a) Максимальное снижение себестоимости транспортировки.
- b) Полное удовлетворение потребностей клиентов.
- c) Минимальная загрузка транспортных средств.
- d) Максимальная скорость доставки товаров.

Правильный ответ: b)

2. Что называют логистическим оператором?

- a) Компания, занимающаяся разработкой программного обеспечения.
- b) Компания, осуществляющая комплексные логистические услуги.
- c) Фирма, производящая транспортные средства.
- d) Агентство недвижимости.

Правильный ответ: b)

3. Какие ключевые показатели используются для оценки логистического сервиса?

- a) ROI, EBITDA, CAPEX.
- b) NPS, CSAT, CES.
- c) OEE, MTBF, FMEA.
- d) GDP, CPI, PMI.

Правильный ответ: b)

4. Какая стратегия логистического сервиса направлена на повышение уровня сервиса при сохранении текущих затрат?

- a) Стоимость лидерства.
- b) Дифференциация.
- c) Стратегия фокусирования.
- d) Удержание доли рынка.

Правильный ответ: b)

5. Что входит в понятие "цикл обслуживания"?

- a) Время приема товара поставщиком.
- b) Периодичность инвентаризации на складе.
- c) Весь процесс от момента размещения заказа до удовлетворения потребности клиента.
- d) Интервал обновления ассортимента магазина.

Правильный ответ: c)

6. Какие факторы влияют на формирование уровня логистического сервиса?

- a) Географическое положение предприятия.
- b) Предпочтения покупателей и доступность каналов связи.
- c) Численность персонала предприятия.
- d) Налоговая политика государства.

Правильный ответ: b)

7. Что такое KPI в логистике?

- a) Ключевой финансовый индикатор.
- b) Коэффициент полезного действия транспорта.
- c) Ключевой показатель эффективности.
- d) Количество произведённых изделий.

Правильный ответ: c)

8. Какой метод используется для распределения ответственности и полномочий внутри логистической структуры?

- a) ABC-анализ.
- b) SWOT-анализ.
- c) Матрица БКГ.
- d) Бенчмаркинг.

Правильный ответ: a)

9. Что подразумевает концепция JIT («Just In Time»)?

- a) Закупка товаров большими партиями.
- b) Отказ от автоматизации процессов.
- c) Постройка новых складов для увеличения объемов запасов.
- d) Получение товаров точно вовремя, минимизируя запасы.

Правильный ответ: d)

10. Какова цель применения логистического аудита?

- a) Улучшить финансовые показатели компании.
- b) Проверить состояние производственных мощностей.
- c) Выявить скрытые резервы и оптимизировать затраты.
- d) Привлечь внимание инвесторов.

Правильный ответ: c)

#### **4.2.3. Промежуточный контроль.**

#### **Вопросы для экзамена**

1. Определение сервисного обслуживания.
2. Управление заказами.
3. Интегрированный подход к управлению заказами.
4. Планирование заказов.
5. Передача и обработка заказов.
6. Порядок выполнения заказов.
7. Циклы заказов и их характеристики.
8. Участники системы логистического сервиса.
9. Логистический сервис и его составляющие.
10. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
11. Стратегия обслуживания.
12. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
13. Формирование системы услуг логистического сервиса.
14. Оптимизация параметров выполнения логистического заказа.
15. Определение основных параметров логистического сервиса и их оценка.
16. Оценка качества логистического обслуживания.
17. Оценка логистического сервиса посредством системы сбалансированных показателей.
18. Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса.
19. Оценка уровня логистического сервиса поставщиков.
20. Управление логистическим сервисом.
21. Уровень обслуживания клиентов.
22. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
23. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров.
24. Общие показатели эффективности сервисной деятельности.
25. Показатели состояния основных компетенций логистики.
26. Показатели надежности качества обслуживания.
27. Логистические услуги предпродажного обслуживания.
28. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.
29. Послепродажное обслуживание.
30. Возвратная логистика.

### Критерии оценки

Промежуточная аттестация проводится в конце учебных циклов и является средством повторения всей учебной программы.

Студенты получают оценку по результатам устного экзамена.

В качестве критерия оценки знаний студентов выбрана следующая система:

На **«отлично»** оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие погрешности в ответе.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы. Только с помощью наводящих вопросов преподавателя справился с вопросами разрешения производственной ситуации, не уверенно отвечал на дополнительные вопросы. С затруднениями, он все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил умения по разрешению производственной ситуации. Допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной ситуационной задачи на практике.