

Компонент ОПОП 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Логистика и управление предприятием
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.09.01
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля)

Управление логистическим сервисом

Разработчик:

Уткова М.А.

ФИО

доцент кафедры

экономики и управления

должность

канд.экон.наук

ученая степень,
звание

Утверждено на заседании кафедры

Экономики и управления

наименование кафедры

протокол № 8 от 21.03.2024

Заведующий кафедрой ЭиУ д-р экон. наук,
профессор

Щебарова Н.Н.

подпись

ФИО

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ПК-2 Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	ИПК-2.1 Знает и применяет на практике основные понятия логистики и управления цепями поставок ИПК-2.2 Организует логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок различными видами транспорта ИПК-2.3 Владеет навыками улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	- систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты, классификацию видов сервисного обслуживания	- применять ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов, рассчитывать и анализировать затраты на сервисное обслуживание, применять нормы и стандарты организации деятельности в сфере перевозки грузов в цепи поставок	- знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; методами установления параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок	Доклад Презентация Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади). Участие в научно-практической конференции. Подготовка публикации к НПК	Результаты текущего контроля

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1. Критерии и шкала оценивания докладов

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

1. Управление логистическим сервисом.
2. Концептуальные подходы к управлению логистическим сервисом.
3. Современные тенденции управления логистическим сервисом в России.
4. Современные тенденции управления логистическим сервисом за рубежом.
5. Уровни обслуживания потребителей.
6. Маркетинговые и логистические функции компаний.
7. Коммерческая логистика: цели, задачи, принципы.
8. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания.
9. Система управления логистикой сервисного обслуживания.
10. Виды сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки.
11. Логистика и маркетинг при формировании политики обслуживания клиента.
12. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.
13. Методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента.
14. Внешняя среда и ее влияние на стратегию управления обслуживанием.
15. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием.
16. Аутсорсинг в логистическом сервисе.
17. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.
18. Управление заказами как важнейшая сервисная функция.
19. Интегрированный подход к управлению заказами.
20. Логистическая составляющая цикла заказа.
21. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставке заказов клиентам и возможные пути их решения.
22. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа.
23. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.
24. Участники системы управления логистическим сервисом.
25. Политика обслуживания клиентов.
26. Основные категории потребительского сервиса.
27. Система управления логистическим сервисом и ее составляющие.
28. Разработка стандарта услуг.
29. Традиционный и современные методы обслуживания клиентов.
30. Подход к «управлению клиентами»: задачи логистики и маркетинга.
31. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг.
32. Формирование системы услуг логистического сервиса и ее алгоритм для компании транспортного сервиса.

За доклад по теме обучающемуся выставляются баллы:

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично, 5</i>	Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация).

Хорошо, 4	Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).
Удовлетворительно, 3	Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.
Неудовлетворительно, 0-2	Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено.

3.2. Критерии и шкала оценивания подготовки мультимедийной презентации

Рекомендации по подготовке презентации по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Примерные темы презентаций

Примерные темы презентаций полностью соответствуют примерным темам докладов

За подготовку презентации выставляются баллы

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично/8-10	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
Хорошо/5-7	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объём презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
Удовлетворительно/2-4	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объёме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
Неудовлетворительно/0-1	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

3.3. Критерии и шкала оценивания за решение кейс-заданий

Рекомендации по решению кейс-заданий по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включено типовое кейс-задание:

Кейс-стади 1.

Условие:

В течение двух лет предприятие А внедрило и использует информационную систему. В таблице 1 представлены расчетные данные по использованию предприятием А своей информационной системы.

Таблица 1

Данные по информационной системе предприятия А

Стоимость внедрения ИС, руб.	Стоимость годового обслуживания ИС, руб.	Средняя стоимость почтового отправления, руб.	Количество почтовых отправлений в год, шт.
40 000	10 000	350	300

Задание:

1. Что входит в информационную систему предприятия А и на что она влияет?
2. На основании данных таблицы рассчитайте коэффициент экономической эффективности модернизации информационной системы предприятия А.

Ключ:

1. В информационную систему предприятия А входят стоимость годового обслуживания ИС и затраты на эксплуатацию ИС. Степень информатизации народного хозяйства в значительной мере определяет социально-экономическое развитие страны и находится под влиянием эффективности функционирования информационных систем, которая обуславливается их качеством. Информационная система есть совокупность информации, которая содержится в базах данных (БД), и информационных технологий и технических средств, которые обеспечивают ее обработку.

2. Общие затраты на эксплуатацию: $10\,000 + 350 \times 300 = 115\,000$ руб.

Эффективность = $115\,000 / 40\,000 = 2,875$

$F = 0,29$

$F < 1$, следовательно, внедрение ИС рационально.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что приобретенная и введенная в эксплуатацию информационная система предприятия А — это не пустая трата времени и денег, а инвестирование в будущее предприятия, за счет которого повысится производительность производства, уменьшатся затраты, связанные с использованием человеческих, финансовых и временных ресурсов.

За решенное кейс-задание выставляются баллы:

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично/25</i>	Выполнены соответствующие требования в полном объеме. Использованы системный и ситуативный подходы, представлено аргументированное рассуждение по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации, определены риски, трудности при разрешении проблемы, подготовлена программу действий.
<i>Хорошо/15</i>	Правильно определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены риски, трудности при разрешении проблемы. Подготовлена программа действий, но недостаточно четко и последовательно аргументировано решение ситуации.
<i>Удовлетворительно/6-10</i>	Представлены рассуждения по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены возможные связи проблемы с другими проблемами, частично представлена программа действий.
<i>Неудовлетворительно/0-5</i>	Представлены разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют. Отсутствуют цели, задач, результаты предстоящей деятельности. Программа действий содержит серьезные ошибки или

	отсутствует. ИЛИ Задание не выполнено.
--	----------------------------------------------

Всего будет предложено 2 кейса

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
Зачтено	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
Не зачтено	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

ПК-2 - Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	
1 вариант	<p>1. Последовательность решения задач оптимизации ресурсов в транспортировке:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) маршрутизация; б) выбор типа транспортного средства; в) распределение транспортных средств по маршрутам; г) определение способа транспортировки. <p>2. Преимущества автомобильного транспорта:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) возможность доставки «от двери до двери»; б) низкая себестоимость единицы перемещаемых товаров; в) возможность поставки малыми партиями; г) возможность доставки в труднодоступные и отдаленные районы; д) самая высокая скорость доставки. <p>3. Соответствие между видами транспорта и их недостатками:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) автомобильный;

	<p>б) внутренний водный; в) воздушный.</p> <p>1) привязка к навигации; 2) жесткий контроль со стороны государства; 3) высокие затраты на доставку; 4) относительно небольшое расстояние доставки.</p> <p>4. Перевозка, осуществляемая одним видом транспорта, это - :</p> <p>5. Логистические критерии выбора транспорта: а) квалификация персонала; б) время доставки; в) затраты на транспортировку; г) финансовая стабильность; д) качество поставляемой продукции.</p> <p>6. Соответствие между задачами транспортировки и методами их решения: а) выбор вида транспорта; б) транспортная задача; в) задача маршрутизации.</p> <p>1) методы случайного поиска; 2) логический выбор; 3) метод «ветвей и границ»; 4) метод Северо-западного угла.</p> <p>7. Оптимальную последовательность объезда транспортным средством пунктов маршрута позволяет определить задача: а) транспортная; б) маршрутизации; в) о рюкзаке; г) выбора транспортного средства.</p> <p>8. Вид используемого транспорта НЕ влияет: а) на применяемую упаковку груза; б) на количество запасов у потребителя; в) на местоположение грузоотправителя; г) на возможность использования консолидации партий товаров.</p> <p>9. Решение транспортной задачи предполагается при планировании перевозочного процесса по схеме: а) «один-к-одному»; б) «один-ко-многим»; в) «многие-ко-многим»; г) помашинных отправок.</p> <p>10. Показатели качества логистического сервиса: а) процент «совершенных заказов»; б) количество обработанных заказов в единицу времени; в) средний уровень запасов; г) наличие жалоб потребителей; д) время выполнения заказа.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК-2 - Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	
2 вариант	1. Укажите цели, которые ставят перед собой создатели сетей розничных торговых компаний.

- а) уменьшение конкурентной устойчивости ритейлера
- б) повышение доходности бизнеса
- в) рост объемов продаж товаров розничной компании на рынке
- г) увеличение числа клиентов торговой компании
- д) склонение производителя товара к работе с сетью с помощью посредников
- е) снижение закупочных цен на товары за счет увеличения закупочной мощи

2. К проблемам логистического менеджмента сервиса можно отнести:

- а) ухудшение управляемости сети
- б) недостаточность инвестиций для построения сети
- в) неадекватная организационная структура управления логистикой
- г) отсутствие формализованных описаний логистических бизнес-процессов
- д) сложность логистических бизнес-процессов
- е) экстенсивный рост численности персонала компании

3. Укажите функции административного менеджмента сервисной логистики

- а) продвижение товаров и услуг
- б) управление персоналом
- в) разработка стратегии розничной торговой компании
- г) закупки и распределение товаров
- д) финансовый контроль и планирование

4. Основные задачи управления логистикой, которые необходимо решить сетевому оператору:

- а) управление ассортиментом
- б) управление пополнением запасов магазинов
- в) управление закупками
- г) управление процессом продаж
- д) управление персоналом

5. В чем заключается оперативный логистический план?

- а) в координации логистической деятельности фирмы
- б) в повышении производительности труда
- в) в повышении прибыли
- г) в Повышении конкурентноспособности

6. Что представляет собой администрирование логистической системы?

- а) накопление всех видов информации, относящейся к функционированию логистической системы
- б) организацию логистических процессов
- в) закрепление за логистикой следующих операционных видов деятельности: транспортировка, складирование, грузопереработка, таможенное оформление и страхование технологий хранения и т.д.
- г) комплекс управленческих процедур, осуществляемых логистическими менеджерами фирмы для достижения стратегических, тактических и оперативных целей

7. Что такое организационная структура управления логистикой?

- а) совокупность элементов службы логистики, структурных подразделений и связей между ними
- б) операции фирмы
- в) логистические функции
- г) логистическая стратегия
- д) закрепление за логистикой следующих операционных видов деятельности: транспортировка, складирование, грузопереработка, таможенное оформление и страхование технологий хранения и т.д.

8. Что включает в себя функция управления закупками?

- а) планирование графика поставок
- б) определение ассортимента торговой сети
- в) оптимизация логистических процессов
- г) формирование списка поставщиков
- д) согласование условий поставок

9. Для какой модели комиссионирования характерен следующий путь комплектации заказа: консолидированный заказ от розничной сети — маршрутная карта — зона хранения — отбор всей складской единицы хранения в зону комплектации — комплектация — зона отгрузки?

- а) для гибридной модели
- б) для статической модели
- а) для динамической модели

10. Укажите, какие характеристики позволяют оценить качество взаимодействия с поставщиком?

- а) степень востребованности его товаров клиентскими сегментами
- б) объем его товарных запасов
- в) самые низкие цены на товар
- г) широкий ассортимент товаров, который он может предложить