

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ А.В.Егоров

_____ 28.06 2024

Регистрационный № УД 6123-24/уч.

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
7-06-0412-03 «Логистика»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта углубленного высшего образования ОСВО 7-06-0412-03-2023, учебных планов по специальности 7-06-0412-03 «Логистика».

СОСТАВИТЕЛЬ:

В.В.Тарелко, доцент кафедры логистики и ценовой политики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

А.Д.Молокович, заведующий кафедрой логистики ГУО «Институт бизнеса Белорусского государственного университета», кандидат экономических наук, доцент.

В.А.Бороденя, директор Центра подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров системы Госкомимущества, кандидат экономических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой логистики и ценовой политики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 9 от 07.03.2024);

Методической комиссией по специальностям «Маркетинг», «Логистика», «Рекламная деятельность» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 7 от 21 05 2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 8 от 27 06 2024).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Логистический сервис» направлена на формирование у обучающихся целостного и всестороннего представления о роли и значении логистического сервиса как области ответственности маркетинга и логистики занимающейся продвижением логистических потоков в целях повышения конкурентоспособности как всей цепи поставок, так и отдельных ее звеньев.

Цель преподавания учебной дисциплины «Логистический сервис» – формирование у обучающихся целостного и всестороннего представления о роли и значении логистического сервиса в организации логистических бизнес-процессов на микро-, мезо- и макроуровнях.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:

- рассмотрение сущности и содержания понятия логистический сервис;
- изучение роли логистического сервиса в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке и обеспечении транзитной привлекательности Беларуси;
- формирование теоретических знаний в области провайдеров логистических услуг, а также особенностей работы с виртуальными логистическими операторами;
- расширение понимания роли и значения логистического сервиса в онлайн ритейле и отдельных функциональных областях деятельности;
- приобретение знаний о возможностях использования информационных систем поддержки управленческих решений и проведения расчетов в области определения эффективности мероприятий организации логистического сервиса.

В результате изучения учебной дисциплины «Логистический сервис» формируются следующие **компетенции**:

специализированная:

СК-2 анализировать особенности использования принципов логистического сервиса для повышения конкурентоспособности цепей поставок.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен

знать: основную терминологию логистического сервиса; место логистического сервиса в логистической системе предприятия; современные подходы к организации системы логистического сервиса; экономические и организационные предпосылки развития логистического сервиса в Республике Беларусь; сущность и содержание работы по формированию системы логистического сервиса на микро- и макроуровнях; место и роль провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса; особенности проектирования цепей поставок с участием виртуального логистического оператора; возможности логистического сервиса в отдельных функциональных областях деятельности; основные направления снижения издержек в системе логистического сервиса и повышения эффективности его организации.

уметь: решать задачи по определению величины сервисного потока, планированию и обоснованию рационального уровня логистического сервиса, расчету показателей эффективности организации и качества оказания услуг логистического сервиса, обоснованию целесообразности применения аутсорсинга услуг логистического сервиса, расчету реинвестиционной внутренней нормы рентабельности, как показателя эффективности создания объектов логистического сервиса.

владеть: навыками расчета параметров сервисного потока, разработки карт потока; применения общенаучных и специальных методов и инструментов исследования рынков логистических услуг, планирования и прогнозирования потребности в логистических услугах; оценки потребительских ожиданий; расчета ключевых параметров и интегрированного показателя оценки качества логистического сервиса; определения оптимального уровня логистического сервиса для отдельной организации.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине обучающийся по программе углубленного высшего образования должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста с углубленным высшим образованием: учебная дисциплина «Логистический сервис» относится к модулю «Функциональный комплекс логистики» компонента учреждения образования, что определяет ее тесную взаимосвязь с другими видами логистики.

Связи с другими учебными дисциплинами. Содержание учебной дисциплины «Логистический сервис» обеспечивает взаимосвязь с такими учебными дисциплинами, как «Системы распределения в международных цепях поставок», «Количественные методы анализа в бизнесе», «Моделирование цепей поставок».

Форма получения образования – дневная, заочная углубленного высшего образования.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины «Логистический сервис» в рамках дневной формы обучения в 1 семестре отводится:

общее количество учебных часов – 102, аудиторных – 44 часов, из них лекции – 22 часа, семинарские занятия – 22 часа; самостоятельная работа обучающегося по программе углубленного высшего образования – 58 часов.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины «Логистический сервис» в рамках заочной формы обучения отводится:

общее количество учебных часов – 102, аудиторных – 10 часов, из них лекции – 4 часа, семинарские занятия – 6 часов.

Распределение аудиторного времени по семестрам:

1 семестр – лекции – 4 часа; семинарские занятия – 2 часа.

2 семестр – семинарские занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа обучающегося – 92 часа.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 з. е.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Сервис как область ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке.

Понятие услуги. Специфика услуг как товаров: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость.

Логистический сервис и его неразрывная связь с процессом распределения. Логистический сервис как комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров внутренним или внешним потребителям. Цель и основные задачи логистического сервиса. Задачи логистического сервиса: соответствие требованиям потребителей и характеру потребляемых товаров, неразрывная связь с маркетингом, гибкость и направленность на учет меняющихся требований рынка, влияние на объемы продаж и финансовые показатели работы предприятия, доведение до уровня мировых стандартов.

Характеристики логистического сервиса: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, адресность, уникальность сервиса, несохраняемость, высокая эластичность спроса, оперативность.

Виды сервиса по времени выполнения: предпродажный, в процессе продажи, послепродажный, послепродажный гарантийный сервис, послепродажный послегарантийный сервис. Виды сервиса по функциональному признаку: потребительского спроса, производственный, послепродажного обслуживания, информационного обслуживания, финансово-кредитный. Виды сервиса по виду объекта воздействия и способу осуществления: жесткий и мягкий сервис, прямой и косвенный сервис.

Варианты осуществления логистического сервиса: силами предприятия-изготовителя, объединенной службой сервиса, укомплектованной специалистами предприятий-филиалов, по договору со специальными сервисными организациями в регионе, где находятся потребители продукции, посредниками (фирмами-агентами, дилерами, оптовиками), реализующими товары в определенном регионе, персоналом организации-покупателя, через объединенные технические центры, создаваемые на паевых началах несколькими поставщиками.

Тема 2. Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования.

Понятие системы логистического сервиса предприятия и ее основные составляющие. Решения, которые необходимо принять, формируя систему логистического сервиса: решения относительно комплекса услуг, решения об уровне сервиса, решения о форме и методах сервисного обслуживания.

Пакет логистических услуг и управление основными бизнес-процессами на предприятии в ходе их предоставления. Ранжирование услуг, как способ определение перечня наиболее значимых для клиентов услуг. Определение

стандартов услуг для организации обслуживания клиентов. Разовое сервисное обслуживание, регламентированное во времени сервисное обслуживание, полное сервисное обслуживание.

Уровень логистического сервиса и обоснование его оптимального значения. Взаимосвязь между уровнем обслуживания и качеством сервиса. Зависимость затрат на обслуживание от уровня обслуживания. Зависимость потерь, вызванных ухудшением обслуживания от уровня обслуживания. Зависимость суммы затрат на обслуживание и потерь, вызванных ухудшением обслуживания от уровня обслуживания.

Форма обслуживания как способ предоставления услуг потребителю. Формы сервисного обслуживания: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров, абонементное обслуживание, комбинированное обслуживание, удаленная поддержка.

Метод обслуживания потребителей - способ реализации потребителям продукции, организационных мероприятий в процессе предоставления услуг. Основными методами обслуживания потребителей в стационарных условиях являются обслуживание специалистом по сервису и самообслуживание. Специалисты по сервису, работающие с потребителями: приемщики, консультанты, администраторы, мастера (парикмахеры, косметологи, мастера по ремонту, продавцы, официанты).

Понятие качества логистического сервиса, основные критерии его оценки. Критерии качества логистического сервиса: полное время от получения заказа до поставки партии товаров; гибкость поставки; наличие запасов на складе поставщика; возможность предоставления кредитов; номенклатура предлагаемых товаров, их качество; время; цена; надежность предоставления сервиса и др. Оценка качества оказываемых услуг посредством обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Тема 3. Эффективность организации логистического сервиса и показатели ее определяющие.

Цикл заказа, расчет его продолжительности и возможные направления сокращения. Внедрение современных форм обслуживания клиентов, «приближающих» услуги к потребителю, сокращающих время обслуживания, создающих удобства потребления услуг.

Система показателей оценки эффективности организации логистического сервиса: общий уровень логистических издержек на организацию сервиса; качество логистического сервиса; продолжительность логистических циклов; производительность; показатели экономической эффективности инвестиций в логистическую инфраструктуру. Повышение уровня организации сервиса посредством выполнения максимального числа заявок, основанное на

увеличении размера запасов, внедрении оперативной системы получения заявок, комплектовании заказов и доставки товаров.

Ключевые показатели эффективности логистического обслуживания клиентов. Время от получения заказа до доставки; надежность и возможность доставки по требованию; стабильность снабжения; полнота и степень доступности выполнения заказа; удобство размещения и подтверждения заказа; объективность цен и регулярность информации о затратах на обслуживание; предложения о возможности предоставления кредитов; эффективность технологии грузопереработки на складах; качество упаковки и выполнение пакетных и контейнерных перевозок; надежность и гибкость поставки; возможность выбора способа доставки.

Тема 4. Аутсорсинг услуг логистического сервиса.

Понятие и виды аутсорсинга логистических услуг. Аутсорсинг основного производства, вспомогательного производства и производственных услуг; внутренний и внешний; частичный и полный аутсорсинг.

Постановка и решение задачи «сделать или купить» в логистическом сервисе. Изменение условий получения конкурентных преимуществ. Специализация участников цепочки создания стоимости, сокращение уровня издержек, гибкость. Влияние аутсорсинга услуг логистического сервиса на результативность работы предприятия.

Тема 5. Роль и значение провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса.

Предпосылки использования посредников логистических услуг в цепях поставок. Логистические провайдеры и их международная классификация по спектру оказываемых услуг и технологическому уровню.

Провайдеры логистических услуг и уровни логистического сервиса: 1PL (логистический инсорсинг), 2PL (частичный логистический аутсорсинг), 3PL (комплексный логистический аутсорсинг), 4PL (интегрированный логистический аутсорсинг), 5PL («виртуальная» логистика).

Критерии и методы выбора логистических посредников. Основные критерии выбора логистических посредников: репутация логистического посредника, качество оказания услуг, надежность снабжения, цена, сроки выполнения заказов, финансовое положение логистического посредника, оперативность реагирования на запросы заказчика, система расчетов за выполненную работу (предоплата, оплата по факту, рассрочка платежа) и др.

Методы выбора логистических посредников: рейтинговых оценок, экспертных оценок, доминирующих характеристик, сравнения затрат при работе с различными логистическими посредниками, анализа иерархий, парных предпочтений и др.

Тема 6. Виртуальный логистический оператор в цепи поставок.

Понятие виртуального логистического оператора, его классификационные признаки. Виртуальный логистический оператор создается с помощью отбора необходимых организационно-технологических ресурсов, принадлежащих различным предприятиям (как логистическим, так и сопутствующим), и их интеграции с использованием компьютерной сети. Такой подход приводит к формированию гибкой и динамичной организационной системы, наиболее приспособленной для успешного бизнеса в быстро меняющейся среде. Под виртуальным логистическим оператором следует понимать новую форму экономической организации, объединяющую с целью оптимизации операций в цепях поставок различные виды деятельности и ресурсы посредством современных информационных технологий, а так же предоставление новых, ранее недоступных услуг, появляющихся вследствие кооперации большого количества компаний различной направленности.

Алгоритм создания и функционирования виртуального логистического оператора, оценка его деятельности. 1. Формирование критериев оценки участников. В качестве критериев оценки участников могут выступать: уровень компетенции оператора, уровень организации и управления, финансовое состояние, годовой оборот, рентабельность, динамика, комплекс логистических услуг предоставляемых компанией, надежность оператора, техническая и технологическая оснащенность компании, объем выполненных работ, имидж оператора, наличие сети отделений и филиалов и др. 2. Ранжирование критериев. 3. Определение весовых коэффициентов для отобранных критериев оценки с учетом их рангов. 4. Формирование и выбор оценочных шкал для балльной оценки показателей конкретных участников. 5. Присвоение баллов каждому участнику по каждому критерию. 6. Расчет интегрального показателя, отражающего ранг участника. 7. Сравнение показателей участников между собой и формулировка выводов.

Проектирование цепей поставок с участием виртуального логистического оператора, направления снижения логистических издержек в цепях поставок. Возможными факторами снижения издержек могут выступать. 1. Уменьшение транзакционных издержек за счет внедрения информационных технологий и реорганизации (издержки поиска информации, ведения переговоров, заключения контрактов и т.д.). 2. Уменьшение затрат на сопутствующие процессы (реклама, маркетинг и т.д.). 3. Уменьшение затрат за счет скидок, получаемых благодаря объемам заказов участниками.

Тема 7. Организация логистического сервиса в онлайн ритейле.

Особенности организации основных логистических бизнес-процессов в области электронной коммерции. Фулфилмент в системе электронной торговли. Основные операции фулфилмента: хранение товаров на складе, прием и обработка заказов, комплектация заказов и упаковка товаров,

получение оплаты от покупателей, доставка товаров, работа с возвратами. Основные схемы формирования цены за услуги фулфилмента: за каждую операцию, процент от объемов, «пакетные тарифы».

Услуги, оказываемые фулфилмент-операторами: производство контента, создание интернет-сайта, кросс-докинг, работа с возвратами, обработка крупногабаритных заказов. Фулфилмент и типы хранения товаров на складе: монохранение и смешанное хранение. Напольное, стеллажное, мелкоячеестое, сейфовое, хранение с терморежимом. Дропшипинг в системе электронной торговли.

Тема 8. Роль логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси.

Понятие транзитного потенциала и его оценка. Транзитный потенциал как экономический ресурс, определяющий возможности транспортно-логистической системы страны по обслуживанию международных транзитных потоков грузов и пассажиров. Международные транспортные коридоры, проходящие через территорию Республики Беларусь. Логистическая инфраструктура международных транспортных коридоров, подходы к ее формированию. Основные элементы системы организации придорожной сервисной инфраструктуры: ландшафт, автомобильная дорога, объекты придорожной сервисной инфраструктуры. Международная классификация автомобильных дорог: автомагистрали, скоростные дороги, дороги обычного типа. Генеральная схема развития придорожного сервиса.

Основные группы видов обслуживания: общие услуги; культурно-бытовые услуги; аварийная служба и служба дорожного движения. Виды сооружений обслуживания движения: места кратковременного отдыха и стоянки; сооружения для обслуживания перевозок общественным транспортом; сооружения технического обслуживания автомобилей; предприятия общественного питания; места длительного отдыха и комплексы обслуживания; сооружения службы дорожного надзора и безопасности движения; пункты сбора дорожной пошлины, пограничные пункты.

Основные объекты обслуживания участников транспортного процесса: пункты торговли, предприятия питания, площадки для отдыха, сооружения для длительного отдыха (гостиницы, мотели, кемпинги), автозаправочные станции, станции технического обслуживания и ремонта автомобилей; пункты технической помощи, моечные пункты.

Совершенствование логистического сервиса и развитие транзитного потенциала Беларуси на основании положений Концепции развития логистической системы Республики Беларусь до 2030 года.

Тема 9. Логистический сервис в отдельных функциональных областях деятельности.

Организация системы обслуживания рекламаций потребителей. Управление возвратными потоками. Реверсивная логистика. Группы возвратных потоков: от производителей, от сетей распределения, от потребителей. Основные элементы возвратных потоков: брак; интернет возврат; «разнопарки»; остатки распродажи; возврат вешалок, паллет, оборудования; «диволюшн»; «трансфер» и др. Сорсинг, как вид инспекционного сервиса в работе с удаленными поставщиками товаров.

Тема 10. Информационные системы поддержки управленческих решений в области логистического сервиса.

Интернет и его влияние на развитие логистического сервиса. Сайт как инструмент логистики. Виды информационных систем, область их применения. Системы управления основными бизнес-процессами в цепях поставок. Применение в логистическом сервисе «толкающих» и «тянущих» систем управления материальными потоками. Экспертные системы и методы принятия решений в области логистического сервиса.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»
Дневная форма получения углубленного высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практически е занятия	семинарские занятия	лабораторн ые занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы			
						лекции	практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тема 1	Сервис как область ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке.	2						[1], с. 15-27	
	Сервис как область ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке.			2				[1], [4]	Экспресс-опрос
Тема 2	Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования.	2						[4], с. 30-50	
	Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования.			2				[4], [6]	Опрос, подготовка тематических докладов
Тема 3	Эффективность организации логистического сервиса и показатели ее определяющие.	4						[5], с. 25-49	
	Эффективность организации логистического сервиса и показатели ее определяющие.			4				[5], [6]	Контрольная работа
Тема 4	Аутсорсинг услуг логистического сервиса.	2				2		[6], с. 87-98	
	Аутсорсинг услуг логистического сервиса.			2				[6], [7]	Опрос, подготовка

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практически е занятия	семинарские занятия	лабораторн ые занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы			
						лекции	практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									тематических докладов
Тема 5	Роль и значение провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса.	2						[7], с. 67-85	
	Роль и значение провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса.			2				[5], [7]	Опрос, подготовка тематических докладов
Тема 6	Виртуальный логистический оператор в цепи поставок.	2						[4], с. 93-112	
	Виртуальный логистический оператор в цепи поставок.			2				[4], [6]	Опрос, подготовка тематических докладов
Тема 7	Организация логистического сервиса в онлайн ритейле.	2						[1], с.240-268	
	Организация логистического сервиса в онлайн ритейле.			2			2	[1], [6]	Опрос, подготовка тематических докладов
Тема 8	Роль логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси.	2						[7], с. 112-137	
	Роль логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси.			2				[7], [9]	Опрос, подготовка тематических докладов

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы			
						лекции	практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тема 9	Логистический сервис в отдельных функциональных областях деятельности.	2						[8], с. 81-123	
	Логистический сервис в отдельных функциональных областях деятельности.			2				[8], [10]	Опрос, подготовка тематических докладов
Тема 10	Информационные системы поддержки управленческих решений в области логистического сервиса.	2						[11], с. 236-294	
	Информационные системы поддержки управленческих решений в области логистического сервиса.			2				[11], [12]	Контрольная работа
	Всего часов	22		22					Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»

Заочная форма получения углубленного высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Формы контроля знаний
		Лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1 семестр							
Тема 2	Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования.	2				[4], с. 30-50	
	Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования.			2		[4], [6]	Опрос.
Тема 3	Эффективность организации логистического сервиса и показатели ее определяющие.	2				[5], с. 25-49	
	Итого 1 семестр	4		2			
2 семестр							
Тема 5	Роль и значение провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса.			2		[5], [7]	Опрос.
Тема 9	Логистический сервис в отдельных функциональных областях деятельности.			2		[8], [10]	Опрос.
	Итого 2 семестр			4			Экзамен
	Всего часов	4		6			

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная:

1. Мясникова, О.В. Распределительная логистика: учебник / О.В. Мясникова.- Минск: Вышэйшая школа, 2023.- 356 с.
2. Майерсон, П. Управление цепочками поставок и логистикой - простыми словами : методы и практика планирования, построения, обслуживания, контроля и расширения системы перевозок и снабжения / П. Майерсон ; пер. с англ. [К. Батыгина, П. Лихачевой ; науч. ред. Ю. Збаровская ; ред.: З. Абдуллаева, О. Шишмаренкова]. - М. : Альпина ПРО, 2022. - 364, [1] с.
3. Логистика и управление цепями поставок: учеб. пособие / О. В. Ерчак [и др.]; под ред. И. И. Полещук, О. В. Ерчак. - Минск: БГЭУ, 2019.- 397 с.
4. Мясникова, О.В. Оптимизация решений в логистике распределения: учеб. пособие / О.В. Мясникова, С.М. Гедрис.- Минск: Институт бизнеса БГУ, 2019.- 172 с.
5. Розина, Т. М. Оценка качества сервиса на основе учета ожиданий клиентов / Т. М. Розина // Соц. Явления. – 2016. - №5. – С. 88-96.

Дополнительная:

6. Олейник, С. П. Экономические основы логистики : учебник / Н. К. Моисеева, С. П. Олейник. – 2-е изд., доп. – М. : ИНФРА-М, 2024. – 578 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/1439631. - ISBN 978-5-16-020025-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2152128> (дата обращения: 07.06.2024). – Режим доступа: по подписке.
7. Лапковская, П. И. Развитие логистических систем в промышленности строительных материалов Республики Беларусь / П. И. Лапковская. – Минск : Белорусский национальный технический университет, 2020. – 221, [1] с.
8. Учирова, М. Ю. Организация логистического сервиса на посреднических предприятиях цепи поставок продуктов нефтепереработки : монография / М. Ю. Учирова. – М. : Русайнс, 2023. – 164 с. – ISBN 978-5-466-03121-8. – URL: <https://book.ru/book/949552> (дата обращения: 07.06.2024). – Текст : электронный.
9. Майерсон, П. Управление цепочками поставок и логистикой – простыми словами: Методы и практика планирования, построения, обслуживания, контроля и расширения системы перевозок и снабжения : практическое руководство / П. Майерсон. - М. : Альпина ПРО, 2022. - 364 с. - ISBN 978-5-907470-46-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1905874> (дата обращения: 07.06.2024). – Режим доступа: по подписке.
10. Гаджинский, А. М. Логистика : учебник / А. М. Гаджинский. – 21-е изд. –

- М. : Дашков и К°, 2017. – 419 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495765> (дата обращения: 07.06.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02059-9. – Текст : электронный.
11. Логистика. Теория и практика: учебник / Б.А. Аникин [и др.]; под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: Проспект, 2016. – 339 с.
12. Сергеев, В.И. Управление цепями поставок: учеб. для бакалавров и магистров: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Логистика и управление цепями поставок» / В.И. Сергеев; НИУ «Высшая школа экономики». – М.: Юрайт, 2015. – 479 с.

**Перечень вопросов для проведения экзамена
по учебной дисциплине «Логистический сервис»**

1. Понятие и виды логистического сервиса.
2. Сравнительный анализ маркетингового и логистического подходов к организации сервиса на предприятиях.
3. Понятие системы логистического сервиса предприятия и ее основные составляющие.
4. Уровень логистического сервиса и обоснование его оптимального значения.
5. Понятие качества логистического сервиса, основные критерии его оценки.
6. Цикл заказа, расчет его продолжительности и возможные направления сокращения.
7. Расчет и анализ величины издержек на осуществление логистического сервиса.
8. Ключевые параметры оценки качества логистического сервиса.
9. Понятие и виды аутсорсинга логистических услуг.
10. Постановка и решение задачи «сделать или купить» в логистическом сервисе.
11. Влияние аутсорсинга услуг логистического сервиса на результативность работы предприятия.
12. Предпосылки использования посредников логистических услуг в цепях поставок.
13. Логистические провайдеры и их международная классификация.
14. Критерии и методы выбора провайдеров логистических услуг.
15. Понятие виртуального логистического оператора, его классификационные признаки.
16. Алгоритм создания и функционирования виртуального логистического оператора, оценка его деятельности.
17. Особенности проектирования цепей поставок с участием виртуального логистического оператора.
18. Направления снижения издержек на логистический сервис в цепях поставок.
19. Особенности организации основных логистических бизнес-процессов в области электронной коммерции.
20. Фулфилмент как разновидность логистического сервиса в системе электронной торговли.
21. Дропшипинг как разновидность логистического сервиса в системе электронной торговли.
22. Понятие транзитного потенциала государства и его оценка.
23. Логистическая инфраструктура международных транспортных коридоров Беларуси, подходы к ее формированию.

24. Совершенствование логистического сервиса и развитие транзитного потенциала Беларуси.
25. Организация системы обслуживания рекламаций потребителей на предприятии.
26. Управление возвратными потоками в системе логистического сервиса.
27. Сорсинг, как вид инспекционного сервиса в работе с удаленными поставщиками товаров.
28. Виды информационных систем поддержки управленческих решений в области логистического сервиса, область их применения.
29. Системы управления основными бизнес-процессами организации логистического сервиса в цепях поставок.
30. Экспертные системы и методы принятия решений в области логистического сервиса.

Организация самостоятельной работы обучающихся по программе углубленного высшего образования

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа обучающихся.

На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения образования отводится 58 часов.

На самостоятельную работу обучающегося заочной формы получения образования отводится 68 часов.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- самостоятельная работа в виде решения индивидуальных задач в аудитории во время проведения семинарских занятий под контролем преподавателя в соответствии с расписанием учебных занятий;
- углубленное изучение разделов, тем, отдельных вопросов, понятий;
- подготовка к выполнению контрольных работ;
- подготовка к семинарским занятиям, в том числе подготовка сообщений, тематических докладов;
- работа с учебной, справочной, аналитической и другой литературой и материалами;
- выполнение информационного поиска и составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников;
- подготовка к сдаче промежуточной аттестации.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации.

Мероприятия *текущего* контроля проводятся в течение семестра и включают в себя следующие формы контроля:

Экспресс-опрос на аудиторных занятиях,
подготовка тематических докладов,
опрос,
контрольная работа.

Результат текущего контроля за семестр оценивается отметкой в баллах по десятибалльной шкале и выводится исходя из отметок, выставленных в ходе проведения мероприятий текущего контроля в течение семестра.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине, предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине «Логистический сервис» производится в соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков обучающихся в УО «БГЭУ».

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ С ДРУГИМИ УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Название учебной дисциплины, изучение с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1	2	3	4
Количественные методы анализа в бизнесе	Кафедра статистики	Предложений нет 	