

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

_____ В.Ю.Шутилин

“ _____ ” _____ 20__ г.

Регистрационный № УД _____ /уч.

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для специальности 1-26 80 06 «Логистика»

2020

СОСТАВИТЕЛЬ

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

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Барановский С.И., заведующий кафедрой экономической теории и маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный технологический университет», доктор экономических наук, профессор.

Цыганков А.А., декан факультета маркетинга и логистики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой логистики и ценовой политики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № _____ от _____ 2020 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № _____ от _____ 2020 г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Несмотря на широкое распространение понятия «логистический сервис» в практике деятельности хозяйствующих субъектов данная сфера деятельности в методологическом плане на сегодняшний день является одной из менее проработанных частей логистики.

Управление логистикой и материальными потоками на современном этапе развития экономики Республики Беларусь становится все более сложным и требует установления взаимодействия с информационными, финансовыми потоками, потоками услуг и потоками людей, что вызывает необходимость изучения логистического сервиса как самостоятельной дисциплины. Вместе с тем, логистический сервис тесно связан с другими экономическими дисциплинами, такими как микро- и макроэкономика, маркетинг, менеджмент, экономика предприятия, логистика запасов, транспортная логистика и другими областями и сферами управленческой деятельности. С одной стороны, логистический сервис связан с процессами предоставления логистических услуг (в результате выполнения соответствующих логистических операций или функций) внутренним или внешним потребителям. С другой стороны, логистический сервис представляет собой совокупность услуг и соответствующих им бизнес-процессов, направленных на продвижение логистических потоков в целях повышения конкурентоспособности цепи поставок в целом и отдельных ее звеньев в частности.

Учебная дисциплина «Логистический сервис» относится к компоненту учреждения высшего образования, модуль «Функциональный комплекс логистики», соответствует компетенциям СК-1 «Уметь анализировать особенности использования принципов логистического сервиса».

Целью изучения учебной дисциплины «Логистический сервис» является формирование у магистрантов целостного и всестороннего представления о роли и значении логистического сервиса в организации логистических бизнес-процессов как на микро-, мезо-, так и макроуровнях.

Задачи учебной дисциплины: сформировать у магистрантов представления о логистическом сервисе как области ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке, роли логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси, значении провайдеров логистических услуг, особенностях работы с виртуальными логистическими операторами, специфике организации логистического сервиса в онлайн ритейле и отдельных функциональных областях деятельности, информационных системах поддержки управленческих решений в области логистического сервиса; научить основам проведения расчетов в области определения эффективности организации логистического сервиса и показателей ее характеризующих, установления целесообразности применения аутсорсинга услуг логистического сервиса.

В качестве *методов* обучения рекомендуется проведение семинарских занятий с решением ситуационных и логистических задач, выполнение тестов.

Средствами обучения являются: инновационные образовательные технологии, адекватные компетентному подходу в подготовке специалиста (учебно-методические комплексы, в том числе электронные, тестовые и другие системы оценки уровня компетенций магистрантов); технологии учебно-исследовательской деятельности.

После завершения изучения курса магистранты должны:

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.

Задачи учебной дисциплины: сформировать у студентов представления о логистическом сервисе как области ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке, роли логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси, значении провайдеров логистических услуг, особенностях работы с виртуальными логистическими операторами, специфике организации логистического сервиса в онлайн ритейле и отдельных функциональных областях деятельности, информационных системах поддержки управленческих решений в области логистического сервиса; научить основам проведения расчетов в области определения эффективности организации логистического сервиса и показателей ее характеризующих, установления целесообразности применения аутсорсинга услуг логистического сервиса.

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 reinвестиционной 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.

Аудиторная работа с магистрантами предполагает чтение лекций, проведение семинарских занятий. Контроль знаний магистрантов

осуществляется в результате опроса, проверки решений ситуационных заданий, тестов, проведения промежуточных контрольных работ.

В соответствии с учебным планом специальности 1-26 80 06 «Логистика» для дневной формы получения образования на изучение учебной дисциплины отведено:

общее количество часов 102, аудиторные – 44 часа, из них лекции – 22 часа, семинарские занятия – 22 часа.

Форма контроля – экзамен (3 з.е.).

Учебным планом для заочной формы получения образования на изучение учебной дисциплины отведено:

общее количество часов - 102, аудиторных часов – 12, из них лекции – 8 часов, семинарские занятия – 4 часа.

Форма контроля – экзамен (3 з.е.).

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 определения 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, мелкоячейное, 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 Республиканской программы развития логистической системы и транзитного потенциала Республики Беларусь на 2016-2020 годы.

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»
 ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 2-Й СТУПЕНИ ОБУЧЕНИЯ
 ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-26 80 06 «ЛОГИСТИКА»**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Всего	Лекции	ПЗ	СЗ	Лаб.з.	УСР			Самост. раб.	Иное	Форма контроля знаний
							ЛК	ПЗ/ СЗ	ЛАБ. з.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
1	Сервис как область ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке. 1. Понятие, виды и основные правила сервиса. 2. Варианты организации сервиса на предприятиях. 3. Маркетинговый и логистический подходы к организации сервиса на предприятиях.	4	2		2						[осн.: 1, 7; доп.: 4]	Собеседования; доклады на практических занятиях.
2	Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования. 1. Понятие системы логистического сервиса предприятия и ее основные составляющие. 2. Уровень логистического сервиса и обоснование его оптимального значения. 3. Качество логистического сервиса, основные критерии его оценки.	4	2		2						[осн.: 4, 6; доп.: 5]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
3	Эффективность организации логистического сервиса и показатели ее определяющие. 1. Цикл заказа, расчет его продолжительности и возможные направления сокращения. 2. Расчет и анализ величины издержек на осуществление логистического сервиса. 3. Ключевые показатели эффективности логистического обслуживания клиентов.	4	2		2						[осн.: 4, 5; доп.: 6]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; решение задач.

Номер раздела, темы	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Всего	Лекции	ПЗ	СЗ	Лаб.з.	УСР			Самост. раб.	Иное	Форма контроля знаний
							ЛК	ПЗ/ СЗ	ЛАБ. з.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
4	Аутсорсинг услуг логистического сервиса. 1. Понятие и виды аутсорсинга логистических услуг. 2. Постановка и решение задачи «сделать или купить» в логистическом сервисе. 3. Влияние аутсорсинга услуг логистического сервиса на результативность работы предприятия.	4	2		2						[осн.: 6; доп7]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
5	Роль и значение провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса. 1. Предпосылки использования посредников логистических услуг в цепях поставок. 2. Логистические провайдеры и их международная классификация. 3. Критерии и методы выбора логистических посредников.	4	2		2						[осн.: 6, 7; доп.: 5]	Устный выборочный опрос; решение ситуационных заданий.
6	Виртуальный логистический оператор в цепи поставок. 1. Понятие виртуального логистического оператора, его классификационные признаки. 2. Алгоритм создания и функционирования виртуального логистического оператора, оценка его деятельности. 3. Проектирование цепей поставок с участием виртуального логистического оператора, направления снижения логистических издержек в цепях поставок.	4	2		2						[осн.: 6, 7; доп.: 4]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
7	Организация логистического сервиса в онлайн ритейле. 1. Особенности организации основных логистических бизнес-процессов в области электронной коммерции. 2. Фулфилмент в системе электронной торговли. 3. Дропшипинг в системе электронной торговли.	4	2		2						[осн.: 6, 7; доп.: 3]	Устный выборочный опрос; решение ситуационных заданий.

8	Роль логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси. 1. Понятие транзитного потенциала и его оценка. 2. Логистическая инфраструктура международных транспортных коридоров Беларуси, подходы к ее формированию. 3. Совершенствование логистического сервиса и развитие транзитного потенциала Беларуси.	8	4		4						[осн.: 2, 3; доп.: 9]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
9	Логистический сервис в отдельных функциональных областях деятельности. 1. Организация системы обслуживания рекламаций потребителей. 2. Управление возвратными потоками. 3. Сорсинг, как вид инспекционного сервиса в работе с удаленными поставщиками товаров.	4	2		2						[осн.: 1, 5; доп.: 2]	Устный выборочный опрос; решение ситуационных заданий.
10	Информационные системы поддержки управленческих решений в области логистического сервиса. 1. Виды информационных систем, область их применения. 2. Системы управления основными бизнес-процессами в цепях поставок. 3. Экспертные системы и методы принятия решений в области логистического сервиса.	4	2		2						[осн.: 1, 7; доп.: 3, 4, 5, 6]	Доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; решение задач.
	Всего часов	44	22	--	22	--	-	-	-	-		Экзамен

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»
 ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 2-Й СТУПЕНИ ОБУЧЕНИЯ
 ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-26 80 06 «ЛОГИСТИКА»**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Всего	Лекции	ПЗ	СЗ	Лаб.з.	УСР			Самост. раб.	Иное	Форма контроля знаний
							ЛК	ПЗ/ СЗ	ЛАБ. з.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
1	Сервис как область ответственности маркетинга и логистики в повышении конкурентоспособности предприятий на рынке. 1. Понятие, виды и основные правила сервиса. 2. Варианты организации сервиса на предприятиях. 3. Маркетинговый и логистический подходы к организации сервиса на предприятиях.										[осн.: 1, 7; доп.: 4]	Собеседования; доклады на практических занятиях.
2	Система логистического сервиса предприятия и порядок ее формирования. 1. Понятие системы логистического сервиса предприятия и ее основные составляющие. 2. Уровень логистического сервиса и обоснование его оптимального значения. 3. Качество логистического сервиса, основные критерии его оценки.										[осн.: 4, 6; доп.: 5]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
3	Эффективность организации логистического сервиса и показатели ее определяющие. 1. Цикл заказа, расчет его продолжительности и возможные направления сокращения. 2. Расчет и анализ величины издержек на осуществление логистического сервиса. 3. Ключевые показатели эффективности логистического обслуживания клиентов.	4	2		2						[осн.: 4, 5; доп.: 6]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; решение задач.

Номер раздела, темы	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Всего	Лекции	ПЗ	СЗ	Лаб.з.	УСР			Самост. раб.	Иное	Форма контроля знаний
							ЛК	ПЗ/ СЗ	ЛАБ. з.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
4	Аутсорсинг услуг логистического сервиса. 1. Понятие и виды аутсорсинга логистических услуг. 2. Постановка и решение задачи «сделать или купить» в логистическом сервисе. 3. Влияние аутсорсинга услуг логистического сервиса на результативность работы предприятия.										[осн.: 6; доп7]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
5	Роль и значение провайдеров логистических услуг в системе логистического сервиса. 1. Предпосылки использования посредников логистических услуг в цепях поставок. 2. Логистические провайдеры и их международная классификация. 3. Критерии и методы выбора логистических посредников.	2	2								[осн.: 6, 7; доп.: 5]	Устный выборочный опрос; решение ситуационных заданий.
6	Виртуальный логистический оператор в цепи поставок. 1. Понятие виртуального логистического оператора, его классификационные признаки. 2. Алгоритм создания и функционирования виртуального логистического оператора, оценка его деятельности. 3. Проектирование цепей поставок с участием виртуального логистического оператора, направления снижения логистических издержек в цепях поставок.										[осн.: 6, 7; доп.: 4]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
7	Организация логистического сервиса в онлайн ритейле. 1. Особенности организации основных логистических бизнес-процессов в области электронной коммерции. 2. Фулфилмент в системе электронной торговли. 3. Дропшипинг в системе электронной торговли.										[осн.: 6, 7; доп.: 3]	Устный выборочный опрос; решение ситуационных заданий.

8	Роль логистического сервиса в обеспечении транзитной привлекательности Беларуси. 1. Понятие транзитного потенциала и его оценка. 2. Логистическая инфраструктура международных транспортных коридоров Беларуси, подходы к ее формированию. 3. Совершенствование логистического сервиса и развитие транзитного потенциала Беларуси.	4	2		2						[осн.: 2, 3; доп.: 9]	Собеседования; доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; тесты.
9	Логистический сервис в отдельных функциональных областях деятельности. 1. Организация системы обслуживания рекламаций потребителей. 2. Управление возвратными потоками. 3. Сорсинг, как вид инспекционного сервиса в работе с удаленными поставщиками товаров.										[осн.: 1, 5; доп.: 2]	Устный выборочный опрос; решение ситуационных заданий.
10	Информационные системы поддержки управленческих решений в области логистического сервиса. 1. Виды информационных систем, область их применения. 2. Системы управления основными бизнес-процессами в цепях поставок. 3. Экспертные системы и методы принятия решений в области логистического сервиса.	2	2								[осн.: 1, 7; доп.: 3, 4, 5, 6]	Доклады на практических занятиях; устный выборочный опрос; решение задач.
	Всего часов	12	8	--	4	--	-	-	-	-		Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Рекомендуемые средства диагностики компетенций магистрантов

Оценочными средствами диагностики должна предусматриваться оценка способности обучающихся к творческой деятельности, их готовность вести поиск решения новых задач, связанных с отсутствием общепринятых алгоритмов.

Для диагностики компетенций магистрантов в результате освоения учебной дисциплины «Логистический сервис» могут использоваться следующие формы и средства оценки знаний:

1. Устная форма – собеседования; доклады на семинарских занятиях; доклады на научно-практических конференциях; оценивание на основе деловой игры; устные зачет и экзамен.

2. Письменная форма – тесты; контрольные опросы; контрольные работы; письменные отчеты по домашним практическим упражнениям; рефераты; индивидуальные задания; публикации статей, докладов; оценивание на основе решения задач; письменные зачет и экзамен.

3. Письменно-устная форма – отчеты по аудиторным или домашним практическим заданиям с их устной защитой; оценивание на основе деловой игры и решении ситуационных и логистических задач.

4. Техническая форма – электронные тесты; мультимедийная презентация докладов; разработка видеоматериалов (тематических видеороликов, проблемных видеофильмов).

Оценка знаний магистрантов производится по 10-балльной шкале. Для оценки знаний и компетентности обучающихся используются критерии, утвержденные Министерством образования Республики Беларусь.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов для экзамена по учебной дисциплине «Логистический сервис» для магистрантов дневной и заочной формы получения образования по специальности 1-26 80 06 «Логистика»

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.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Законодательные и нормативные акты:

1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 18.07.2016 №560 «Республиканская программа развития логистической системы и транзитного потенциала Республики Беларусь на 2016-2020 годы».
2. Концепция развития логистической системы до 2030 года.
3. Комплексный прогноз научно-технического прогресса Республики Беларусь на 2016 – 2020 годы и на период до 2030 года.

Основная:

1. Логистика и управление цепями поставок: учеб. Пособие / О.В. Ерчак и др.; под ред. И.И. Полешук, О.В. Ерчак. - Минск: БГЭУ, 2019.- 397 с.
2. Похабов, В.И. Разработка концептуальных основ развития сервисных услуг в экономике Республики Беларусь / Похабов В.И., Тарелко В.В., Темичев А.М. – Минск: ВУЗ-ЮНИТИ, 2003. – 264 с.
3. Гусаков, Б.И., Тарелко, В.В. Финансовый менеджмент при реализации стратегии развития придорожного комплекса // Экономика строительства. – 1999. - №7. – С. 15-24.
4. Ковалков, В.А. Система измерения уровня логистического сервиса / В.А. Ковалков // Логистика и управление цепями поставок. – 2009. - №6. – С. 33-39.
5. Розина, Т.М. Оценка качества сервиса на основе учета ожиданий клиентов / Т.М. Розина // Соц. Явления. – 2016. - №5. – С. 88-96.
6. Скоробогатая, Т.Н. Логистические системы в сервисе: монография / Т.Н. Скоробогатая. – Симферополь: ДОЛЯ, 2007.
7. Хаирова, С.М. Логистический сервис в глобальной экономике / С.М. Хаирова. – М.: Издательский дом «МЕЛАП», 2004.
8. Николайчук, В.Е. Маркетинг и менеджмент услуг: деловой сервис / В.Е. Николайчук. – СПб.: Питер, 2005. – 608 с.
9. Уваров, С. Управление возвратными потоками в цепях поставок как фактор организации бережливого производства // Логистика. – 2012. - №5. – С. 45-47.
10. Дыбская, В.В., Зайцев, Е.И., Сергеев, В.И. и др. Логистика: Интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок: Учебник / Под ред. В.И. Сергеева. — М.: Эксмо, 2008. — 944 с.
11. Букринская, Э.М. Реверсивная логистика: учебное пособие / Э.М.Букринская. — СПб.: СПбГУЭФ, 2010. — 79 с.
12. Зуева, О.Н. Реверсивная логистика в управлении запасами / О.Н.Зуева // Известия ИГЭА. — 2009. — № 1. — С. 107—111.

Дополнительная:

1. Терентьев, П.А. Классификация и модели логистики возвратных потоков / П.А. Терентьев // логистика сегодня. – 2010. - №4. – С. 242-251.
2. Транспортно-логистические комплексы: учеб. Пособие / Л.Б. Миротин [и др.]. – М.: Академия, 2015. – 224 с.
3. Логистика. Интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок: учебник для МВА / В.В. Дыбская [и др.]; под ред. В.И. Сергеева. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с.
4. Логистика. Теория и практика: учебник / Б.А. Аникин [и др.]; под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: Проспект, 2016. – 339 с.
5. Моисеева, Н.К. Экономические основы логистики: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2014 – 528 с.
6. 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.
7. Логистика: учеб. пособие / О.В. Верниковская и др.; под ред. И.И. Полещук. - Минск: РИПО, 2018. - 267 с.
8. Гаджинский, А.М. Логистика: учебник для ВУЗов по направлению подготовки «Экономика». – М.: «Дашков и К», 2014.-420 с.
9. Еловой, И.А. Управление потоками в логистических системах мировой экономики / И.А. Еловой, В.И. Похабов, М.М. Колос; под науч. Ред. В.Ф. Медведева. – Минск: Право и экономика, 2006. – 266 с.
10. Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь [Электронный ресурс]: Международный стандарт ИСО 9000. – 3-е изд. – 2005-09-15. – Режим доступа cik63.ru/upload/iblock/9f2/9f2b4912581e849fb76a620codd3d11b.pdf.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Наименование дисциплин, изучение которых опирается на данную дисциплину	Кафедра	Предложение об изменениях в пропорциях материала, порядка изложения и т.д.	Принятое решение (протокол №, дата) кафедрой разработавшей программу
1	2	3	4
Маркетинг в отраслях и сферах деятельности	Кафедра маркетинга		протокол № ___ от _____ 2019 г.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол № ____ от _____ 20__ г.)

Заведующий кафедрой

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
