

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**Обнинский институт атомной энергетики –**  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет  
«МИФИ»  
**(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

Одобрено на заседании  
УМС ИАТЭ НИЯУ МИФИ  
Протокол № 4-8/2022 от 30.08.2022

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине**

**ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС**

---

*название дисциплины*

для направления подготовки

**38.04.02 «Менеджмент»**

---

*код и название направления подготовки*

образовательная программа

**Логистический менеджмент**

---

Форма обучения: очная

**г. Обнинск 2023 г.**

## **Область применения**

Фонд оценочных средств (ФОС) является обязательным приложением к рабочей программе дисциплины «Логистический сервис» и обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

## **Цели и задачи фонда оценочных средств**

Целью Фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для достижения поставленной цели Фондом оценочных средств по дисциплине «Логистический сервис» решаются следующие задачи:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений и навыков, предусмотренных в рамках данной дисциплины;
- контроль и оценка степени освоения компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс в рамках данной дисциплины.

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

В результате освоения ОП магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-6	Способен владеть методами прогнозирования и моделирования развития высокотехнологичных отраслей экономики, включая ядерную энергетику и цифровые технологии	<p>З-ПК-6 Знать: Методы построения концептуальных, математических и имитационных моделей; методы прогнозирования, технико-экономических исследований научно-технических решений и нормативного проектирования инновационных видов продукции и процессов;</p> <p>У-ПК-6 Уметь: выполнять технико-экономический анализ проектных, конструкторских и технологических решений для выбора оптимального варианта реализации инноваций, разрабатывать компьютерные модели исследуемых процессов и систем;</p> <p>Воспринимать (обобщать) научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике научного исследования, готовить реферативные обзоры и отчеты, получать научно-исследовательский опыт в профессиональных социальных сетях;</p> <p>В-ПК-6 Владеть навыками: Разработка основных положений стратегии развития организации, обоснование стратегических решений по совершенствованию процессов стратегического и тактического планирования и организации производства; Формирование и обоснование целей и задач исследований и проектных разработок, изыскательских работ, определение значения и необходимости их проведения, путей и методов их решения.</p>

### 1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП магистратуры

Компоненты компетенций, как правило, формируются при изучении нескольких дисциплин, а также в немалой степени в процессе прохождения практик, НИР и во время самостоятельной работы обучающегося. Выполнение и защита ВКР являются видом учебной деятельности, который завершает процесс формирования компетенций.

Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины:

- **начальный** этап – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу;

- **основной** этап – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя коррекцию в ходе работы, переносит знания и умения на новые условия;

- **завершающий** этап – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях.

Этапы формирования компетенций в ходе освоения дисциплины отражаются в тематическом плане (см. РПД).

### 1.3. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
<b>Текущая аттестация, 3 семестр</b>			
<b>Общие основы логистического сервиса</b>			
1	Понятие логистического сервиса	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
2	Применение логистического сервиса в послепродажном обслуживании техники	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
3	Влияние сервиса на конкурентоспособность. Оценка оказываемых услуг	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
4	Управление качеством в логистическом сервисе	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
<b>Перспективы развития логистического сервиса</b>			
5	Роль информационных систем в логистическом сервисе	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
6	Логистический сервис в стратегическом менеджменте, использование реинжиниринга	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
7	Влияние высокотехнологичности на развитие логистического сервиса	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Устный опрос, тесты, рефераты, задания
<b>Промежуточная аттестация, 3 семестр</b>			
	Зачет	З-ПК-6, У-ПК-6, В-ПК-6	Зачетный билет

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям, которые приведены в п.1.1. Формирование этих дескрипторов происходит в процессе изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида учебных занятий и самостоятельной работы.

Выделяются три уровня сформированности компетенций на каждом этапе: пороговый, продвинутый и высокий.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня	БРС, % освоения	ECTS/Пятибалльная шкала для оценки экзамена/зачета
<b>Высокий</b> <i>Все виды компетенций сформированы на высоком уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины</i>	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Студент демонстрирует свободное обладание компетенциями, способен применить их в нестандартных ситуациях: показывает умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического или прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	90-100	A/ Отлично/ Зачтено
<b>Продвинутый</b> <i>Все виды компетенций сформированы на продвинутом уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины</i>	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу, большей долей самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Студент может доказать владение компетенциями: демонстрирует способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения.	85-89	B/ Очень хорошо/ Зачтено
			75-84	C/ Хорошо/ Зачтено
<b>Пороговый</b> <i>Все виды компетенций сформированы на пороговом уровне</i>	Репродуктивная деятельность	Студент демонстрирует владение компетенциями в стандартных ситуациях: излагает в пределах задач курса теоретически и практически контролируемый материал.	65-74	D/Удовлетворительно/ Зачтено
			60-64	E/Посредственно /Зачтено
<b>Ниже порогового</b>	Отсутствие признаков порогового уровня: компетенции не сформированы. Студент не в состоянии продемонстрировать обладание компетенциями в стандартных ситуациях.		0-59	Неудовлетворительно/ Зачтено

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценивания компетенций на каждом этапе изучения дисциплины для каждого вида оценочного средства и приводятся в п. 4 ФОС. Итоговый уровень сформированности компетенции при изучении дисциплины определяется по таблице. При этом следует понимать, что граница между уровнями для конкретных результатов освоения образовательной программы может смещаться.

Уровень сформированности компетенции	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
высокий	<b>высокий</b>	<b>высокий</b>
	<i>продвинутый</i>	<i>высокий</i>
	<i>высокий</i>	<i>продвинутый</i>
продвинутый	<i>пороговый</i>	<i>высокий</i>
	<i>высокий</i>	<i>пороговый</i>
	<b>продвинутый</b>	<b>продвинутый</b>
	<i>продвинутый</i>	<i>пороговый</i>
пороговый	<i>пороговый</i>	<i>продвинутый</i>
	<b>пороговый</b>	<b>пороговый</b>
ниже порогового	<b>пороговый</b>	<b>ниже порогового</b>
	<b>ниже порогового</b>	-

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

– Итоговая аттестация по дисциплине является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков обучающихся по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестации.

– Текущая аттестация в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся.

– Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

– Текущая аттестация осуществляется два раза в семестр:

○ контрольная точка № 1 (КТ № 1) – выставляется в электронную ведомость не позднее 3 недели модуля. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по темам учебной дисциплины с 1 по 3 неделю модуля.

○ контрольная точка № 2 (КТ № 2) – выставляется в электронную ведомость не позднее 5 недели модуля. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по темам модуля с 3 по 5 неделю учебного модуля.

– Результаты текущей и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	Неделя	Балл	
		Минимум*	Максимум
<b>Текущая аттестация</b>	<b>1-3</b>	<b>36</b>	<b>60</b>
<b>Контрольная точка № 1</b>	<b>1-3</b>	<b>18</b>	<b>30</b>
Реферат	1	9	15
Тестовые задания	2	5	8
Опрос	3	4	7
<b>Контрольная точка № 2</b>	<b>3-5</b>	<b>18</b>	<b>30</b>
Контрольная работа	<b>3</b>	9	15
Тестовые задания	4	5	8
Опрос	5	4	7

<b>Промежуточная аттестация</b>	-	<b>24</b>	<b>40</b>
Зачет	-	-	-
Зачетный билет	-	24	40
<b>ИТОГО по дисциплине</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

\* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т.ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине «Логистический сервис» включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств. Оценка качества подготовки включает текущую и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения студентами учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении обучения на каждом семинарском занятии.

Текущий контроль осуществляется в форме устных опросов, тестов, рефератов, заданий, в соответствии с технологической картой изучения дисциплины.

Формой промежуточного контроля по дисциплине является зачет, баллы выставляются по итогам успешного прохождения ответа на зачетный билет. Зачёт предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений, способности приводить примеры практического использования знаний (например, применять их в решении практических задач), приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

Оценка сформированности компетенций на зачёте для тех обучающихся, которые пропускали занятия и не участвовали в проверке компетенций во время изучения дисциплины, проводится после индивидуального собеседования с преподавателем по пропущенным или не усвоенным обучающимся темам с последующей оценкой самостоятельно усвоенных знаний на зачёте.

#### **4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков**

##### **4.1 Зачет билет**

##### **4.2 Темы рефератов**

##### **4.3 Устный опрос**

##### **4.4 Комплект тестовых заданий**

##### **4.5 Комплект заданий для контрольной работы**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**Обнинский институт атомной энергетики –**  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет  
«МИФИ»  
**(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

Направление	<b>38.04.02 «Менеджмент»</b>
Образовательная программа	<b>«Логистический менеджмент»</b>
Дисциплина	Логистический сервис

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. В чем заключается сущность сервисной логистики?
2. Обоснуйте необходимость применения логистического инструментария в экономике и раскройте особенности экономического направления логистики.
3. В чем заключаются причины широкого и неоднозначного толкования сущности логистики в экономике?
4. Приведите примеры различных подходов к определению содержания понятия логистики.
5. В чем состоят особенности современной трактовки понятия логистики?
6. Соотнесите содержание понятий «логистика», «коммерция», «менеджмент», «маркетинг». Проследите их взаимосвязь на конкретном примере.
7. Какова роль логистики в повышении конкурентоспособности фирмы?
8. Как можно охарактеризовать логистику будущего?
9. В чем заключается содержание логистической концепции?
10. В чем заключается цель логистической деятельности?
11. Сформулируйте общие и частные задачи логистики.
12. Что представляет собой поток как объект управления в логистике?
13. Перечислите основные виды потоков.
14. Дайте определение информационного потока и охарактеризуйте его.
15. Охарактеризуйте финансовые потоки. Какие требования предъявляются к ним в логистических системах?
16. В чем заключается специфика сервисных потоков?
17. Какие методы используются в анализе логистической деятельности?
18. Какие инструменты планирования и прогнозирования используются в логистике?
19. Что включается в состав логистических издержек?
20. Какие информационные технологии используются в планировании и управлении производством на российском рынке?
21. Каково назначение материальных запасов в логистической цепи?
22. Какие факторы определяют объективный характер материальных запасов?
23. В чем состоит назначение производственных запасов и каковы их свойства?
24. Что представляют собой запасы незавершенного производства?
25. Как влияет система поставок «точно в срок» на уровень запасов?
26. Охарактеризуйте основные модели управления запасами как стратегии регулирования размера запаса.

27. В чем состоит логистический подход к оптимизации запасов?
28. Раскройте содержание понятия запасоемкости производства и реализации (продаж).
29. Что представляет собой надежность поставок?
30. Как определяется необходимая длительность обеспеченности производства запасами?
31. Какими возможностями обладает логистика в сокращении складских издержек?
32. Насколько действенной может стать логистика запасов в обеспечении конкурентоспособности предприятий?
33. В чем состоит специфика логистической деятельности дистрибьюторов и дилеров?
34. Что является объектом управления в финансовой логистике?
35. Раскройте понятие финансового потока в логистике и поясните его взаимосвязь с материальным потоком.
36. Назовите свойства информационных ресурсов.
37. Раскройте содержание информационных потребностей промышленного предприятия.
38. В чем заключается основная идея концепции «единого окна» и как она связана с кластеризацией экономики?
39. Объясните отличия промышленной и внутрипроизводственной логистики.
40. В чем заключаются логистические аспекты выбора поставщика?
41. Какова роль тары и упаковки в товародвижении?
42. Раскройте основное содержание логистики продаж и обслуживания.
43. В чем заключаются особенности процессов обслуживания в розничной и оптовой торговле?
44. Каковы особенности логистики электронной торговли?
45. Раскройте понятие складской логистики.
46. Какие операции осуществляются на этапе приемки товара?
47. Какие операции осуществляются на этапе складирования и хранения?
48. Какие операции осуществляются при отгрузке товара со склада?
49. Каково содержание возвратных потоков?
50. Перечислите факторы, влияющие на выбор места размещения складов.
51. Сформулируйте понятие сервисной логистики и обоснуйте ее основные отличия от логистики сервиса.
52. Дайте характеристику основных видов логистических услуг.
53. Дайте содержательную интерпретацию основных концепций сервисной логистики. Поясните, как они реализуются в практической деятельности.
54. Сформулируйте основную идею концепции интегрированного сервиса.
55. Выявите причины возникновения логистических конфликтов в цепях поставок и обоснуйте способы их урегулирования.
56. Назовите и раскройте типовые стратегии выстраивания взаимоотношений с поставщиками.
57. С какими рисками связано сокращение числа поставщиков?
58. Поясните содержание политики ориентации на клиента.
59. Работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров
60. Раскройте содержание сервиса послепродажного обслуживания
61. Раскройте содержание сервиса информационного обслуживания
62. Охарактеризуйте зависимость затрат на обслуживание от уровня обслуживания

Зачёт проводится устно и включает в себя ответ на два теоретических вопроса из различных разделов курса и одну задачу.

Освоение дисциплины оценивается по 100-балльной системе, используемой в ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Максимальная суммарная оценка за зачёт составляет 40 баллов с учетом того, что максимальная оценка работы в семестре по контрольным точкам составляет 60 баллов.

### Критерии оценивания

Баллы	Критерии оценки
36-40	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу
30-35	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
24-29	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу
менее 24	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

### Описание шкалы оценивания:

- от 36 до 40 баллов – отлично;
- от 30 до 35 баллов – хорошо;
- от 24 до 29 баллов – удовлетворительно;
- менее 24 баллов – неудовлетворительно.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

**Обнинский институт атомной энергетики –**

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет  
«МИФИ»

**(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

Направление	<u><b>38.04.02 «Менеджмент»</b></u>
Образовательная программа	<u><b>«Логистический менеджмент»</b></u>
Дисциплина	<u>Логистический сервис</u>

**ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

1. Управление добавленной стоимостью и добавленной ценностью в цепи поставок.
2. Логистический сервис и проблема качества.
3. Роль и задачи логистики в повышении уровня обслуживания клиента. Логистический сервис и комплексные показатели его оценки.
4. Показатели качества транспортно-логистического сервиса и особенности их расчета и мониторинга.
5. Управление распределением, как стратегическая функция. Роль логистического сервиса в распределении.
6. Анализ и оценка влияния логистического сервиса на эффективность бизнеса компании. Пример расчета доходности на активы, вложенные в логистику.
7. Логистический сервис, предоставляемый фирмой; роль и задачи склада в повышении его уровня.
8. Логистика как инструмент реализации маркетинговых стратегий в разрезе обслуживания сегментов рынка.
9. Стратегия увеличения уровня обслуживания клиентов на сети распределения.
10. Процедура установления стандартов базового уровня сервиса для компании.
11. Определение качества логистического сервиса с использованием совершенного заказа.
12. Основные группы показателей уровня логистического сервиса.

**Показатели и критерии оценки реферата (контрольной работы)**

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"><li>- актуальность проблемы и темы;</li><li>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li><li>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений</li></ul>	3
2. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"><li>- соответствие плана теме реферата;</li><li>- соответствие содержания теме и плану реферата;</li><li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li><li>- обоснованность способов и методов работы с материалом;</li><li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li><li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li></ul>	4
3. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"><li>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li><li>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li></ul>	3
4. Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"><li>- правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li><li>- грамотность и культура изложения;</li><li>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li><li>- соблюдение требований к объему реферата;</li><li>- культура оформления: выделение абзацев.</li></ul>	3
5. Грамотность	<ul style="list-style-type: none"><li>- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li><li>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li><li>- литературный стиль.</li></ul>	2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**Обнинский институт атомной энергетики –**  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет  
«МИФИ»  
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

Направление	<u>38.04.02 «Менеджмент»</u>
Образовательная программа	<u>«Логистический менеджмент»</u>
Дисциплина	<u>Логистический сервис</u>

**УСТНЫЙ ОПРОС**

1. Какой уровень запасов необходимо иметь на каждом предприятии для обеспечения требуемого уровня обслуживания потребителя?
2. В чем состоит компромисс между уровнем обслуживания потребителя и уровнем запасов в системе логистики?
3. Какие объемы запасов должны быть созданы на каждой стадии логистического и производственного процесса?
4. Должны ли товары отгружаться непосредственно с предприятия?
5. Каково значение компромисса между выбранным способом транспортировки и запасами?
6. Каковы общие уровни запасов на данном предприятии, связанные со специфическим уровнем обслуживания?
7. Как меняются затраты на содержание запасов в зависимости от изменения числа складов?
8. Как и где следует размещать страховые запасы?

**Критерии оценивания компетенций (результатов):**

Правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 1 балл.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**Обнинский институт атомной энергетики –**  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет  
«МИФИ»  
**(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

Направление	<u><b>38.04.02 «Менеджмент»</b></u>
Образовательная программа	<u><b>«Логистический менеджмент»</b></u>
Дисциплина	<u>Логистический сервис</u>

**КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

1. Консультирование потенциальных потребителей перед приобретением ими изделий данного предприятия, позволяющее им сделать осознанный выбор это
  1. цель системы сервиса на предприятии;
  2. задача системы сервиса на предприятии;
  3. функция системы сервиса на предприятии;
  4. обеспечение конкурентного преимущества;
  5. мероприятия по стимулированию сбыта.
2. Из перечисленного ключевым параметром качества обслуживания является
  1. предпродажный сервис;
  2. стабильность снабжения;
  3. ранжирование услуг;
  4. сегментация потребительского рынка;
  5. обеспечение надежности доставки.
3. Из перечисленного логистической услугой является
  1. предпродажный сервис;
  2. стабильность снабжения;
  3. ранжирование услуг;
  4. сегментация потребительского рынка;
  5. обеспечение надежности доставки.
4. Из перечисленного элементом формирования системы логистического сервиса является
  1. предпродажный сервис;
  2. стабильность снабжения;
  3. ранжирование услуг;
  4. сегментация потребительского рынка;
  5. обеспечение надежности доставки.
5. Критерием оценки системы логистического сервиса является
  1. уровень организации;
  2. уровень обслуживания;

3. затраты на обслуживание;
  4. потери, вызванные ухудшением обслуживания;
  5. уровень качества.
6. Полномочные нейтральные посредники между отправителем, получателем и транспортом это
1. снабженческие организации;
  2. крупнооптовые организации;
  3. экспедиторские организации;
  4. государственные службы;
  5. охранные организации.
7. К параметрам, характеризующим уровень обслуживания, относятся
1. гибкость;
  2. осязаемость;
  3. законченность;
  4. доступность;
  5. безопасность.
8. Как ведет себя кривая потерь, вызванных снижением уровня сервиса, при увеличении конкуренции на рынке?
1. принимает положение 1;
  2. принимает положение 2;
  3. принимает положение 3;
  4. принимает положение 4;
  5. не изменяет своего положения.
9. Какие издержки являются критерием оптимизации запасов?
- а) по закупкам продукции;
  - б) по содержанию запасов;
  - в) потери от отсутствия;
  - г) верны все ответы.

**Критерии оценивания компетенций (результатов):**

Правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 0,5 балла.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

**Обнинский институт атомной энергетики –**

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет  
«МИФИ»

**(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

Направление	<b>38.04.02 «Менеджмент»</b>
Образовательная программа	<b>«Логистический менеджмент»</b>
Дисциплина	Логистический сервис

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Задание №1.** Расставьте предложенные элементы в последовательности, определяющей формирование системы логистического сервиса: 1) определение стандартов услуг; 2) ранжирование услуг; 3) установка обратной связи с потребителем; 4) сегментация потребительского рынка; 5) оценка оказываемых услуг; 6) определение перечня наиболее значимых для потребителя услуг.

1. 1, 2, 3, 4, 5, 6;
2. 2, 4, 6, 1, 5, 3;
3. 4, 6, 2, 1, 5, 3;
4. 3, 4, 6, 2, 1, 5;
5. 5, 2, 3, 6, 1, 4;
6. 6, 1, 4, 5, 3, 2.

**Задание №2.** В таблице приведен общий список услуг, которые могут быть оказаны фирмой в процессе поставки товаров, а также время, необходимое для оказания каждой отдельной услуги, фирма фактически оказывает услуги № 2, 4, 5, 6 и 8. Каков уровень оказываемого фирмой сервиса?

Номер услуги	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Время, необходимое для оказания услуги, чел./час.	7	4	6	0,5	1,5	1	2,5	2	4	1,5

**Задание №3.** Определите место сервисной логистики в системе современной логистики и заполните следующую таблицу.

Вид сервисного обслуживания	Критерии сервиса	Содержание критериев

**Задание №4.** Логистический сервис на ООО «Перспектива» находится на стадии развития поэтому ещё имеет ряд существенных недостатков. Основными из них являются:

- отсутствие маркетинговых стратегий функционирования транспортного комплекса;
- низкое качество логистического сервиса, не отвечающего мировым стандартам;

-низкий уровень развития производственно-технической базы, инфраструктуры сервиса, информационных систем поддержки транспортно-логистического процесса;  
 -отсутствие современных логистических технологий транспортно-экспедиционной деятельности.  
 Принципы, которыми руководствуется руководство предприятия, ясны. Ведь данная структура сервиса является наиболее «безболезненной» для предприятия в краткосрочном периоде, т.к. все транспортные и складские расходы в этом случае минимальны, а предприятие избавлено от необходимости самостоятельно заниматься розничной продажей своей продукции. Но если рассмотреть долгосрочную перспективу, учитывая влияние положительных и отрицательных факторов внешней среды, то очевидным становится то, что существующую систему необходимо изменять, оптимизировать в соответствии с основными логистическими принципами. Разработайте порядок действий по совершенствованию системы логистического сервиса.

**Задание №5.** Разработайте и постройте «петлю качества» услуг сервисного предприятия (предприятие на выбор студента). Элементы «петли качества»:

1. Маркетинг.
2. Проектирование разработок продукции.
3. Материально-техническое снабжение.
4. Подготовка и разработка производственного процесса.
5. Изготовление.
6. Контроль проведения консультаций.
7. Утилизация.
8. Упаковки и хранение.
9. Реализация.
10. Монтаж и эксплуатация.
11. Техническое обслуживание.

**Задание №6.** Определите уровень логистического сервиса. Известно, что фактический объем оказываемого логистического сервиса составляет 5000 ед. при максимально возможном объеме оказания сервисных услуг в размере 7000 ед.

**Задание №7.** На примере конкретного предприятия (на усмотрение студента) разработайте рекомендации по формированию системы логистического сервиса, выделите этапы формирования системы логистического предприятия и дайте им характеристику. Заполните таблицу.

Этап формирования системы логистического сервиса на предприятии	Характеристика этапа

**Критерии оценивания компетенций (результатов) комплекта заданий контрольных работ:**

Оцениваются уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой, уровень владения профессиональными терминами, умение обучающегося применять теоретические знания при решении практических задач и обосновывать свои суждения.

**Описание шкалы оценивания:**

Контрольная работа считается выполненной, если итоговый результат за контрольную работу составляет не менее 60% максимального балла. Каждый пункт задачи оценивается пропорционально объему решенной задачи согласно следующей таблице.

<b>Оценка</b>	<b>Характеристики ответа студента</b>
90 – 100%	<ul style="list-style-type: none"><li>– даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы;</li><li>– указаны точные названия понятий и категорий;</li><li>– обучающийся демонстрирует способность к анализу практических ситуаций, оперирует профессиональными терминами;</li></ul>
70 – 89%	<ul style="list-style-type: none"><li>– имеются несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющие суть изложения;</li><li>– указаны не все точные названия понятий и категорий;</li></ul>
60 – 69%	<ul style="list-style-type: none"><li>– знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках;</li><li>– при ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления; допущены фактические ошибки;</li><li>– обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения,</li></ul>
0 – 59%	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся слабо ориентируется в теме задания, дает неверные ответы на поставленные вопросы;</li><li>– допущены существенные фактические ошибки.</li></ul>

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<p>ФОС рассмотрен на заседании отделения социально- экономических наук (О) (протокол № 1-08/2022 от 29.08.2022)</p>	<p>Руководитель образовательной программы «Логистический менеджмент» направления подготовки 38.04.02 Менеджмент</p> <p>29 августа 2022 г. _____ А.А. Кузнецова</p> <p>Начальник отделения социально-экономических наук (О)</p> <p>29 августа 2022 г. _____ А.А. Кузнецова</p>
---	---