

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2021 14:31:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034b1679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Экономический факультет

Кафедра управления организацией

Согласовано управлением организации и
контроля качества образовательной
деятельности

«9» ноября 2021 г.
Начальник управления _____
/ Г.Е. Суслин /

Одобрено учебно-методическим советом

Протокол «9» ноября 2021 г. № 6

Председатель _____
/ О.А. Шестакова /



Рабочая программа дисциплины

Управление сервисом в цепях поставок

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль:
Логистика и управление цепями поставок

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета:

Протокол от «17» июня 2021 г. № 11

Председатель УМКом _____
/ Н.М. Антипина /

Рекомендовано кафедрой управления
организацией

Протокол от «15» июня 2021 г. № 14

Зав. кафедрой _____
/ Т.И. Власова /

Мытищи
2021

Автор-составитель:
кандидат экономических наук, доцент Волков М.М.

Рабочая программа дисциплины «Управление сервисом в цепях поставок» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (приказ № 970 от 12.08.2020)

Дисциплина входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	18
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	19
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	1
9	
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	19

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины - являются формирование у студентов знаний и компетенций в области управления материальными потоками, и сопутствующими им информационными и прочими потоками в соответствии с потребностями рынка при реализации одной из координирующих функций логистики – управления логистическим сервисом.

Задачи дисциплины:

выработка у студентов знаний, умений и навыков профессионального решения следующих функциональных задач:

- проведение диагностики цикла выполнения заказа клиентов, организация обработки и выполнения заказов клиентов с учетом особенностей вовлеченных в эти процессы участников цепи поставок,
- анализ логистического сервиса (особенности перечня услуг в зависимости от вида реализуемой компанией деятельности, степень вовлеченности различных участников системы распределения, методы учета, контроля и коррекции пакета услуг, наличие стандартов обслуживания и т.д.),
- организация логистического сервиса различными звеньями логистической системы, обеспечение межфункциональной координации при формировании и управлении логистическим сервисом в компании.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ДПК-1 «Способность проводить исследования на рынках поставщиков, потребителей, логистических посредников с целью выявления потребностей в поставках, способах осуществления транспортировки, требованиям к качеству и уровню сервиса с учетом зарубежного и отечественного опыта»;

ДПК-4 «Способность организовывать и управлять бизнес-процессами в функциональных областях логистики и комплексных логистических активностях в предпринимательских структурах и цепях поставок, на основе знаний теоретических основ экономики, методологии логистики, теории и практики логистического менеджмента»;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

взаимосвязана с такими дисциплинами как: управление качеством в логистике и цепях поставок, интегрированное планирование цепей поставок и др.

Дисциплина «Управление сервисом в цепях поставок» формирует знания

и умения по управлению функциональной областью деятельности – логистическому сервису в цепях поставок, которые формируют компетентностную основу для дисциплин бизнес-планирование в логистике, управление качеством в логистике и цепях поставок и других специальных дисциплин профиля.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в Экзаменных единицах	4
Объем дисциплины в часах	144
Контактная работа:	74,3
Лекции	36
Практические	36
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	2,3
Экзамен	0,3
Предэкзаменационная консультация	2
Самостоятельная работа	60
Контроль	9,7

Формой промежуточного контроля является экзамен в 7 семестре.

3.2.Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
1	2	3
Тема 1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов. Определение обслуживания потребителей. Важность обслуживания с точки зрения маркетинга и логистики. Обслуживания потребителей в организационной структуре управления компании. Управление заказами как важнейшая функция обслуживания потребителей, требующая межфункциональной координации. Интегрированный подход к управлению заказами. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия решений. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов. Логистическая составляющая цикла заказа. Полный цикл заказа. Конкуренция, основанная на управлении временем. Факторы, влияющие на время цикла заказа. Зависимость цикла заказа от длины цепи поставок и количества операций логистики. Время полного цикла заказа: время приема, обработки, комплектации заказа и партии отправки, время доставки заказов. Состав основных операций времени полного цикла заказа. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставки заказов клиентам и возможные пути их решения. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.	6	6
Тема 2. Формирование системы логистического сервиса компании. Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты). Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Логистический сервис и его составляющие. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Традиционный метод обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки). Задачи логистики и маркетинга при переходе к «управлению клиентами». Разработка стандарта услуг. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса	12	12

услуг с учетом реакции потребителя на дефицит. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.		
Тема 3. Управление качеством оказания логистических услуг. Управление логистическим сервисом: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели/ Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания. Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.	6	6
Тема 4. Логистический сервис в торговле. Логистический сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы логистического сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня логистического обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере логистического сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация логистического сервиса в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу.	6	6
Тема 5. Методы оценки качества сервисной логистики. Стратегия анализа качества логистического сервиса: определение новых продуктов и уровня сервиса, поддержание продуктового канала. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Контрольные листки. Гистограммы. Диаграммы разброса. Анализ Парето. Стратификация. Контрольные карты по количественным признакам. Контрольные карты по качественным признакам	6	6
Итого	36	36

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

По очной форме обучения

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы, задания	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Тема 1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов.	Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов. Логистическая составляющая цикла заказа. Полный цикл заказа. Конкуренция, основанная на управлении временем. Факторы, влияющие на время цикла заказа. Зависимость цикла заказа от длины цепи поставок и количества операций логистики.	12	1. Работа с литературой в библиотеке МГОУ 2. Подготовка к практическим занятиям, устному опросу	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине	Устный опрос..
Тема 2. Формирование системы логистического сервиса компании.	Основные категории потребителя сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Логистический сервис и его составляющие. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания. Основные методы разработки стратегии обслуживания.	12	1. Работа с литературой в библиотеке МГОУ 2. Подготовка к написанию реферата 3. Подготовка к дискуссионному обсуждению темы	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине	Реферат, устный опрос.
Тема 3. Управление качеством оказания логистических услуг.	Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Си-	12	1. Работа с литературой в библиотеке МГОУ 2. Написание реферата 4. Подготовка к	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Реферат,

	стема сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.		дискуссионному обсуждению темы		
Тема 4. Логистический сервис в торговле.	Основные принципы логистического сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня логистического обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере логистического сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса	12	1. Работа с литературой в библиотеке МГОУ 2. работа в мини-группе по решению кейсов 3. Подготовка к дискуссионному обсуждению темы	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине	, опрос.
Тема 5. Методы оценки качества сервисной логистики.	Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Контрольные листки. Гистограммы. Диаграммы разброса. Анализ Парето.	12	1. Работа с литературой в библиотеке МГОУ	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине	Реферат, опрос, тест

Итого: 60 часов

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ДПК-1 «Способность проводить исследования на рынках поставщиков, потребителей, логистических посредников с целью выявления потребностей в поставках, способах осуществления транспортировки, требованиям к качеству и уровню сервиса с учетом зарубежного и отечественного опыта»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ДПК-4 «Способность организовывать и управлять бизнес-процессами в функциональных областях логистики и комплексных логистических активностях в предпринимательских структурах и цепях поставок, на основе знаний теоретических основ экономики, методологии логистики, теории и практики логистического менеджмента»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ДПК-1 «Способность проводить исследования на рынках поставщиков, потребителей, логистических посредников с целью выявления потребностей в поставках, способах осуществления транспортировки, требованиям к качеству и уровню сервиса с учетом зарубежного и отечественного опыта»	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать методов исследования рынков поставщиков услуг, потребителей, логистических методов выбора оптимального способа транспортировки, подходы и методов выявления требований к качеству и уровню сервиса в организации; уметь применять в практических ситуациях методы и практические инструменты исследования рынков поставщиков услуг, потребителей, логистических посредников, методы выбора оптимального	Устный опрос, Экзамен	41-60 баллов

			способа транспортировки, инструменты и методики выявления требований к качеству и уровню сервис организации.		
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать методов исследования рынков поставщиков услуг, потребителей, логистических методов выбора оптимального способа транспортировки, подходы и методов выявления требований к качеству и уровню сервиса в организации; уметь применять в практических ситуациях методы и практические инструменты исследования рынков поставщиков услуг, потребителей, логистических посредников, методы выбора оптимального способа транспортировки, инструменты и методики выявления требований к качеству и уровню сервис организации. владеть навыками практического применения инструментов и методов исследования рынков поставщиков, потребителей и логистических посредников для решения управленческих задач при осуществлении логистических процессов в цепях поставок	Устный опрос Реферат, Экзамен	61-100 баллов
ДПК-4 «Способность организовывать и управлять бизнес-процессами	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать методы количественного и качественного анализа информации при принятии	Устный опрос, Экзамен	41-60 баллов

в функциональных областях логистики и комплексных логистических активностях в предпринимательских структурах и цепях поставок, на основе знаний теоретических основ экономики, методологии логистики, теории и практики логистического менеджмента»			управленческих решений, методов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей и оптимизационных моделей управления транспортно-логистических процессов на предприятии; уметь применять методы практические инструменты количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, методы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей		
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, методов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей и оптимизационных моделей управления транспортно-логистических процессов на предприятии; уметь применять методы практические инструменты количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, методы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих	Устный опрос Реферат Экзамен	61-100 баллов

			моделей; владеть навыками использования методов количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, методов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей		
--	--	--	--	--	--

Текущий рейтинг по дисциплине определяется с учетом посещаемости, участия студентов в аудиторной и самостоятельной работе, устных опросов.

Подтверждением сформированности у студента оцениваемых компетенций является промежуточная аттестация.

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.3.1. Примерная тематика вопросов для проведения устного опроса.

1. Каково место логистического сервиса в интегрированной логистической системе компании?

2. Какие цели и задачи при реализации логистического сервиса преследуются компаниями?

3. В чем проблемы в управлении заказами клиентов? Какие механизмы для их решения существуют?

4. В чем заключается интегрированный подход к управлению заказами?

5. Какие преследуются цели и решаются задачи на тактическом уровне принятия решений? На стратегическом? На операционном?

6. Как выглядит процедура управления заказами? Охарактеризуйте каждый из ее этапов.

7. В чем заключается конкуренция, основанная на управлении временем? Какие факторы оказывают влияние на успех в реализации конкурентной борьбы по срокам?

8. Какова принципиальная разница между временем полного цикла заказа клиентов и полным циклом заказа клиентов?

9. Какие существуют подходы к сокращению времени цикла заказа на каждом из этапов его реализации?

10. В чем заключается политика обслуживания потребителей? Каково место логистики в ней?

5.3.2. Примерные темы рефератов.

1. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей (предоставления логистического сервиса).

2. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.

3. Место логистического сервиса в логистической системе компании.

4. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.

5. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.

6. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.

7. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей.

8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.

9. Логистический сервис и его составляющие. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».

10. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в ее приложении.

5.3.3. Примерный перечень вопросов к экзамену.

1. Определение обслуживания потребителей. Важность обслуживания с точки зрения маркетинга и логистики.

2. Обслуживания потребителей в организационной структуре управления компании.

3. Управление заказами как важнейшая функция обслуживания потребителей, требующая межфункциональной координации.

4. Интегрированный подход к управлению заказами.

5. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия решений.

6. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.

7. Логистическая составляющая цикла заказа. Полный цикл заказа.

8. Конкуренция, основанная на управлении временем.

9. Факторы, влияющие на время цикла заказа. Зависимость цикла заказа от длины цепи поставок и количества операций логистики.
10. Время полного цикла заказа: время приема, обработки, комплектации заказа и партии отправки, время доставки заказов.
11. Состав основных операций времени полного цикла заказа.
12. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставки заказов клиентам и возможные пути их решения.
13. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.
14. Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты).
15. Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
16. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки.
17. Логистический сервис и его составляющие. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания.
18. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
19. Традиционный метод обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки).
20. Управление логистическим сервисом: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели/
21. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.
22. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов.
23. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
24. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания. Концепция «ценности для клиента».
25. Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.
26. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.
27. Сущность управления логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.
28. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.
29. Формирование системы логистического сервиса: от стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг.

30. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.

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

Основными формами текущего контроля являются опрос, реферат, экзамен в 7 семестре.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания. Студенты, не сдавшие промежуточную аттестацию, не допускаются к сдаче Экзамена.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Опрос	до 20 баллов
Реферат	до 30 баллов
Экзамен	до 50 баллов

5.4.1. Написание *реферата* оценивается по шкале от 0 до 30 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата*: 27-30 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 23-27 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 15-23 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-15 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-5
2. Личный вклад автора	0-5
3. Структурированность материала	0-5
4. Постраничные ссылки	0-5
5. Объем и качество используемых источников	0-5
6. Оформление текста и грамотность речи	0-5
7. Защита <i>реферата</i>	0-10

5.4.2 *Опрос* оценивается от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *устного опроса*: 18-20 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 15-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 11-14 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-10 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-5
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-5
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-5
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-5

Шкала оценивания экзамена

Оценка по 5-балльной системе		Рейтинговые баллы	Баллы
«5»	отлично	81- 100	50
«4»	хорошо	61 - 80	30
«3»	удовлетворительно	41 - 60	15
«2»	неудовлетворительно	0 - 40	0-2

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается экзаменационная составляющая менее или равная 50 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на экзамен 100). При неудовлетворительной сдаче экзамена (менее или равно 50 баллам) или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать экзамен.

При пересдаче экзамена или Экзамена используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;

- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

№ п/п	ФИО	Сумма баллов, набранных в семестре			ИТОГО 100 баллов
		Опрос до 20 баллов	Реферат до 30 баллов	Экзамен до 50 баллов	
1	2	3	3	4	5
1.					

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Логистика и управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник для вузов /под ред. В.В. Щербакова. — М. : Юрайт, 2019. — 582 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/58CC1F31-72DF-4945-86DA-C8E682E43A99.
2. Дыбская В. В., Сергеев В. И. ; Под общ. ред. Сергеева В.И. - ЛОГИСТИКА В 2 Ч. ЧАСТЬ 1. Учебник для бакалавриата и магистратуры - М.:Издательство Юрайт - 2019 - 317с. - ISBN: 978-5-534-03586-5 - Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ - URL: <https://urait.ru/book/logistika-v-2-ch-chast-1-445029>

6.2 Дополнительная литература:

1. Левкин, Г.Г. Контроллинг и управление логистическими рисками [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.Г. Левкин, Н.Б. Куршакова. - 4-е изд. — М.: Директ-Медиа, 2018. - 199 с. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494514>
2. Логистика [Электронный ресурс]: учебник /под ред. Б.А. Аникина. - 4-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 320 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=458672>
3. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. — М. : Юрайт, 2019. — 359 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3B12EFF5-7F1E-4F9E-9B48-33F0FA0B64DC.
4. Медведева, В.Р. Планирование, прогнозирование и моделирование в цепях поставок [Электронный ресурс] : учеб. пособие. - Казань : Издательство КНИТУ, 2014. - 312 с. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428037>
5. Пузанова, И. А. Управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник для вузов / И. А. Пузанова, Б. А. Аникин. — М. : Юрайт, 2019. — 320 с. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/46865022-CA99-4B54-83A2-39546F83724D.
6. Сергеев, В. И. Управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2019. — 480 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/7E561B2B-FB64-4A00-AA6E-CADC73F9B327.
7. Управление снабжением и сбытом организации [Электронный ресурс]: учеб.пособие /Антонов Г.Д.[и др.] - М.: ИНФРА-М, 2016. - 290 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544236>
8. Управление цепями поставок [Текст] / Гатторн Дж.,ред. - М. : Инфра-М, 2014. - 670с.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Журнал - [www. rbk.ru](http://www.rbk.ru)

2. Журнал - www.logistic.ru
3. Журнал - www.s-logistics.gsf.ru/
4. Информационно-справочные системы - ru.wikipedia.org
5. Информационно-справочные системы - www.garant.ru

7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Список методических указаний/рекомендаций, используемых при освоении данной дисциплины

1. Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
2. Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru pravo.gov.ru

www.edu.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием.

- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ;

- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.