

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМ и качеству образования  
Дата подписания: 26.03.2024 13:06:55  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

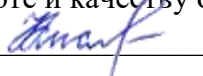
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Сервисная логистика»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено

Протокол № 1 от 25.08.2020

Заседания кафедры управления, сервисных  
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник Управления  
образовательных программ

 Н.А. Доманина

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная логистика» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций УК-1, УК-2, ПК-2.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

Компетенция	Индикатор	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	Умеет: находить оптимальные варианты управления материальными, информационными и финансовыми потоками предприятия; ставить и решать задачи повышения конкурентоспособности предприятия на базе логистической оптимизации управления потоками сервисной организации.
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: понятие «логистическая система», особенности построения логистической системы предприятия сферы услуг; функции, задачи и принципы логистики; функциональные области логистики. Умеет: составлять схему логистической системы организации сферы услуг. Владеет: технологией проектирования логистической системы организации сферы услуг.
	УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	Знает: теоретические и практические основы закупочной, сбытовой, транспортной, складской логистики. Умеет: решать задачи по выбору поставщика методом балльных оценок; рассчитывать равномерность и ритмичность поставок; определять оптимальное месторасположение распределительного центра; решать задачи по определению типа транспортного средства и выбора оптимального маршрута доставки; определять целесообразность создания спекулятивного запаса, рассчитывать параметры систем управления запасами; решать задачи по выбору формы складирования и определению складских площадей.
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Знает: сущность логистики сервисного обслуживания; зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; теоретические и практические аспекты управления цепями поставок. Умеет: формулировать критерии качества логистического обслуживания, в том числе и постпродажного обслуживания.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для практических работ (кейса)).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого практического задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемая компетенция (из опоп во):

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время

Проверяемые результаты обучения:

Знает: понятие «логистическая система», особенности построения логистической системы предприятия сферы услуг; функции, задачи и принципы логистики; функциональные области логистики; теоретические и практические основы закупочной, сбытовой, транспортной, складской логистики.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания

1. Логистика – это научная и практическая деятельность, связанная с организацией, управлением и оптимизацией процессов движения материальных и сопутствующих (информационных и финансовых) потоков от источника сырья до конечного потребителя с целью:

- a) максимизации запасов и удовлетворения запросов потребителей;
- b) максимизации прибыли и реализации стратегии компании;
- c) минимизации затрат и удовлетворения запросов потребителей;
- d) минимизации запасов и увеличения доли рынка.

2. Какое утверждение неверно:

a) В наиболее широких масштабах принципы и подходы логистики в военном деле получили развитие во время 2 мировой войны.

b) Среди основных критериев при выборе поставщика выступает качество продукции, цена, полнота ассортимента и надежность выполнения договорных обязательств.

c) Согласно статистике при уровне логистического обслуживания 90% и выше сервис становится невыгодным (при повышении уровня обслуживания от 95 до 97% (т.е. на 2%) логистические затраты возрастают в 7 раз быстрее (т.е. на 14%).

d) Цель закупочной логистики – удовлетворение потребностей сбыта с максимально возможной экономической эффективностью.

e) ABC-анализ может проводиться одновременно по 2-м признакам, например по признаку доли позиции в общей выручке от продаж и по признаку встречаемости позиции в заказах потребителей.

f) Информационный поток может возникать в результате движения материального потока, а также являться причиной его возникновения, т.е. между информационным и материальным потоком отсутствует изоморфность.

3. Когда термин «логистика» стал применяться в бизнесе:

- a) 1 век н.э.;
- b) 50-х гг. XXв.;
- c) 60-х гг. XXв.;
- d) 80-х гг. XXв.;
- e) 90-х гг. XXв.

4. Элементарная логистическая активность:

- a) Логистическая функция;
- b) Логистическая операция;
- c) Логистическая сеть.

5. Каким видом транспорта обеспечивается наивысшая сохранность груза:

- a) автомобильный;
- b) железнодорожный;
- c) водный;
- d) трубопроводный;
- e) воздушный.

6. Использование концепции аутсорсинга в логистике предполагает:

- a) исполнение внешними исполнителями разовых сделок;
- b) предприятие самостоятельно выполняет производственные и логистические функции;
- c) исполнение логистических функций внешними исполнителями логистических функций по контракту в долгосрочном периоде.

7. Развитие дилерской сети в рамках организации сбытовой деятельности – это:

- a) Независимая сбытовая система;
- b) Связанная сбытовая система;
- c) Собственная сбытовая система.

8. Уровень аутсорсинга, при котором компания-производитель привлекает логистического аутсорсера не только для выполнения функций комплексной транспортной логистики, но и передает ему задачи по проектированию и планированию цепей поставок и управление логистическими бизнес-процессами на предприятии:

- a) 1PL;
- b) 2PL;
- c) 3PL;
- d) 4PL;
- e) 5PL.

9. «Три стороны» в логистике компании – это

a) Экспедиторы, перевозчики и склады, т.е. компании, которые осуществляют подавляющее количество логистических операций;

b) Поставщики, сама компания, создающая логистическую систему, и потребители;

c) Поставщики, потребители и логистические посредники;

d) Поставщики, потребители и производственные подразделения компании.

10. Основными задачами оптимизации в логистической системе являются:

a) получение максимальной прибыли при полном удовлетворении потребностей клиентов;

b) минимизация затрат при определенном уровне обслуживания потребителей;

c) при неограниченных ресурсах добиться максимума целевой функции как системы плановых показателей логистической системы;

d) в рамках запланированных значений показателей логистической системы достигнуть совокупного минимума используемых ресурсов.

Ключ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c	d	b	b	e	c	b	d	c	d

Критерии оценки задания:

оценка 5 баллов («отлично») – 9-10 правильных ответов;

оценка 4 балла («хорошо») – 7-8 правильных ответов;

оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5-6 правильных ответов;

оценка («неудовлетворительно») – менее 5 правильных ответов.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время

Проверяемые результаты обучения:

Умеет: находить оптимальные варианты управления материальными, информационными и финансовыми потоками предприятия; ставить и решать задачи повышения конкурентоспособности предприятия на базе логистической оптимизации управления потоками сервисной организации; решать задачи по выбору поставщика методом балльных оценок; рассчитывать равномерность и ритмичность поставок; определять оптимальное месторасположение распределительного центра; решать задачи по определению типа транспортного средства и выбора оптимального маршрута доставки; определять целесообразность создания спекулятивного запаса, рассчитывать параметры систем управления запасами; решать задачи по выбору формы складирования и определению складских площадей.

Тип (форма) задания: практическое задание

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Пример 1. Определение оптимальной партии поставки

1.1. В 2017 году компания ООО «Авто-Транс» закупила 7000 комплектующих. В 2018 году планируется увеличение закупок в 2 раза по данному виду комплектующих по цене 350 руб. за штуку. Известно, что стоимость содержания одного комплектующего изделия на складе компании составляет 15% от его цены. В 2013 году транспортно-заготовительные расходы в расчете на одну партию поставки составили 650 руб.

Определить:

- 1) Оптимальную партию поставки для компании ООО «Авто-Транс»;
- 2) Оптимальную периодичность поставки;
- 3) Количество поставок в год.

1.2. Для производства металлорежущих станков ОАО «Воткинский завод» планирует закупить в следующем году 5100 т сырья. Подразделение по логистике рассчитало, что при закупке сырья партиями по 320 т затраты на размещение и выполнение заказа, а также издержки на хранение запасов будут минимальны. Определить оптимальную периодичность поставки сырья.

1.3. Для производства дозировочных насосов «ЗАО «Самарский насосный завод»» планирует закупить в следующем году 700 т стали. Подразделение по логистике рассчитало, что при закупке сырья партиями по 55 т затраты на размещение и выполнение заказа, а также издержки на хранение запасов будут минимальны. Определить оптимальную периодичность поставки сырья и необходимое количество поставок за год.

Пример 2. Задача выбора поставщика

Согласно договору поставки, который был заключен на шесть месяцев, предприятие-поставщик №1 обязалось к пятому числу каждого месяца поставлять клиенту партию товара в размере 150 единиц. Анализ динамики поставок специалистами по логистике выявил следующие результаты, представленные в таблице.

На основании этих результатов необходимо оценить работу поставщиков с точки зрения равномерности и ритмичности поставок, т.е. провести расчеты по заданию, а также сравнить эти результаты с результатами поставщика №2: коэффициент равномерности поставок – 83%, коэффициент аритмичности – 0,35%, среднее время задержки – 2 дня.

Таблица – Динамика поставок товара от поставщика №1 за 6 месяцев

Месяц поставки	Объем поставки, ед.	Время задержки, дн.
Январь	150	0
Февраль	145	0
Март	155	1
Апрель	160	3
Май	130	0
Июнь	140	2

Пример 3. Определение целесообразности создания спекулятивного запаса

Пользуясь приведенными исходными данными определить, целесообразно ли создавать трехмесячный спекулятивный запас, разместив и оплатив заказ поставщику 31 марта, при условии, что:

- закупочная цена за единицу товара 30 марта составляет 750 руб.;
- ожидаемый рост цены на товар 1 апреля составляет 11%
- доля затрат на хранение в стоимости среднего запаса равна 0,3 1/год
- годовой депозитный процент, предлагаемый банком, составляет 13%.

Пример 4. Параметры систем управления запасами

Пользуясь приведенными в таблице исходными данными, произвести расчет остальных параметров системы управления запасами с фиксированным интервалом времени между заказами:

№ п/п	Наименование параметра	Значение/расчет параметра
1	Потребность за период, шт.	7200
2	Число рабочих дней в периоде, дн.	360
3	Транспортно-заготовительные расходы, связанные с размещением и доставкой одного заказа, руб.	200
4	Процент от цены, приходящийся на поддержание запаса, %	30
5	Закупочная цена единицы продукции, руб.	240
6	Интервал времени между заказами, дн.	
7	Время поставки, дн.	3
8	Возможная задержка поставки, дн.	1
9	Ожидаемое дневное потребление, шт.	
10	Ожидаемое потребление за время поставки, шт.	
11	Максимальное потребление за время поставки, шт.	
12	Гарантийный запас, шт.	
13	Максимальный желательный запас, шт.	
14	Размер заказа, шт. (если на момент проверки фактический запас в первом периоде был 60 шт., а во втором – 100 шт.)	Если $Z_{\text{факт}} = 60$ шт. Если $Z_{\text{факт}} = 100$ шт.

Пример 5. Контроль в сфере закупочной деятельности и принятие решения по размещению заказов

Произвести оценку поставщиков № 1 и № 2 по результатам работы для принятия решения о продлении договорных отношений с одним из них.

Условия по заданию: В течение первых двух месяцев года фирма получала от поставщиков № 1 и № 2 товары А и В.

Динамика цен на поставляемую аналогичную продукцию, динамика поставки товаров ненадлежащего качества, а также динамика нарушений поставщиками установленных сроков поставок приведены в табл. 1-3.

Для принятия решения о продлении договора с одним из поставщиков необходимо рассчитать рейтинг каждого поставщика. Оценку поставщиков выполнить по показателям:

цена, надежность и качество поставляемого товара.

При расчете рейтинга поставщика принять следующие веса показателей:

— цена 0,5;

— качество поставляемого товара 0,3;

— надежность поставки 0,2.

Итоговый расчет рейтинга поставщика оформить в виде табл. 4.

Таблица 4 – Расчет рейтинга поставщика

Показатель/критерий	Вес	Оценка поставщика		Произведение оценки на вес	
		поставщик №1	поставщик №2	поставщик №1	поставщик №2
1	2	3	4	5	6
Цена					
Качество					
Надежность					
Рейтинг поставщика					

Таблица 1 – Динамика цен на поставляемые товары

Поставщик	Месяц	Товар	Объем поставки ед./мес.	Цена за единицу, руб.
№1	январь	А	2000	10
		В	1000	5
№2	январь	А	9000	9
		В	6000	4
№1	февраль	А	1200	11
		В	1200	6
№2	февраль	А	7000	10
		В	10 000	6

Таблица 2 – Динамика поставки товаров ненадлежащего качества

Месяц	Поставщик	Количество товара ненадлежащего качества, поставленного в течение месяца, единиц
Январь	№1	75
	№2	300
Февраль	№1	120
	№2	425

Таблица 3 – Динамика нарушений установленных сроков поставки

Месяц	Поставщик №1		Поставщик №2	
	кол-во поставок, ед.	всего опозданий, ед.	кол-во поставок, ед.	всего опозданий, ед.
Январь	8	28	10	45
Февраль	7	35	12	36

Таблица 5 – Расчет доли товаров ненадлежащего качества в общем объеме поставок

Месяц	Поставщик	Общая поставка (товар А и В), ед./мес.	Доля товара ненадлежащего качества в общем объеме поставок, %
январь	№1		
	№2		
февраль	№1		
	№2		

Комментарии к решению:

Для расчета рейтинга поставщиков необходимо произвести:

- 1) Расчет средневзвешенного темпа роста цен (показатель цены)
- 2) Расчет темпа роста поставки товаров ненадлежащего качества (показатель качества)
- 3) Расчет темпа роста среднего опоздания (показатель надежности поставки)

Критерии оценки задания:

оценка 5 баллов («отлично») – задачи решены верно;

оценка 4 балла («хорошо») – присутствует ошибка в решении одного из параметра задачи;

оценка 3 балла («удовлетворительно») – присутствуют ошибки в решении не более чем 50% задач;

оценка («неудовлетворительно») – задачи решены неверно (более 50% решены с ошибками/не решены).

Проверяемые компетенции (из опоп во):

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-2.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Проверяемые результаты обучения:

Знает: сущность логистики сервисного обслуживания; зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; теоретические и практические аспекты управления цепями поставок.

Умеет: формулировать критерии качества логистического обслуживания, в том числе и постпродажного обслуживания; составлять схему логистической системы организации сферы услуг.

Владеет: технологией проектирования логистической системы организации сферы услуг.

Тип (форма) задания: кейс

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Спроектируете логистическую систему организации сферы услуг (на примере одной из ее подсистем, в том числе и подсистемы постпродажного обслуживания)

Критерии оценки	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: <ul style="list-style-type: none"> <li>• размер организации, сферу ее деятельности;</li> <li>• стратегические рыночные цели организации;</li> <li>• продукт организации (ассортимент, свойства продукта);</li> <li>• целевую группу потребителей одного из продуктов;</li> </ul>	10
обосновывает необходимость проектирования логистической системы организации с учетом: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ситуации на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации, уровень конкуренции);</li> <li>• проблем сбыта продуктов</li> <li>• и/или новых рыночных возможностей организации;</li> </ul>	10
дает обоснование действий проектировщиков логистической системы (в их взаимосвязи) в следующих областях (на примере одной из логистических подсистем): <ul style="list-style-type: none"> <li>• определения цели и ограничений проектируемой логистической подсистемы;</li> <li>• создания организационной структуры для моделирования логистической подсистемы;</li> <li>• выбора методов сбора данных, необходимых для построения логистической подсистемы;</li> <li>• моделирования логистической подсистемы;</li> <li>• определения мероприятий, необходимых для создания логистической подсистемы;</li> </ul>	20
дает оценку результативности деятельности по созданию логистической системы в приведенной ситуации (на примере одной из ее подсистем).	5

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

55%-69% верно выполненных заданий – «удовлетворительно»;

70%-85% верно выполненных заданий – «хорошо»;

86%-100% верно выполненных заданий – «отлично».