

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79142005da5b7b554c69e2

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

Экономический факультет
Кафедра проектного и функционального менеджмента

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

Протокол от «18» марта 2022 г. № 7

И.о. зав. кафедрой

/Т.И. Власова /

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Управление сервисом в цепях поставок

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль:
«Логистика и управление цепями поставок»

Мытищи
2022

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

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 це-	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать методов исследования рынков поставщиков услуг, потребителей, логистических методов выбора оптимального способа транспорти-	Устный опрос, Экзамен	41-60 баллов

лью выявления потребностей в поставках, способах осуществления транспортировки, требованиям к качеству и уровню сервиса с учетом зарубежного и отечественного опыта»			ровки, подходы и методов выявления требований к качеству и уровню сервиса в организации; <i>уметь</i> 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 сервиса организации.		
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	<i>Знать</i> методов исследования рынков поставщиков услуг, потребителей, логистических посредников, методы выбора оптимального способа транспортировки, инструменты и методики выявления требований к качеству и уровню сервиса организации.	Устный опрос Реферат, Экзамен	61-100 баллов

			стических 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 сервисв 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		
ДПК-4 «Способность организовывать и управлять бизнес-процессами в функциональных областях логистики и комплексных логистических активностях в предпринимательских структурах	Пороговый	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 управ-	Устный опрос, Экзамен	41-60 баллов

и цепях поставок, на основе знаний теоретических основ экономики, методологии логистики, теории и практики логистического менеджмента»			ления 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		
	Продвину- тый	Работа на учебных за- нятиях Самостоя- тельная ра- бота	Знать методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, методов построения экономических, финансовых и организационно-	Устный опрос Реферат Экзамен	61-100 баллов

			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; владеть навыками использования методов количественного и качественного анализа информации при принятии управ-		
--	--	--	---	--	--

			ленческих решений, ме- тодов по- строения экономиче- ских, финан- совых и ор- ганизацион- но- управленче- ских 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.

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

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 ме-

сто логистики в ней?

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.

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.

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

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

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 бал- лов
		Опрос до 20 баллов	Реферат до 30 баллов	Экзамен до 50 баллов	
1	2	3	3	4	5
1.					

