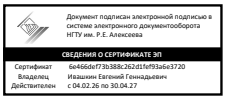
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)

Институт экономики и управления (ИНЭУ)



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института:
_____ Митяков С.Н..
подпись ФИО
« 18 » 06 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.18 ОСНОВЫ ЛОГИСТИКИ

для подготовки бакалавров

Направление подготовки: **27.03.05 «Инноватика»**

Направленность (профиль): **«Управление инновациями»**

Форма обучения: **очная**
Год начала подготовки: 2024

Выпускающая кафедра: УиД

Кафедра-разработчик: УиД

Объем дисциплины 108 часов /3 з.е

Промежуточная аттестация: зачет с оценкой –2 семестр

Разработчики: Зуева Е.В., старший преподаватель

Нижний Новгород, 2024

Рабочая программа дисциплины «Математические методы и модели в инноватике» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 27.03.05 "Инноватика", утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 31 июля 2020 года № 870 на основании учебного плана принятого УМС НГТУ
протокол от 28.05.2024 № 17
Рабочая программа одобрена на заседании кафедры разработчика,
протокол от 30.05.2024 № 7/1

Зав. кафедрой д.э.н, профессор Лапаев Д.Н. _____
(подпись)
Программа рекомендована к утверждению ученым советом института ИНЭУ,
протокол от 18.06.2024 № 5

Рабочая программа зарегистрирована в УМУ регистрационный № 27.03.05-у-50
Начальник МО _____

Заведующая отделом комплектования НТБ _____Н.И. Кабанина
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины 4

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) …….4

4. Структура и содержание дисциплины 7

5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисци-плины. 12

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 19

7. Информационное обеспечение дисциплины 19

8. Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с овз 21

9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательно-го процесса по дисциплине 22

10. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины . 23

11. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины 24

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины являются: формирование у студентов представлений профессиональных знаний в области логистики.

Задачи освоения дисциплины (модуля):

-формирование у студентов практических познаний рыночной концепции хозяйствования;

- овладение понятийным аппаратом и терминологией логистики, ее роли в развитии российских реформ;

- познание объектов логистического управления:

- материальных, финансовых, информационных и сервисных потоков; логистических систем и их элементов;

- механизма государственной поддержки;

- освоение и понимание многогранных функций логистики в общей концепции менеджмента и их взаимодействие с прочими сферами бизнеса и реинжиниринга;

- знакомство с современными логистическими концепциями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина Б1.В.ОД.18 «Основы логистики» включена в обязательный перечень дисциплин базовой части образовательной программы. Дисциплина реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОП ВО и УП, по направлению подготовки 27.03.05. Инноватика.

Дисциплина «Основы логистики» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: теория инноваций, отраслевые аспекты инновационной деятельности, управление инновационной деятельностью, маркетинг в инновационной сфере, основы инженерного эксперимента, технологический аудит, основы логистики, управленческая статистика, технологии управления финансовой отчетностью предприятия, бухгалтерский учет, налогообложение и управленческий учет наукоемких организаций, организационно-управленческая практика, преддипломная практика, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

Рабочая программа дисциплины «Основы логистики» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Таблица 1 – Формирование компетенций по дисциплинам
(очная, заочная форма обучения)

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры формирования дисциплины Компетенции берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра»							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Код компетенции ПК 4								
Основы логистики				•				
Отраслевые аспекты инновационной деятельности		•						
Управление инновационной деятельностью			•					

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры формирования дисциплины Компетенции берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра»							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Маркетинг в инновационной сфере				•				
Основы инженерного эксперимента							•	
Технологический аудит					•			
Инфраструктура инновационной деятельности					•			
Теория инноваций	•				•			
Управленческая статистика			•					
Технологии управления финансовой отчетностью предприятия					•	•		
Бухгалтерский учет, налогообложение и управленческий учет наукоемких организаций					•	•		
Организационно-управленческая практика						•		
Преддипломная практика								•
Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								•

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (ОП) указан в таблице 2.

Таблица 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине			Оценочные средства	
		Знать:	Уметь:	Владеть:	Текущего контроля	Промежу-точной аттестации
ПК-4 способен систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов	**ИПК-4.2.** Обобщать информацию при распределении и использовании производственно-технологических ресурсов, связанных с реализаций проекта	- основы анализа современных логистических систем рыночного товародвижения; -закупочной, производственной и распределительной логистики	- собирать и анализировать данные, необходимые для определения способов логистической оптимизации материального потока в сфере обращения.	-навыками сбора и анализа исходных данных, необходимых для решения логистических задач; методами решения логистических задач.	Решение задач по темам курса, тестирование	Вопросы для устного собеседования

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1.Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. 108 часов, распределение часов по видам работ семестрам представлено в таблице 3.

Таблица 3.

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Для студентов очного обучения

	Трудоёмкость в час	
	Всего час.	**В т.ч. по семестрам**
		8
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения	
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	**108**	**108**
1. Контактная работа:	**20**	**20**
1.1.Аудиторная работа, в том числе:	16	16
занятия лекционного типа (Л)	8	8
практические (ПЗ)	8	8
1.2.**Внеаудиторная, в том числе**	**4**	**4**
консультации по дисциплине	4	4
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)		
2. Самостоятельная работа (СРС)	**84**	**84**
подготовка реферата		
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиум и т.д.)	84	84
Подготовка к зачету (контроль)	-	-

Дисциплина «Организация и управление производством в судостроении» состоит из лекций и практических занятий. Содержание дисциплины по видам работ приведено в таблице 4.

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Таблица 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам для студентов очного обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	КСР	Практические занятия					
2 семестр									
ПК 4	**Раздел 1. Роль логистики в экономике и организации**								
	Тема 1.1. Значимость и цели логистики логистической деятельности	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр.6-23) учебного пособия [6.1.1]	Опрос по темам, тестирование	6,0	
	Тема 1.2. Субъекты и объекты	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр.6-14) учебного пособия [6.2.1]	Опрос по темам, тестирование	6,0	
	Тема 1.3. Логистические операции и функции	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр.15-21) учебного пособия [6.2.1], самостоятельной работе (стр. 22-27) учебного пособия [6.2.1]	Опрос по темам, тестирование	6,0	
	Тема 1.4. Логистические системы	0,5		0,5	6,0	Подготовка к лекциям (стр.78-100) учебного пособия [6.2.1] и самостоятельной работе (стр. 53-77) учебного пособия [6.1.3]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	7,0	
	Итого по I разделу	**2,0**		**2,0**	**21,0**			**25,0**	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	КСР	Практические занятия					
	Раздел 2. Виды логистической деятельности								
	Тема 2.1. Закупки ресурсов Транспортировка Складирование Управление запасами Распределение готовой продукции Обслуживание потребителей	0,5		0,5	7,0	Подготовка к лекциям (стр. 6-14) учебного пособия [6.2.1]	индивидуальные задания по темам курса	8,0	
	Тема 2.2. Методы государственного регулирования инновационной деятельности	0,5		0,5	7,0	Подготовка к лекциям (стр. 78-100) учебного пособия [6.2.1] и самостоятельной работе (стр. 53-77) учебного пособия [6.1.3]	индивидуальные задания по темам курса	8,0	
	Тема 2.3. Сравнительный анализ опыта формирования национальных инновационных систем в разных странах	1,0		1,0	7,0	Подготовка к лекциям (стр. 42-53) учебного пособия [6.1.1] и практическим занятиям (стр. 78-133) учебного пособия [6.1.3]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам кур-	9,0	
	Итого по II разделу	**2,0**		**2,0**	**21,0**			**25,0**	
	Раздел 3. Современные тенденции в логистике								
	Тема 3.1. Проектирование цепи поставок	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр. 42-53) учебного пособия [6.1.1] и практическим занятиям (стр. 78-133) учебного пособия [6.1.3]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	6,0	
	Тема 3.2. Интегрирование логистики в организации	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр. 53-78) учебного пособия [6.1.1], практическим занятиям (стр. 78-133) учебного пособия [6.1.3] и самостоя-	индивидуальные задания по темам курса	6,0	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	КСР	Практические занятия					
						тельной работе (стр. 49-56) учебного пособия [6.2.1]			
	Тема 3.3. Интегрирование логистики в масштабах цепи поставок	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр. 79-119) учебного пособия [6.1.1] и самостоятельной работе (стр. 65-77) учебного пособия [6.2.1]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	6,0	
	Тема 3.4. Экономический анализ интегрированной логистики	0,5		0,5	6,0	Подготовка к лекциям (стр. 78-100) учебного пособия [6.2.1] и самостоятельной работе (стр. 53-77) учебного пособия [6.1.3]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	7,0	
	Итого по III разделу	**2,0**		**2,0**	**21,0**			**25,0**	
	Тема 4.1. Планирование деятельности цепи поставок	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр. 6-21) учебного пособия [6.1.2]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	6,0	
	Тема 4.2.Разработка и реализация логистической стратегии	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр. 22-90) учебного пособия [6.1.2] и самостоятельной работе (стр. 23-27) учебного пособия [6.1.3]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	6,0	
	Тема 4.3. Бизнес-процессы, происходящие в цепях поставок	0,5		0,5	5,0	Подготовка к лекциям (стр. 91-113) учебного пособия [6.1.2], практическим занятиям (стр. 114-115) и самостоятельной работе (стр. 28-52) учебного пособия [6.1.3]	Дискуссия, индивидуальные задания по темам курса	6,0	
	Тема 4.4. Логистическое ад-	0,5		0,5	6,0	Подготовка к лекциям (стр.	Дискуссия, инди-	7,0	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	КСР	Практические занятия					
	министрирование					6-14) учебного пособия [6.2.1]	видуальные задания по темам курса		
	Итого по 4 разделу	**2,0**		**2,0**	**21.0**			**25,0**	
	ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	**~~8,0~~**		**~~8,0~~**	**~~84,0~~**			**108**	
	ИТОГО по дисциплине	**~~8,0~~**	**~~8,0~~**	**~~8,0~~**	**~~84,0~~**			**108**	

5 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Перечень вопросов для текущего контроля усвоения знаний, умений и навыков представлены в оценочных материалах по дисциплине «Основы логистики», которые хранятся на кафедре «УИД».

Суть логистического подхода

1. В какой области человеческой деятельности и когда первоначально возникла и развивалась логистика? Почему?
2. Когда логистика стала широко использоваться в сфере хозяйственной практики?
3. Как вы понимаете термин «логистика»?
4. Каково наиболее общее понимание термина «логистика»?
5. Как вы понимаете термин «сквозной материальный поток»?
6. В чем заключается принципиальное отличие, новизна логистического подхода к управлению МП от традиционного?
7. Объясните, какие преимущества дают логистическому подходу три его принципиальных отличия от традиционного подхода к управлению предприятием?
8. Перечислите положительные моменты выделения МП в качестве объекта управления?
9. Почему логистику рассматривают с двух точек зрения, перечислите их?
10. Как вы понимаете термин «логистическая цепь» (цепь поставок)?
11. Каким образом и почему изменяется качественный состав МП по мере продвижения его по логистической цепи?
12. Каковы основные факторы развития логистики?
13. Раскройте механизм влияния каждой из предпосылок на развитие логистики?
14. Какими факторами были обусловлены этапы исторического развития логистики?
15. Каковы основные этапы развития логистики?
16. Как менялся уровень охвата различных сфер деятельности предприятий в процессе развития логистики?
17. Как менялся уровень достижений НТП на каждом из этапов развития логистики?
18. Каковы современные тенденции развития логистики?
19. В чем выражается глобализация бизнеса?
20. Можно ли назвать глобализацию фактором, обуславливающим развитие логистики, почему?
21. Каковы источники экономического эффекта от использования логистики?
22. Каким образом каждый из источников экономического эффекта от использования логистики позволяет увеличить экономическую эффективность деятельности предприятий?
23. Перечислите важнейшие достижения НТП в области средств связи и информатики, позволившие реализовать идеи логистического управления на практике?
24. Какие именно достижения НТП и каким образом способствовали развитию логистики?
25. В чем суть логистической услуги «управления запасами продавцом»?
26. В чем суть понятия «отсрочка» в распределении продукции?
27. Что такое синхронизированное перемещение материалов?
28. В чем суть понятия «перевалка» в распределении продукции?
29. Что такое аутсорсинг, его плюсы и минусы?
30. Почему в настоящее время возникла тенденция сокращения числа поставщиков?

31. Чем обусловлен тот факт, что оптимизация управления МП имеет значительные резервы

по повышению эффективности деятельности предприятия?

32. Почему на предприятиях необходима служба логистики?

33. Логистическое управление является общей или частной функцией менеджмента?

Основные понятия и определения

1. Понятие потока.

2. Дайте определения каждому из видов потоков, управляемых логистикой, укажите их размерности.

3. Приведите примеры параметров МП.

4. Чем отличается МП от материального запаса?

5. В чем специфика управления финансовыми потоками в логистике?

6. Существует ли однозначное соответствие между МП и ИП по времени возникновения, направленности и по другим параметрам? Поясните на примерах.

7. Перечислите и поясните признаки классификации и виды каждого из видов потоков, управляемых логистикой.

8. Понятие логистических операций, их классификация, примеры.

9. Приведите определение понятия системы.

10. Чем большие системы отличаются от сложных систем?

11. Что такое робастность?

12. Раскройте суть каждого из свойств, которыми должна обладать система.

13. Какие из свойств системы являются системоформирующимим, а какие – системообразующими?

14. Приведите собственные примеры объектов, являющихся системой, и раскройте их свойства как систем.

15. Что такое ЛС, ее цель?

16. Приведите классификацию ЛС.

17. Сформулируйте признак, по которому различают 3 вида микрологистических систем?

18. Приведите собственные конкретные примеры ЛС и докажите наличие у них всех свойств системы.

Объект, предмет, цели, задачи и функции логистики

1. Объект и предмет изучения логистики.

2. Цель логистического управления.

3. Шесть правил логистики.

4. Классификация задач логистики.

5. Логистические функции, примеры.

6. Классификация основных функций логистики.

7. Чем отличается логистическая операция от логистической функции?

8. Какие организации реализуют ЛФ, какие именно ЛФ реализует каждая из этих организаций?

9. Перечислите функциональные области логистического управления.

Принципы логистики

(основные принципы эффективного использования логистики в коммерческой практике предприятия)

1. Что такое концепция?

2. Перечислите концептуальные положения логистики.

3. Раскройте суть каждого из концептуальных положений логистики.

4. Чем отличается принцип тотальных затрат от принципа использования теории компромиссов для перераспределения затрат?

5. Что понимается под компромиссом в логистике?

6. Почему для эффективного функционирования ЛС принципиально важен «принцип гуманизации всех функций и технологических решений в ЛС»?

7. Выберите и обоснуйте 2-3 наиболее важных, по Вашему мнению, концептуальных положения логистики.

Методология принятия логистических решений

1. Чем отличается концепция от методологии?

2. Что такое общая теория систем и системный анализ?

3. Основные задачи и подзадачи системного анализа, суть каждой из них?

4. Какие из основных задач системного анализа относятся к индуктивным (дедуктивным)?

5. Суть принципа конечной цели, его правила.

6. Какие задачи логистического управления позволяет решить системный анализ?

7. Почему без применения системного анализа невозможно проектировать эффективные ЛС?

8. Понятие кибернетики и кибернетического подхода.

9. В чем особенность (специфика) кибернетического подхода к исследованию ЛС?

10. Поясните суть каждой из задач управления в кибернетике.

11. Приведите пример(ы) различных типов задач управления.

12. Как кибернетический подход представляет ЛС?

13. Чем отличается система управления от системы с управлением?

14. Понятия прямой и обратной связи.

15. Основные группы функций системы управления.

16. Что такое исследование операций?

17. Что является предметом изучения исследования операций?

18. Для чего в логистике используется методология исследования операций?

19. Что послужило толчком к появлению и развитию теории исследования операций?

20. Что в исследовании операций считается оптимальным решением?

21. Понятие моделирования, модели.

22. Классификация моделей.

23. Этапы построения математических моделей.

24. Типовые задачи исследования операций их суть.

25. Какие, по вашему мнению, типы задач исследования операций востребованы в транспортной логистике, поясните свой ответ.

26. Какие, по вашему мнению, задачи исследования операций востребованы в распределительной логистике, поясните свой ответ?

27. Какие, по вашему мнению, задачи исследования операций востребованы в производственной логистике, поясните свой ответ?

28. Перечислите типы моделей, которые могут использоваться в прогностике, поясните.

29. Какие математические дисциплины наиболее часто используются при решении задач исследования операций?

30. Опишите необходимость использования в логистических исследованиях общей теории систем и системного анализа, кибернетики, исследования операций и прогностики.

31. Прогностика и понятие прогноза.

32. Этапы процедуры прогнозирования.

33. Классификация видов прогнозов.

34. Классификация методов прогнозирования.

35. Основные тенденции развития современных ЛС.

Интеграция логистической деятельности

1. Что понимается под фрагментированностью логистического управления?

2. Приведите примеры конфликта целей различных подразделений в рамках предприятия.

3. Основные недостатки фрагментированной логистики внутри предприятия.

4. Причины трудностей интеграции логистики в рамках предприятия.

5. Понятие внутренней и внешней интеграции.

6. В чем заключается общий подход к объединению логистики в рамках предприятия?

7. В чем суть традиционного подхода к партнерам по ЛЦ как к конкурентам?

8. Основные недостатки фрагментированной логистики внутри ЛЦ.

9. Трудности практической реализации внешней интеграции.

10. Способы организации сотрудничества в ЛЦ, их плюсы и минусы.

Стратегия и планирование в логистике

1. Планирование логистической деятельности.

2. Перечислите требования к системам планирования, поясните их.

3. Перечислите наиболее общие методы разработки планов.

4. Классификация видов планирования в логистике по степени детализации принимаемых решений, охарактеризуйте каждый вид, приведите примеры.

5. Логистическая стратегия.

6. Логистический контроль.

7. Логистический аудит.

8. Охарактеризуйте взаимосвязь логистической и корпоративной стратегий.

9. На чем сфокусированы организации, использующие динамичную стратегию?

10. Что является ограничением для динамичной и «тощей» логистических стратегий, почему?

11. Виды основных логистических стратегий, их суть, цели, способы реализации, плюсы и минусы.

12. Перечислите и охарактеризуйте участки в ЛЦ, где могут неэффективно тратиться ресурсы.

13. Два аспекта динамичности логистических стратегий.

14. Опишите наиболее часто встречающиеся виды стратегий.

15. Что является ключевым решением, которое необходимо принять в начале разработки логистической стратегии?

16. В чем заключается системность подготовки стратегических решений?

17. Какие факторы следует учитывать при разработке логистической стратегии, почему?

18. Каковы общие рекомендации по разработке логистической стратегии?

19. Какие разделы должен содержать стратегический логистический плана?

20. Перечислите и охарактеризуйте наиболее важные области, в которых, в первую очередь, надо принимать решения при реализации логистической стратегии.

21. Мощность операции, мощность цепи поставок.

22. Цель планирования использования мощностей.

23. Охарактеризуйте проектную, эффективную и фактическую мощность.

24. Узкое место цепи поставок.

25. Приведите примеры бесполезных решений по увеличению мощности, принятые без учета узких мест.

26. Решения какого уровня связаны с планированием использования мощности.

27. Суть двух способов краткосрочной корректировки мощности, их цели и инструменты.

28. Важность решений по выбору места размещения элементов ЛЦ.

29. Какова иерархия решений, принимаемых при выборе места размещения?

30. Охарактеризуйте факторы, которые следует учитывать при выборе мест размещения.

31. Суть двух подходов к выбору мест размещения. Исключают ли эти подходы друг друга, почему?

32. Методы выбора мест размещения.

33. Чем отличается задача единого среднего от задачи охвата?

34. Обобщенное планирование и соответствующие виды планов.

35. Краткосрочное планирование.

36. Краткосрочные графики и два способа их составления.

37. Понятия толкающей и тянущей систем.

38. Зависимый и независимый спрос.

39. При каком типе спроса становится возможным планирование потребности в материалах?

40. Суть концепций MRP, MRP II, ERP, их преимущества и проблемы.

41. Суть обобщенной концепции "планирования потребностей/ресурсов": идея, цель, необходимые условия.

42. Суть концепций JIT, в чем специфика подхода JIT к работе предприятия, преимущества и проблемы JIT.

43. Охарактеризуйте принципы концепции JIT по основным параметрам деятельности предприятия.

44. Суть концепции ECR, проблемы ее внедрения.

45. Суть обобщенной концепции "точно в срок": идея, цель, необходимые условия.

Показатели логистической деятельности

1. Ответы на какие вопросы дает анализ показателей логистической деятельности?

2. Классификация показателей, примеры.

3. Коэффициент использования мощности.

4. Производительность и ее виды.

5. Логистические затраты.

6. Классификация логистических издержек.

7. Примеры показателей для функциональных областей логистического управления.

8. Основной принцип выбора показателей для анализа деятельности, примеры неудачного выбора показателей логистической деятельности.

9. Основные требования к показателям логистической деятельности.

10. Охарактеризуйте способы сравнения показателей.

11. Отличия традиционного и логистического подхода к учету логистических издержек, специфика учета издержек в логистике.

12. Чем различаются финансовые отчеты и отчеты по логистическим издержкам?

13. Сокращению каких логистических издержек должно уделяться основное внимание?

14. Охарактеризуйте зависимость величины логистических издержек от изменения качества работы ЛС.

15. Требования к системе учета логистических издержек.

16. Методы анализа логистических затрат.

17. Пути снижения уровня логистических затрат.

Организация логистического управления на предприятии

1. Недостатки традиционной системы управления МП на предприятии.

2. Почему необходимо организовывать на предприятии службу логистики, несмотря на то, что ЛФ так или иначе выполняются другими службами?

3. Основные задачи логистической службы.

4. Какой тип организационной структуры необходимо использовать для реализации логистического управления на предприятии? Почему?

5. Чем могут различаться разнообразные варианты организации службы логистики на предприятии?

6. Стадии эволюции логистических структур.

7. Дайте сравнительную характеристику возможных организационных структур логистической службы.

8. Что такое межфункциональная командная работа.

9. Перечислите условия эффективной работы межфункциональных команд.

10. Тактики и стратеги в логистическом управлении.

11. Требования к специалистам по логистике.

12. Этапы перехода сотрудников предприятия к новому способу организации работы.

13. Что является необходимым условием успешного формирования и развития ЛС?

14. В каком случае сотрудники и руководители функциональных подразделений сопротивляются изменениям?

15. Охарактеризуйте два основных подхода к управлению изменениями, их плюсы и минусы.

Таблица 6
Критерии выставления оценок (зачет с оценкой/реферат)

Шкала Оценивания, %	**Реферат**	**Зачет**
80-100	Отлично	Зачет
70-79	Хорошо	Зачет
50-69	Удовлетворительно	Зачет
0-49	Неудовлетворительно	Незачет

Таблица 7.
Критерии оценивания

Оценка	**Критерии оценивания**
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку **«отлично»** заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку **«хорошо»** заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Таблица 8 - Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Критерии оценивания результатов обучения**			
		Оценка **«неудовлетворительно»** / «не зачтено» 0-49% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка **«удовлетворительно»** / «зачтено» 50-69% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка **«хорошо» /** «зачтено» 70-79% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка **«отлично» /** «зачтено» 80-100% от max рейтинговой оценки контроля
Зачет с оценкой					
ПК-4 способен систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов	ИПК-4.2. Обобщать информацию при распределении и использовании производственно-технологических ресурсов, связанных с реализаций проекта	Не способен систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов Не может ответить на уточняющие вопросы преподавателя.	Способен систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов, однако допускает значительные ошибки. Не способен ответить на уточняющие вопросы. Испытывает затруднения при определении причинно-следственных связей.	Способен систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов, но допускает незначительные ошибки. Отвечает на уточняющие вопросы неполно/некорректно.	Имеет глубокие знания всего материала дисциплины; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Аникин, Б. А. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основы логистики : учебник / под ред. Б. А. Аникина и Т. А. Родкиной. - Москва : Проспект, 2015. - https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392163434.html
6.1.2 Аникин, Б. А. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Управление цепями поставок : учебник / под ред. Б. А. Аникина и Т. А. Родкиной. - Москва : Проспект, 2015. - https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392163441.html

6.2. Дополнительная литература

6.2.1 Башкирцева, С. А. Промышленная логистика и бережливое производство : практикум / Башкирцева С. А. - Казань : КНИТУ, 2018. - https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788223926.html
6.2.2 Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент. http://ecsocman.hse.ru/
6.2.3. Госты Нормы, правила, стандарты и законодательство России http://www.nntu.ru/RUS/biblioteka/resyrs/norma.htm

6.3 Перечень журналов по профилю дисциплины:

6.3.1 Научно-практический журнал «Креативная экономика» Сайт — creativeconomy.ru
6.3.2. Научно-исследовательский журнал «Экономические исследования и разработки». Сайт — edrj.ru/contacts.html
6.3.3. Научный журнал «Молодой ученый». Сайт — moluch.ru.
6.3.4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» . Сайт — https://cyberleninka.ru

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и

свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).

7.1 Перечень информационных справочных систем

Для изучения дисциплины при проведении различных видов занятий используются следу-

ющие электронные ресурсы:

1. Научная электронная библиотека E-LIBRARY.ru. – Режим доступа:

http://elibrary.ru/defaultx.asp

2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета

сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.

3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

4. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://openedu.ru/. - Загл с экрана.

5. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://polpred.com/. – Загл. с экрана.

6. Базы данных Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ РАН) по естественным, точным и техническим наукам Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.viniti.ru. – Загл. с экрана.

7. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.

8. Финансово-экономические показатели Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.minfin.ru/ru/statistics/ – Загл. с экрана.

Таблица 7. Перечень электронных библиотечных систем

N п/п	Наименование ЭБС	Ссылка, по которой осуществляется доступ к ЭБС
1.	Консультант студента	http://www.studentlibrary.ru/
2.	Лань	https://e.lanbook.com/
3.	Юрайт	https://urait.ru/
4.	КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. -	http://www.consultant.ru/

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины

Таблица 8. Программное обеспечение

Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	**Программное обеспечение свободного распространения**
MicrosoftWindows 7 (подписка MSDN 4689, подписка DreamSparkPremium, договор № Tr113003 от 25.09.14)	OpenOffice(FreeWare) https://www.openoffice.org/ru/
Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655)	Adobe Acrobat Reader (FreeWare) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

В таблице 9 указан перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ (удаленный доступ). Данный перечень подлежит обновлению в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

В данном разделе могут быть приведены ресурсы (ссылки на сайты), на которых можно найти полезную для курса информацию, в т.ч. статистические или справочные данные, учебные материалы, онлайн курсы и т.д.

Таблица 9 - Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

N п/п	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	База данных стандартов и регламентов РОССТАНДАРТ	https://www.gost.ru/portal/gost //home/standarts
2	Электронная база избранных статей по философии	http://www.philosophy.ru/
3	Единый архив экономических и социологических данных	http://sophist.hse.ru/data_access.shtml
4	Базы данных Национального совета по оценочной деятельности	http://www.ncva.ru
5	Справочная правовая система «Консультант-Плюс»	доступ из локальной сети
6	Информационно-справочная система «Техэксперт»	доступ из локальной сети

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 10 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. При заполнении таблицы может быть использована информация, размещенная в подразделе «Доступная среда» специализированного раздела сайта НГТУ «Сведения об образовательной организации»https://www.nntu.ru/sveden/

Таблица 10 - Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

N п/п	Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ	Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
1.	Консультант студента	озвучка книг и увеличение шрифта
2.	Лань	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации
3.	Юрайт	версия для слабовидящих

Адаптированные образовательные программы (АОП) в образовательной организации не реализуются в связи с отсутствием в контингенте обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), желающих обучаться по АОП. Согласно Федеральному Закону об образовании 273-ФЗ от 29.12.2012 г. ст. 79, п.8 "Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся". АОП разрабатывается по каждой направленности при наличии заявлений от обучающихся, являющихся инвалидами или лицами с ОВЗ и изъявивших желание об обучении по данному типу образовательных программ.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий по дисциплине, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения

В таблице 11 перечислены:

-учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

-помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые должны оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную. информационно-образовательную среду НГТУ.

Таблица 11 – Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы студентов по дисциплине

	Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы	**Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы**	**Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа**
	6405 Мультимедийная аудитория (для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации); г. Нижний Новгород, Казанское ш.,12, корп.6	1. Доска меловая; 2. Экран ; 3.Мультимедийный PortableEpson EB-31; 4. НоутбукSonyVaio: Intel Core2Duo@1.8Ghz;2Gb озу; 5. Стул – 20шт.; 6. Парты – 20 шт.;	• 1. Windows Vista OEM Activation • 2. Microsoft Office Professional • Plus 2007 (лицензия • № 42470655);

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- разбор конкретных ситуаций.

При преподавании дисциплины «Теория управления», используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность студентов при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно реализовать часы самостоятельной работы.

На лекциях, практических занятиях реализуются интерактивные технологии, приветствуются вопросы и обсуждения, используется личностно-ориентированный подход, технология работы в малых группах, что позволяет студентам проявить себя, получить навыки самостоятельного изучения материала, выровнять уровень знаний в группе.

Все вопросы, возникшие при самостоятельной работе над домашним заданием, подробно разбираются на практических занятиях и лекциях. Проводятся индивидуальные и групповые консультации с использованием, как встреч студентами, так и современных информационных технологий: чат, электронная почта, ZOOM.

Инициируется активность студентов, поощряется задание любых вопросов по материалу, практикуется индивидуальный ответ на вопросы студента, рекомендуются методы успешного самостоятельного усвоения материала в зависимости от уровня его базовой подготовки.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов в процессе текущего контроля.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена с учетом текущей успеваемости.

Результат обучения считается сформированным на повышенном уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, использует в ответе дополнительный материал. Все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты, проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается сформированным на пороговом уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже трех по оценочной системе, что соответствует допороговому уровню.

Методические указания для занятий лекционного типа, по освоению дисциплины на практических занятиях и по самостоятельной работе находятся в оценочных материалах по дисциплине «Теория управления», которые хранятся на кафедре «Цифровая экономика».

11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

11.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Для текущего контроля знаний студентов по дисциплине проводится комплексная оценка знаний, включающая:
- обсуждение теоретических вопросов;
- решение ситуационных задач;
- тестирование;
- зачет с оценкой.

Типовые задания по каждому виду текущего контроля представлены в оценочных материалах по дисциплине «Основы логистики», которые хранятся на кафедре «УИД».

Перечень вопросов для обсуждения на лекциях и практических занятиях представлен ниже:

1. Понятие и сущность логистики.
2. Историческое происхождение термина. Современные этапы развития логистики.
3. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками.
4. Актуальность логистики в современных экономических условиях. Экономический эффект от еѐ использования.
5. Концептуальные положения логистики.
6. Функции логистики.
7. Уровни развития логистики и структура логистической службы предприятия
8. Функциональная взаимосвязь логистики с маркетингом, финансами и планированием производства.
9. Материальные потоки в логистике: понятие и виды. Примеры материальных потоков.
10. Управление материальными потоками на основе пооперационного учета логистических издержек на оптовом складе.
11. Логистические операции: понятие и виды. Примеры логистических операций.
12. Логистические системы: понятие, свойства и классификация. Примеры логистических систем.
13. Принципы построения и функционирования логистических систем.
14. Сравнительная характеристика классического и системного подходов к формированию систем.
15. Сущность и задачи закупочной логистики.
16. Служба закупок на предприятии
17. Задача «сделать или купить»
18. Алгоритм исследования рынка закупаемой продукции и выбора поставщика
19. Система критериев оценки поставщика и
20. Методы выбора поставщиков: рейтинговых оценок, оценки затрат (миссий), доминирующих характеристик, категорий предпочтений
21. Контроль в сфере закупочной деятельности и принятие решения по размещению заказов (задача выбора поставщика).
22. Определение потребности в материалах: виды и методы определения.
23. Обеспечение производства материалами: сущность и методы.
24. Методы расчета поставок (размера заказа).
25. Понятие и функции производственной логистики.

26. Положения традиционной и логистической концепции организации производства.

27. Основы управления материальными потоками в производстве: качественная и количественная гибкость производственных систем и правила приоритетов в выполнении заказов.

28. Основы управления материальными потоками в производстве: толкающая и тянущая системы управления.

29. Основные концепции и системы управления материальными потоками в производственной логистике: логистическая концепция «just-in-time» (точно в срок) и основанная на ней система KANBAN.

30. Основные концепции и системы управления материальными потоками в производственной логистике: логистическая концепция «requirements/resourceplanning» (планирование потребностей/ресурсов) и основанные на ней системы MRP 1 и 2.

31. Микрологистическая концепция «бережливое производство» (Leanproduction)

32. Управление незавершенным производством.

33. Выбор производственной стратегии.

34. OPT - система

35. Понятие и задачи распределительной логистики.

36. Логистические каналы и цепи.

37. Задача определения оптимального количества складов в системе распределения.

38. Задача оптимизации расположения распределительного цента на обслуживаемой территории. Факторы, оказывающие влияние на размещение распределительного центра.

39. Системы DRP – 1 и 2.

40. Сущность и задачи транспортной логистики.

41. Задача выбора вида транспортного средства

42. Выбор способа транспортировки

43. Задача выбора перевозчика: этапы, транспортные тарифы и правила их применения.

44. Основные методы составления маршрутов движения транспорта.

45. Терминальные перевозки: понятие и виды.

46. Информационные потоки в логистике: понятие и виды. Понятие экономической информации и информационного процесса.

47. Информационные логистические системы: понятие, структура, виды и принципы построения.

48. Технологии автоматизированной идентификации штриховых кодов: виды штриховых кодов и структура, области применения в логистике.

49. Порядок применения штрихового кода EAN-13.

50. Технология маркировка грузовых пакетов машиночитаемым кодом.

51. Использование в логистике технологии RFID – радиометок

52. Материальный запас: понятие и классификация.

53. Причины создания материальных запасов.

54. Управление запасами: нормирование ранжирование запасов (ABC и XYZ-анализ)

55. Базовые системы контроля за состоянием запасов: с фиксированным размером заказа и с фиксированным интервалом времени между заказами.

56. Прочие системы управления запасами: с установленной периодичностью до постоянного уровня, "максимум - минимум" и с установленной периодичностью и фиксированным заказом.

57. Сравнительная характеристика основных систем управления запасами. Учет сбоев поставки и потребления в логистической системе организации.

58. Параметры систем управления запасами с фиксированным размером заказа, с фиксированным интервалом времени между заказами и с установленной периодичностью до постоянного уровня.

59. Стратегии управления запасами.

60. Взаимосвязь управления запасами с другими функциями логистики: оптимизация ассортиментного состава запасов в логистических системах и концентрация запасов как метод их сокращения.

61. Понятие, виды и функции складов. Роль складов в логистике.
62. Основные задачи функционирования складов.
63. Организация логистического процесса на складе.
64. Грузовая единица: понятие и роль базового модуля. Понятие и роль пакетирования грузовых единиц.
65. Система складирования как основа рентабельности работы склада.
66. Понятие логистического сервиса.
67. Формирование системы логистического сервиса.
68. Уровень логистического сервиса: понятие и методы расчета.
69. Оценка качества сервиса в логистике.