Минобрнауки россии

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «ВГУ»)**

**

20.04.2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.12 Распределительная логистика**

**1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 38.03.02 Менеджмент

**2. Профиль подготовки/специализация:** Маркетинг

**3. Квалификация выпускника:** бакалавр

**4. Форма обучения:** очная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Экономики и управления организациями

**6. Составители программы:** Булавина Ирина Владимировна к.э.н., доцент

**7. Рекомендована:** НМС экономического факультета, № 4, от 15.04.2021 г.

**8. Учебный год:** 2023–2024  **Семестр:** 5

**9**. **Цели и задачи учебной дисциплины**

*Целью освоения учебной дисциплины является:*

*-* формирование и развитие у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области решения управленческих задач, связанных с реализацией стратегического и тактического маркетинга.

*Задачи учебной дисциплины:*

- изучение теоретических вопросов формирования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия;

- формирование навыков разработки и реализации маркетинговых планов, программ и мероприятий;

- формирование навыков формирования предложений по совершенствованию товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия;

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:**

формируемая участниками образовательных отношений (вариативная) блока Б1

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Название компетенции | Код(ы) | Индикатор(ы) | Планируемые результаты обучения |
| ПК-4 | Способен решать управленческие задачи, связанные с процессом реализации стратегического и тактического маркетинга | ПК-4.2 | Разрабатывает и реализует маркетинговые планы, программы, мероприятия | Знать: основы разработки и реализации маркетинговых планов, программ и мероприятий.Уметь: разрабатывать и внедрять маркетинговые планы, программы и мероприятия.Владеть: методиками разработки и реализации маркетинговых планов, программ, и мероприятий. |
| ПК-4.3 | Формирует предложения по совершенствованию товарной, ценовой, распределительной, коммуникационной политики | Знать: основы формирования и совершенствования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия.Уметь: формировать направления совершенствования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия.Владеть: методами анализа и разработки направлений совершенствования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия. |

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.** 4/144.

**Форма промежуточной аттестации** экзамен

**13. Трудоемкость по видам учебной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость |  |
| Всего | По семестрам |
| 5 семестр |
| Аудиторные занятия | 68 | 68 |
| в том числе: | лекции | 34 | 34 |
| практические | 34 | 34 |
| лабораторные |  |  |
| Самостоятельная работа  | 40 | 40 |
| Форма промежуточной аттестации*(Экзамен 36 час.)* | 36 | 36 |
| Итого: | 144 | 144 |

**13.1. Содержание дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины | Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК\* |
| **1. Лекции**  |
| 1.1 | Теоретические основы распределительной логистики.  | Эволюция понятийного аппарата логистики. Концепции и функции логистики. Взаимодействие маркетинга и логистики в предпринимательской деятельности. Логистические системы и их виды.  |  |
| 1.2 | Функциональные области логистики | Закупочная логистика. Производственная логистика. Распределительная логистика. Логистика складирования. Транспортная логистика. Информационная логистика. |  |
| 1.3 | Сущность и содержание управления цепями поставок | Управление цепями поставок, как концепция управления предприятием. Управление цепями поставок, как вид управленческой деятельности. Ценность потребителя как основа управления цепями поставок. |  |
| 1.4 | Модели и методы логистики распределения. | Методика логистического анализа. Позиционирование продукции. Модель логистической системы |  |
| 1.5 | Основы проектирования и оптимизации логистических концентрационно-распределительных систем | Процесс проектирования концентрационно-распределительных систем. Оценка эффективности функционирования интегрированных логистических систем. |  |
| 1.6 | Управление запасами в распределении. | Понятие, классификация и элементы запасов. Механизм образования запасов в товаропроводящей системе. Роль запасов в сферах производства и обращения продукции.Основные проблемы логистического управления запасами. Стратегия и основные модели управления запасами.  |  |
| 1.7 | Логистический сервис. | Понятие логистического сервиса. Виды деятельности в области логистического сервиса. Показатели уровня логистического обслуживания.  |  |
| **2. Практические занятия** |
| 2.1 | Теоретические основы распределительной логистики.  | Логистические операции и логистические функции. Современные принципы и способы построения логических систем. Моделирование логических системПроцессная модель цепи поставок. |  |
| 2.2 | Функциональные области логистики | Задачи, решаемые в закупочной логистике. Основные системы управления материальными потоками в производстве. Показатели, характеризующие уровень транспортно-складской деятельности организации. Внедрение цифровых инноваций в системе распределения продукции. |  |
| 2.3 | Сущность и содержание управления цепями поставок | Характеристика отношений в цепях поставок. Управление отношениями с потребителями. Управление отношениями с поставщиками. Выполнение заказов в цепях поставок.  |  |
| 2.4 | Модели и методы логистики распределения. | Управление системой распределения в цепи поставок. Координация продаж готовой продукции и производства, системы ДРП и ДРП-2. |  |
| 2.5 | Основы проектирования и оптимизации логистических концентрационно-распределительных систем | Построение каналов распределения продукции. Оценка эффективности функционирования каналов распределения.  |  |
| 2.6 | Управление запасами в распределении. | Применение матрицы АВС - и XYZ- анализа при управлении запасами. Нестандартные и стохастические модели управления запасами.Методические основы проектирования эффективной логистической системы управления запасами. Структура затрат на создание и поддержание запасов. Потери из-за отсутствия запасов (out-of-stock-costs). |  |
| 2.7 | Логистический сервис. | Системы управления сервисным обслуживанием. Логистика сервисного отклика (SRL). Качество сервиса. «Подстройка» потребительских ожиданий к качеству сервиса. Элементы ИСО 9000 по качеству обслуживания. Оценка уровня обслуживания. Реинжиниринг процесса обслуживания потребителя. |  |

**13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы(раздела) дисциплины | Виды занятий (количество часов) |
| Лекции | Практические | Самостоятельная работа | Всего |
| 1 | Теоретические основы распределительной логистики.  | 4 | 4 | 6 | 14 |
| 2 | Функциональные области логистики | 6 | 6 | 4 | 16 |
| 3 | Сущность и содержание управления цепями поставок | 4 | 4 | 8 | 16 |
| 4 | Модели и методы логистики распределения. | 4 | 4 | 6 | 14 |
| 5 | Основы проектирования и оптимизации логистических концентрационно-распределительных систем | 6 | 6 | 4 | 16 |
| 6 | Управление запасами в распределении. | 6 | 6 | 6 | 18 |
| 7 | Логистический сервис. | 4 | 4 | 6 | 14 |
|  | Итого: | 34 | 34 | 40 | 108 |

**14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:**

В процессе преподавания дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, практические занятия, контрольные работы, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

*Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.*

Лекция – систематическое, последовательное, чаще монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. В процессе лекции, обучающимся рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к зачету. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы формулируются кратко и лаконично, их целесообразно записывать. В конце лекции, обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

*Методические указания для обучающихся при работе на практическом занятии.*

Практические занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к практическим занятиям обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т. д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной рабочей программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие.

В связи с тем, что активность обучающегося на практических занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, то подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе практического занятия обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов одногруппников.

Не допускается выступление по первоисточнику - необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к занятию среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть проработаны каждым обучающимся.

Решение задач – выполнение обучающимися набора практических задач предметной области с целью выработки навыков их решения. Прежде чем приступать к решению задач, обучающемуся необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы дисциплины по учебной литературе, рекомендованной программой курса; получить от преподавателя информацию о порядке проведения занятия, критериях оценки результатов работы; получить от преподавателя конкретное задание и информацию о сроках выполнения, о требованиях к оформлению и форме представления результатов. При выполнении задания необходимо привести развёрнутые пояснения хода решения и проанализировать полученные результаты. При необходимости обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по трудностям, возникшим при решении задач.

**15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины**

а) основная литература:

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Источник |
| 1 | [Булавина, Ирина Владимировна](https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&SESSION_ID=5208&TERM=Булавина,%20Ирина%20Владимировна%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus). Логистика : учебное пособие / И.В. Булавина, Н.И. Вахтина ; Воронеж. гос. ун-т .— Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2016 .— 258 с. |
| 2 | Гаджинский, А.М. Логистика : учебник / А.М. Гаджинский .— 21-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2017 .— 419 с. URL:http://http://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=495765>. |
| 3 | Логистика : учебник : [для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности "Менеджмент"] / [Б.А. Аникин и др.] ; Гос. ун-т упр. ; Рос. акад. наук, Ин-т мировой экономики и междунар. отношений ; Моск. гос. техн. ун-т им. Н. Э. Баумана ; под ред. Б.А. Аникина .— Изд. 4- е, перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2017 .— 319 с. |

б) дополнительная литература:

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Источник |
| 4 | Коммерческая логистика : [учебник для укрупненной группы направлений бакалавриата "Экономика и управление"] / А.П. Тяпухин [и др.] .— Москва : КноРус, 2019 .— 316 с. |
| 5 | Гаджинский, А.М. Логистика : учебник / А.М. Гаджинский. - 21-е изд. - Москва : Издательскоторговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 419 с. : ил. - (Серия «Учебные издания для бакалавров») То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495765 |

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)**:**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Ресурс |
| 6 | Электронно-библиотечная система “Университетская библиотека ONLINE” [https://biblioclub.ru/](https://lib.vsu.ru/url.php?url=https://biblioclub.ru/)  |
| 7 | Информационно-правовая система «Гарант» : http://www.garant.ru |
| 8 | Информационно-правовая система «Консультант плюс» : http://www.consultant.ru |
| 9 | Ассоциация менеджеров России (АМР): [http://www.amr.ru](http://www.amr.ru/) |
| 10 | Электронный университет. Дисциплина Распределительная логистика https://edu.vsu.ru/course |

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Источник |
| *1* | Коммерческая логистика : [учебник для укрупненной группы направлений бакалавриата "Экономика и управление"] / А.П. Тяпухин [и др.].— Москва : КноРус, 2019 .— 316, |
| *2* | Левкин, Г. Г. Логистика : учебник / Г.Г. Левкин .— 2-е изд., испр. и доп. — Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2019 .— 268 с. : ил., схем., табл. — Библиогр. в кн .— http://biblioclub.ru .— . |

**17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):** оборудование, предоставляющее технические возможности для просмотра компьютерных презентаций; доступ к сети Интернет. Программа курса может реализовываться с применением дистанционных технологий

**18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

специализированная мебель, проектор, экран для проектора настенный, компьютер, цифровая аудио платформа, телевизор, комплект активных громкоговорителей, микрофон проводной.

**19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций**

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

| № п/п | Наименование раздела дисциплины (модуля) | Компетенция(и) | Индикатор(ы) достижения компетенции | Оценочные средства  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Теоретические основы распределительной логистики.  | ПК-4 | ПК-4.2 | Тест |
| 2 | Функциональные области логистики |
| 3 | Сущность и содержание управления цепями поставок |
| 4 | Модели и методы логистики распределения. |
| 5 | Основы проектирования и оптимизации логистических концентрационно-распределительных систем |  | ПК-4.3 | Практическое задание |
| 6 | Управление запасами в распределении. |
| 7 | Логистический сервис. |  |  |  |
| Промежуточная аттестацияформа контроля – экзамен | Перечень вопросов |

**20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

**20.1. Текущий контроль успеваемости**

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

**20.1.1 Тестовые задания**

1.Что представляет собой логистическая система:

А) совокупность взаимодействующих подразделений предприятия;

Б) совокупность потоковых процессов;

В) комплекс взаимосвязанных логистических функций;

Г) адаптивная система с обратной связью, выполняющая логистические функции

2. Объект, который можно считать системой, должен обладать свойствами:

А) целостность;

Б) связь;

В) организация;

Г) интегративность качества;

Д) синергизм

3.Установление потребностей предприятия в ресурсах:

А) собственно цена ресурсов;

Б) прогноз спроса на продукцию;

В) полный план потребности в составных частях изделия:

Г) спецификация.

4.Материальный поток в логистике – это…

А) поток материальных ценностей в экономике

Б) обмен продукцией между предприятиями;

В) продукция, рассматриваемая в процессе приложения к ней различных логистических операций и отнесенная к определенному временному интервалу;

Г) движение товаров от производителя к потребителю;

5. Укажите задачи, которые решает логистика как наука:

А) создание и внедрение интегрированных систем регулирования и контроля материальных и информационных потоков;

Б) дает объяснение происходящих событий в экономической жизни с помощью моделей действительности;

В) позиционирование т продвижение товара на рынке;

Г) моделирование вариантов функционирования логистических систем;

6.Эффективность логистики определяется:

А) уровнем прибыли;

Б) качеством продукции;

В) Производственными издержками;

Г) Производительностью труда

7.Что из перечисленного ниже может стать основным объектом логистики:

А) грузооборот;

Б) материальные ресурсы;

В) материальный поток:

Г) готовая продукция.

8.Решения, которые принимаются в логистике:

А) Определение размера закупок;

Б) Выбор ассортимента производства;

В) Формирование цены;

Г) Транспортировка продукции.

9. Выделите функции, присущие логистике:

А) ценообразование;

Б) анализ рынков средств производства;

В) управление движением сырья и материалов;

Г) управление торгово-коммерческим персоналом;

Д) организация обслуживания потребителей;

10. Какие параметры, из нижеперечисленных, могут характеризовать поток в логистике:

А) скорость;

Б) плотность;

В) однородность;

Г) длина;

Д) время;

11. Результатом рационализации логистических операций является:

А) увеличение объемов продаж;

Б) повышение конкурентоспособности фирмы;

В) повышение качества товара;

Г) повышение качества труда;

12. Логистический цикл — это

А) этапы товарообращения

Б) движение материальных в процессе логистических операций;

В) интервал времени между оформлением заказа и доставкой товара конечному потребителю;

Г) повторяющиеся операции, которые лежат в основе логистических операций;

13. Логистическая система — это

А) множество элементов, находящихся во взаимосвязи друг с другом;

Б) адаптивная система с обратной связью;

В) система, состоящая из нескольких подсистем и имеющая развитые связи с внешней средой;

Г) все вышеперечисленное;

14. Какое свойство логистической системы позволяет ей выполнять все её функции в заданные промежутки времени с минимальными затратами?

А) синергизм;

Б) оптимальность;

В) адаптивность;

Г) эмерджентность;

15. Укажите группы логистических систем

А) с прямыми связями;

Б) эшелонированные;

В) гибкие;

Г) все вышеперечисленные;

16.Покажите в логистическом порядке этапы формирования логистической системы с использование системного подхода

2) А) определяются требования, которым должна удовлетворять система, на основании анализа целей функционирования системы и ограничений внешней среды;

4) Б) проводится анализ логистической системы, который представляет собой процесс разработки, принятия и обоснования решений при исследовании и создании логистических систем;

1) В) определяются и формулируются цели функционирования системы;

3) Г) на базе указанных требований формируются некоторые подсистемы;

17. В чем заключается новизна логистики как науки:

А) во всестороннем комплексном подходе

Б) логистика в общем является феноменом совершенно новым и неизвестным практике;

В) в смене приоритетов в хозяйственной практике фирм, т. е. центральное место отводится управлению потоковыми процессами, а не управлению производством;

Г) в использовании теории компромиссов.

**Критерии оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| 16–17 ответов  | отлично |
| 11–15 ответов | хорошо |
| 8–14 ответов  | удовлетворительно |
| 0–7 ответов | неудовлетворительно |

**19.3.4 Перечень практических заданий**

Работа выполняется по индивидуальным заданиям.

*Пример ситуационной задачи.*

*Условие задачи.*

Выделяют следующие каналы товародвижения по критерию эффективности:

* *канал нулевого уровня*: расходы, связанные с содержанием собственной розничной торговой сети, составляют 75 млн руб.; издержки обращения — 50 млн руб.; прибыль от реализации товара — 250 млн руб.;
* *одноуровневый канал* (прямые связи с розничной торговлей): издержки обращения — 60 млн руб.; прибыль — 30 млн руб.;
* *двухуровневый канал* (производитель продает товар оптовому посреднику): издержки обращения — 40 млн руб.; прибыль — 120 млн руб.

*Задание.*

1. Дайте краткую характеристику каждому каналу товародвижения с учетом их качественных характеристик.

2. Примените решение по выбору канала товародвижения по критерию эффективности к разным каналам: а) канал нулевого уровня; б) одноуровневый канал; в) двухуровневый канал. Используя формулу, рассчитайте отдачу от вложенного капитала (среднюю норму прибыли) по каждому каналу.

**Критерии оценки**:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Оценка |
| Обучающийся может охарактеризовать различные виды каналов товародвижения, правильно оценивает эффективность использования различных видов каналов. Может рассчитать отдачу от вложенного капитала по каждому виду канала. | *отлично* |
| Обучающийся может охарактеризовать различные виды каналов товародвижения, но допускает незначительные ошибки при оценке эффективности применения различных видов каналов или при расчетах отдачи от вложенного капитала. | хорошо |
| Обучающийся может охарактеризовать различные виды каналов товародвижения, но не может оценить эффективность использования различных видов каналов и рассчитать отдачу от вложенного капитала по каждому виду канала | *удовлетворительно* |
| Обучающийся не может охарактеризовать различные виды каналов товародвижения, не способен оценить эффективность использования различных видов каналов, не может рассчитать отдачу от вложенного капитала по каждому виду канала. | *неудовлетворительно* |

**20.2. Промежуточная аттестация**

КИМ формируется из двух теоретических вопросов, представленных в списке вопросов для подготовки к зачету и одного практического задания.

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

**20.2.1 Перечень вопросов к экзамену:**

1. Понятие, объект изучения и функции логистического менеджмента.
2. Понятийный аппарат логистического менеджмента.
3. Эволюция концепций логистического менеджмента.
4. Отличие логического подхода к управлению предприятием от традиционного.
5. Информационное обеспечение логистического менеджмента.
6. Цели, задачи и функции логистики менеджмента закупок. Место логистики закупок в логистической системе.
7. Рациональные решения в управлении закупками.
8. Задача оптимизации величины партии закупаемых ресурсов.
9. Задача оптимизации транспортных расходов
10. Сущность и роль запасов в распределительной системе предприятия.
11. Виды запасов в системе распределения предприятия.
12. Расчет нормативной величины запасов.
13. Модели управления запасами в системе распределения предприятия
14. Методика распределения запасов по классам А, В и С.
15. Классификация ресурсов (запасов) на группы Х, У и Z.
16. Позиционирование ресурсов(запасов) на основе АВС и ХУZ- анализа.
17. Методические основы проектирования эффективной логистической системы управления запасами.
18. Структура затрат на создание и поддержание запасов. Потери из-за отсутствия запасов (out-of-stock-costs)
19. Современное производство и логистика производственных процессов.
20. Схема внутрипроизводственных логистических потоков.
21. Основные логистические технологии управления материальными потоками в
22. производственных системах.
23. Логистические системы управления материальными потоками толкающего типа.
24. Логистические системы управления материальными потоками тянущего типа.
25. Логистическая технология (SCM- Supply Chain Management)- управление цепью поставок.
26. Управление процессом выполнения заказов, составляющие цикла заказа.
27. Основы Управление системой распределения в цепи поставок.
28. Координация продаж готовой продукции и производства, системы ДРП и ДРП-2.
29. Правила построения каналов распределения продукции.
30. Оценка эффективности функционирования каналов распределения.
31. Характеристика системы управления сервисным обслуживанием.
32. Оценка качества сервиса и обслуживания.
33. Элементы ИСО 9000 по качеству обслуживания.
34. Реинжиниринг процесса обслуживания потребителя.

**Примеры практических заданий для зачета**

**Задача 1**. Предприятие потребляет сталь диаметром 90 мм марки 30 в количестве 216 т в год. Оптовая цена 1 т стали равна 110 денежным единицам (д. ед.). Средний запас при транзитной форме снабжения составляет 42 т, а при складской — 9 т. Расходы по хранению 1 т металла на складе потребителя составляют 5 д. ед., удельные капиталовложения — 125 д. ед. Расходы по завозу при транзитной форме снабжения — 0,3 д. ед. на 1 т металла (стоимость доставки металла входит в оптовую цену), при складской — 0,48 д. ед. (включая складскую цену). Коэффициент эффективности капиталь­ных вложений равен 0,15.

Определите:

1) величину общих годовых затрат:

а) при транзитной форме снабжения;

б) при складской форме снабжения;

1. форму снабжения;
2. максимальный годовой объем потребления стали, при котором экономически целесообразной является складская форма снабжения.

**Задача 2**. На момент заключения контракта между поставщиком и покупателем в начале года цена единицы закупаемого товара была 300 тыс. руб. Известно, что 50% в цене товара составляла стоимость материалов, используемых в производстве, 20% - заработная плата, 2% - транспортные расходы, 10% - прочие элементы цены. По истечении квартала стоимость материалов, потребляемых в производстве, увеличилась на 5%, зарплата возросла на 2%, а транспортные расходы за счет роста тарифов – на 6%.

Рассчитайте скользящую цену товара на момент его поставки, которая состоится через три месяца после заключения контракта.

**Задача 3**. На плановый период производственная программа предприятия предусматривает выпуск 15 360 изделий. Расход на одно изделие составляет

1,1 кг, переходящие запасы равны 1750 кг, в том числе страховой запас — 1683 кг (10% от потребности предприятия в материальных ресурсах).

1. Дайте характеристику производственной программы предприятия.

2. Рассчитайте объем закупок материальных ресурсов с учетом представленных данных.

**Задача 4.** Стоимость единицы товара составила 80 руб., месячный оборот склада по данной позиции — 1000 ед. товара, доля затрат на хранение — 5% от его стоимости, транспортно-заготовительные расходы, связанные с реализацией и доставкой одного заказа, — 0,5 тыс. руб.

1. Рассчитайте оптимальный размер доставляемой партии товара (5).

2. Рассчитайте количество поставок в месяц *(IV).*

**Критерии оценки для решения задач -** правильные и корректные расчеты в соответствии с теорией

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели:

- владеть понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины);

- применять теоретические знания для решения практических задач;

- уметь использовать известные методики;

- уметь решать практические задачи.

Зачет проводится в письменной форме. Для ответа на вопросы обучающимся представляется 60 минут. После проведения зачета проводится проверка и оценивание

представленных работ.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания компетенций | Шкала оценок |
| Обучающийся демонстрирует знания, умения и навыки разработки и реализации маркетинговых планов, программ и мероприятий. Показал способности организовать соответствующие процессы системе распределительной деятельности организации. Умеет находить рациональные пути организации распределительной деятельности предприятия. Владеет методами анализа и разработки направлений совершенствования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия. | Отлично |
| Обучающийся находит недостаточно корректные решения проблем в организации логистических бизнес-процессов в системе распределения. При анализе тенденций и перспектив развития рынка не полностью использует аналитические методы и инструменты. | Хорошо |
| Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний по основам формирования и совершенствования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия. Не владеет навыками: по выявлению проблем в бизнес-процессах в части движения материальных потоков по фазам в логистической системе, выработке способов их устранения.  | Удовлетворительно |
| Обучающийся допускает грубые теоретические и практические ошибки. Не владеет навыками выявления проблем в распределении материальных ценностей. Не способен формировать направления совершенствования товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятия. | Неудовлетворительно  |