

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.14 Введение в профессиональную деятельность

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса	знает основные понятия, цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса, принципы их организационного построения и функционального взаимодействия, а также критерии эффективности деятельности подразделений в контексте обеспечения логистических процессов и качества сервисного обслуживания.
		умеет анализировать цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса, формулировать оперативные и стратегические задачи для звеньев логистической цепи, распределять функциональные обязанности между сотрудниками подразделений с учетом специфики сервисной деятельности, а также оценивать достижение поставленных целей в процессе организации логистического обслуживания.
		владеет навыками навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса, методами постановки и декомпозиции управленческих задач для сотрудников логистических подразделений, инструментами контроля исполнения поставленных целей, а также способностью корректировать задачи подразделений в зависимости от изменения параметров сервисного и логистического процессов.

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Основы профессиональной деятельности в сфере сервиса и логистики			
1.1.	Сущность и структура сферы сервиса. Место логистической деятельности в сервисном обслуживании.	1	ОПК-2.1	
1.2.	Профессиональные стандарты и компетенции специалиста по организации логистической деятельности в сервисе.	1	ОПК-2.1	

1.3.	Объекты сферы сервиса: классификация, особенности функционирования логистических подразделений.	1	ОПК-2.1	Тест, Устный опрос, Кейс-задача, Задачи
1.4.	Понятие и виды структурных подразделений в логистических сервисных организациях. Принципы организационного проектирования.	1	ОПК-2.1	
1.5.	Цели управления структурными подразделениями: оперативные, тактические и стратегические аспекты	1	ОПК-2.1	
	Промежуточная аттестация			За
2.	2 раздел. Постановка целей и задач управления			
2.1.	Методы определения целей подразделений: SMART-подход, дерево целей, декомпозиция задач в логистическом сервисе.	1	ОПК-2.1	Тест, Устный опрос, Задачи, Кейс-задача
2.2.	Задачи управления персоналом структурных подразделений: распределение функций, нормирование, мотивация сотрудников сервиса.	1	ОПК-2.1	
2.3.	Планирование деятельности подразделений: оперативное, текущее и перспективное в логистической сервисной организации.	1	ОПК-2.1	
2.4.	Организация взаимодействия между структурными подразделениями (склад, транспортная служба, отдел закупок, клиентский сервис).	1	ОПК-2.1	Тест, Устный опрос, Задачи, Кейс-задача
2.5.	Контроль и координация как функции управления: показатели эффективности (KPI) подразделений в сфере логистического сервиса.	2	ОПК-2.1	
2.6.	Документационное обеспечение управления структурными подразделениями: регламенты, положения, должностные инструкции.	2	ОПК-2.1	
3.	3 раздел. Практические аспекты управления в логистическом сервисе			
3.1.	Управление складским подразделением как объектом сферы сервиса: цели, задачи, зоны ответственности.	2	ОПК-2.1	Тест, Задачи, Устный опрос, Кейс-задача
3.2.	Управление транспортным подразделением: критерии эффективности, маршрутизация, контроль качества доставки.	2	ОПК-2.1	
3.3.	Управление подразделением по работе с клиентами (сервисная поддержка) в логистической компании.	2	ОПК-2.1	
3.4.	Управление подразделением закупок и снабжения: цели по надежности, срокам, бюджету.	2	ОПК-2.1	Тест, Устный опрос, Задачи, Кейс-задача
3.5.	Управление качеством в структурных подразделениях сервисной логистики: стандарты, показатели, методы контроля.	2	ОПК-2.1	
3.6.	Адаптация целей и задач подразделений при изменениях внешней среды (сезонность, кризисы, рост спроса).	2	ОПК-2.1	
3.7.	Адаптация целей и задач подразделений при изменениях внешней среды.	2	ОПК-2.1	Тест, Задачи, Устный опрос, Кейс-задача
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
2	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Введение в профессиональную деятельность"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ 1 СЕМЕСТР

1-я контрольная точка (КТ1)

Задание 1. Теоретические вопросы (выбрать 2 из 3 – развёрнутый ответ)

1. Дайте определение сфере сервиса. Опишите место логистической деятельности в сервисном обслуживании (приведите 2–3 примера).

2. Назовите основные профессиональные стандарты в сфере логистики. Перечислите ключевые трудовые функции специалиста по логистической деятельности.

3. Опишите классификацию объектов сферы сервиса и особенности функционирования логистических подразделений на каждом типе объектов.

Задание 2. Практическая задача

На основе описания сервисной организации (интернет-магазин электроники) определить:

- состав логистических подразделений (минимум 3);

- их основные функции;

- место каждого подразделения в общей структуре компании.

Результат оформить в виде таблицы.

Задание 3. Кейс-задание

Кейс: Сервисный центр по ремонту бытовой техники расширяет деятельность и открывает склад запасных частей.

Вопросы:

1. Какие логистические задачи должен решать этот склад?

2. Какие профессиональные компетенции потребуются заведующему складом?

3. Как взаимодействие склада с сервисными инженерами повлияет на качество обслуживания клиентов?

Задание 4. Тест (5 вопросов)

1. Что из перечисленного относится к нематериальным услугам в логистике?

- а) Доставка груза

- б) Консультирование клиента по срокам поставки

- в) Складское хранение

- г) Упаковка товара
2. Какой профстандарт регулирует деятельность специалиста по логистике?
- а) «Специалист по сервису»
 - б) «Специалист по логистике»
 - в) «Менеджер по продажам»
 - г) «Экономист по планированию»
3. Какой объект сферы сервиса предполагает наличие транспортного и складского подразделений в обязательном порядке?
- а) Парикмахерская
 - б) Логистический парк
 - в) Юридическая консультация
 - г) Фитнес-центр
4. К какой категории подразделений относится склад в логистической сервисной компании?
- а) Административное
 - б) Основное
 - в) Вспомогательное
 - г) Обслуживающее
5. Что из перечисленного входит в трудовые действия специалиста по логистике по профстандарту?
- а) Разработка рекламной кампании
 - б) Организация транспортировки грузов
 - в) Ведение бухгалтерского учёта
 - г) Обучение персонала сервисной поддержки

2-я контрольная точка (КТ2)

Задание 1. Теоретические вопросы (выбрать 2 из 3 – развёрнутый ответ)

1. Дайте определение структурному подразделению. Назовите виды структурных подразделений в логистической сервисной организации и приведите примеры.
2. Опишите основные принципы организационного проектирования структурных подразделений (иерархия, норма управляемости, единоначалие).
3. Раскройте понятие «иерархия целей управления». В чём отличие оперативных, тактических и стратегических целей подразделения?

Задание 2. Практическая задача

Для транспортного отдела сервисной логистической компании (штат – 1 начальник, 2 диспетчера, 15 водителей, 1 механик):

- постройте линейную организационную структуру (схематично);
- определите норму управляемости для начальника отдела;
- предложите вариант функциональной структуры и сравните с линейной (1–2 преимущества и недостатка).

Задание 3. Кейс-задания

Кейс: Сервисная компания по доставке продуктов поставила стратегическую цель: «Сократить время доставки с 90 до 60 минут в течение 6 месяцев».

Вопросы:

1. Разложите эту стратегическую цель на 3 тактические цели (для подразделений: склад, транспорт, клиентский сервис).
2. Для одной тактической цели сформулируйте 2 оперативные цели (по SMART).
3. Постройте фрагмент «дерева целей» (стратегическая → тактические → оперативные).

Задание 4. Тест (5 вопросов)

1. Какой документ в первую очередь определяет цели, задачи и функции структурного подразделения?
 - а) Должностная инструкция
 - б) Положение о подразделении
 - в) Трудовой договор
 - г) Штатное расписание
2. Что такое норма управляемости?
 - а) Максимальное число подчинённых у одного руководителя

- б) Количество структурных подразделений в организации
 - в) Время выполнения управленческого решения
 - г) Бюджет подразделения
3. Какая цель относится к тактическому уровню?
- а) Скомплектовать 500 заказов за смену
 - б) Сократить время доставки на 10% за квартал
 - в) Увеличить долю рынка на 30% за 3 года
 - г) Оформить 10 отгрузочных документов к обеду
4. Что из перечисленного не относится к принципам организационного проектирования?
- а) Иерархичность
 - б) Маркетинговая ориентация
 - в) Единоначалие
 - г) Норма управляемости
5. Какой тип структуры предполагает двойное подчинение?
- а) Линейная
 - б) Функциональная
 - в) Матричная
 - г) Линейно-функциональная

3-я контрольная точка

Задание 1. Теоретические вопросы (выбрать 2 из 3 – развёрнутый ответ)

1. Раскройте сущность SMART-подхода к формулировке целей. Приведите пример преобразования «сырой» цели в SMART-цель для логистического подразделения.

2. Опишите матрицу RACI и её применение для распределения функций и задач в структурном подразделении.

3. Охарактеризуйте виды планирования в структурном подразделении (оперативное, текущее, перспективное). В чём их различия.

Задание 2. Практическая задача

Для складского подразделения (норма выработки комплектовщика – 50 заказов в смену, плановая загрузка – 1000 заказов в сутки, работа в 2 смены):

- рассчитайте необходимое количество комплектовщиков в смену и в сутки;
- сформулируйте сменную цель для бригады комплектовщиков;
- предложите 2 KPI для оценки работы комплектовщика.

Задание 3. Кейс-задание

Кейс: В сервисной логистической компании сезонный рост заказов на 50%. Руководитель отдела доставки должен пересмотреть оперативные планы.

Вопросы:

1. Какие изменения потребуются в оперативном планировании (графики, маршруты, ресурсы)?
2. Как следует перераспределить функции между диспетчерами и водителями?
3. Предложите временную систему мотивации сотрудников на период пиковой нагрузки.

Задание 4. Тест (5 вопросов)

1. Какой критерий SMART-цели означает наличие конкретного измеримого результата?

- а) Specific
- б) Measurable
- в) Achievable
- г) Time-bound

2. Что обозначает буква «А» в матрице RACI?

- а) Responsible (исполнитель)
- б) Accountable (ответственный за результат)
- в) Consulted (консультируемый)
- г) Informed (информируемый)

3. Какой вид планирования предполагает составление сменных заданий?

- а) Стратегическое
- б) Оперативное
- в) Перспективное
- г) Бюджетирование

4. Что из перечисленного относится к оперативным задачам транспортного подразделения?
- а) Разработка стратегии обновления автопарка
 - б) Построение маршрута доставки на день
 - в) Внедрение системы мотивации водителей
 - г) Обучение диспетчеров новым программам
5. Какой КРІ наиболее точно отражает производительность комплектовщика склада?
- а) Процент брака
 - б) Количество собранных заказов за смену
 - в) Оборачиваемость запасов
 - г) Заполняемость склада

КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ 2 СЕМЕСТР

1-я контрольная точка (КТ4)

Задание 1. Теоретические вопросы (выбрать 2 из 3 – развёрнутый ответ)

1. Опишите внутреннюю логистическую цепь сервисной организации. Какие регламенты используются для организации взаимодействия между подразделениями?
2. Раскройте сущность контроля как функции управления. Назовите виды контроля и их особенности в логистическом подразделении.
3. Перечислите основные виды документов в управлении структурным подразделением. Какие требования предъявляются к оформлению должностной инструкции?

Задание 2. Практическая задача

Для сервисной логистической компании разработать регламент передачи заявки от клиентского сервиса на склад, а затем в транспортный отдел. Оформить в виде блок-схемы, указав:

- сроки каждого этапа;
- ответственных лиц;
- передаваемые документы.

Задание 3. Кейс-задание

Кейс: На складе сервисной компании возникла конфликтная ситуация: отдел продаж обещал клиенту срочную доставку, а склад не успел укомплектовать заказ. Транспортный отдел ожидает готовый заказ уже 2 часа.

Вопросы:

1. В чём причина конфликта между подразделениями?
2. Предложите механизм координации для предотвращения подобных ситуаций.
3. Какой вид контроля можно применить для соблюдения сроков передачи заявок?

Задание 4. Тест (5 вопросов)

1. Что из перечисленного является регламентом взаимодействия подразделений?
 - а) Должностная инструкция
 - б) Стандарт операционной процедуры (SOP)
 - в) Личное дело сотрудника
 - г) Финансовый отчёт
2. Какой вид контроля осуществляется до начала выполнения работы?
 - а) Предварительный
 - б) Текущий
 - в) Итоговый
 - г) Периодический
3. Какой механизм координации предполагает использование инструкций и правил?
 - а) Прямой контроль
 - б) Взаимное согласование
 - в) Стандартизация
 - г) Неформальная коммуникация
4. Какой документ содержит перечень прав, обязанностей и ответственности сотрудника?
 - а) Положение о подразделении
 - б) Трудовой договор
 - в) Должностная инструкция

- г) Штатное расписание
5. Что из перечисленного относится к отчётным документам подразделения?
- а) Приказ о приёме на работу
 - б) Отчёт о работе за неделю
 - в) Положение об оплате труда
 - г) График отпусков

2-я контрольная точка

Задание 1. Теоретические вопросы (выбрать 2 из 3 – развёрнутый ответ)

1. Опишите структуру складского подразделения. Назовите основные цели, задачи и KPI для оценки эффективности склада.
2. Раскройте структуру транспортного подразделения. Какие цели и задачи решаются при управлении транспортом в сервисной логистике?
3. Опишите подразделение по работе с клиентами в логистической компании. Что такое OTIF и NPS? Как они применяются в управлении клиентским сервисом?

Задание 2. Практическая задача

На складе сервисной компании за смену (8 часов) необходимо обработать 800 заказов. Комплектовщик собирает 20 заказов в час. В смене 5 комплектовщиков.

Вопросы:

1. Успеет ли бригада выполнить план за смену? (расчёт)
2. Какое количество комплектовщиков нужно добавить для выполнения плана?
3. Сформулируйте сменную цель для склада в формате SMART.

Задание 3. Кейс-задание

Кейс: Транспортный отдел сервисной компании по доставке еды получил 5 заказов с разными временными окнами доставки. Адреса разбросаны по городу. Один автомобиль может взять все 5 заказов.

Вопросы:

1. По какому принципу следует построить маршрут доставки?
2. Составьте последовательность адресов (логически) и рассчитайте примерное время в пути.
3. Какие задачи должен решить диспетчер при построении этого маршрута?

Задание 4. Тест (5 вопросов)

1. Какой показатель характеризует точность и своевременность доставки?
 - а) NPS
 - б) OTIF
 - в) ROI
 - г) EBITDA
2. Какая зона склада предназначена для временного хранения товара перед отгрузкой?
 - а) Зона приёмки
 - б) Зона хранения
 - в) Зона комплектации
 - г) Зона отгрузки (экспедиции)
3. Что из перечисленного является KPI транспортного подразделения?
 - а) Оборачиваемость запасов
 - б) Расход топлива на 100 км
 - в) Точность инвентаризации
 - г) Количество возвратов от клиентов
4. Кто выполняет функцию маршрутизации в транспортном подразделении?
 - а) Водитель
 - б) Механик
 - в) Диспетчер
 - г) Начальник склада
5. Что измеряет индекс лояльности клиентов (NPS)?
 - а) Готовность клиента рекомендовать компанию
 - б) Время обработки заявки
 - в) Количество жалоб в месяц

- г) Процент брака при доставке

3-я контрольная точка

Задание 1. Теоретические вопросы (выбрать 2 из 3 – развёрнутый ответ)

1. Опишите структуру и задачи отдела закупок в сервисной логистической компании. Назовите KPI для оценки работы отдела закупок.

2. Дайте определение качеству сервисной логистической услуги. Какие стандарты качества применяются в логистических подразделениях (ISO, SLA)?

3. Какие факторы внешней среды влияют на изменение целей и задач подразделений? Как адаптировать цели и KPI при резком изменении спроса?

Задание 2. Практическая задача

Отдел закупок сервисной компании должен выбрать поставщика из трёх альтернатив.

Критерии и веса:

- Цена – вес 0,4
- Надёжность поставок – вес 0,3
- Срок доставки – вес 0,2
- Условия оплаты – вес 0,1

Данные по поставщикам:

Поставщик	Цена (балл)	Надёжность (балл)	Срок (балл)	Условия (балл)
А	5	4	3	5
Б	4	5	4	3
В	3	3	5	4

Задание: рассчитать интегральную оценку для каждого поставщика и выбрать лучшего.

Задание 3. Кейс-задание

Кейс: В сервисной логистической компании из-за экономического кризиса цены на топливо выросли на 30%, спрос упал на 20%. Руководитель транспортного подразделения должен адаптировать цели и KPI.

Вопросы:

1. Какие цели транспортного подразделения следует пересмотреть в первую очередь?
2. Предложите новые KPI (2–3) с учётом изменившихся условий.
3. Примените цикл PDCA для одного из процессов транспортного подразделения (например, маршрутизация).

Задание 4. Тест (5 вопросов)

1. Какой KPI наиболее важен для отдела закупок?

- а) Количество привлечённых клиентов
- б) Надёжность поставщиков (процент срывов поставок)
- в) Скорость комплектации заказа
- г) Индекс лояльности клиентов

2. Какой стандарт качества является международным в области менеджмента качества?

- а) ГОСТ Р ИСО 9001
- б) SLA
- в) KPI
- г) ERP

3. Что означает аббревиатура PDCA?

- а) Plan, Do, Check, Act
- б) Price, Delivery, Cost, Amount
- в) Product, Distribution, Customer, Analysis
- г) Process, Data, Control, Audit

4. Какой инструмент Lean направлен на организацию рабочего пространства?

- а) 5S
- б) Канбан
- в) Кайдзен
- г) Дзидока

5. Какое действие относится к адаптации подразделения к росту спроса?

- а) Сокращение штата
- б) Введение дополнительных смен
- в) Уменьшение объёма закупок
- г) Отмена премий

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Перечень вопросов к зачету 1 семестр

1. Дайте определение понятию «сфера сервиса». Приведите примеры сервисных организаций.
2. Какое место занимает логистическая деятельность в сервисном обслуживании?
3. Назовите основные признаки материальных и нематериальных услуг в логистике.
4. Перечислите типы объектов сферы сервиса, в которых функционируют логистические подразделения.
5. Каковы особенности функционирования логистических подразделений в торговых центрах?
6. В чём заключается специфика работы логистического подразделения в сервисном центре бытовой техники?
7. Назовите основные профессиональные стандарты в сфере логистики и сервиса.
8. Какие трудовые функции предусмотрены профстандартом «Специалист по логистике»?
9. Перечислите ключевые компетенции (знания, умения, навыки) специалиста по логистической деятельности в сервисе.
10. Опишите возможную карьерную траекторию от логиста до руководителя структурного подразделения.
11. Что такое структурное подразделение? Назовите его основные признаки.
12. Перечислите виды структурных подразделений в логистической сервисной организации.
13. Какие подразделения относятся к основным, вспомогательным и обслуживающим в логистике?
14. Какие нормативно-правовые акты регулируют создание и деятельность структурных подразделений?
15. Назовите основные принципы организационного проектирования структурных подразделений.
16. Что такое норма управляемости? Как она влияет на проектирование подразделения?
17. Перечислите этапы проектирования структурного подразделения.
18. Какие типовые ошибки допускаются при проектировании логистических подразделений?
19. Что такое цель управления в контексте работы структурного подразделения?
20. В чём отличие оперативных, тактических и стратегических целей управления подразделением?
21. Приведите примеры оперативных целей для складского подразделения.
22. Приведите примеры тактических целей для транспортного отдела.
23. Что такое SMART-подход? Назовите критерии SMART-цели.
24. Как построить «дерево целей» для логистического подразделения? Приведите пример.
25. Что означает декомпозиция целей на задачи? Опишите принципы декомпозиции.
26. В чём различие между целью и задачей управления подразделением?
27. Какие задачи относятся к основным, вспомогательным и разовым в работе подразделения?
28. Как распределяются функциональные обязанности между сотрудниками подразделения?
29. Что такое нормирование труда в логистическом подразделении? Приведите примеры норм.
30. Какие системы мотивации персонала применяются в логистических подразделениях?

31. Что такое KPI и как он связан с мотивацией сотрудников?
32. Перечислите виды планирования в структурном подразделении.
33. В чём заключается оперативное планирование работы логистического подразделения?
34. Что такое бюджетирование подразделения? Какие статьи расходов учитываются?
35. Как осуществляется перспективное планирование развития логистического подразделения?

Перечень вопросов к зачету 2 семестр

1. Опишите внутреннюю логистическую цепь сервисной организации.
2. Какие регламенты используются для организации взаимодействия между подразделениями?
3. Назовите типичные зоны конфликта интересов между складом и отделом продаж.
4. Как руководителю подразделения организовать эффективное кросс-функциональное взаимодействие?
5. Что такое контроль как функция управления? Назовите виды контроля.
6. В чём сущность координации деятельности структурных подразделений?
7. Назовите механизмы координации (прямой контроль, взаимное согласование, стандартизация).
8. Какие KPI используются для оценки эффективности складского подразделения?
9. Какие KPI применяются для оценки работы транспортного подразделения?
10. Какие KPI характерны для отдела клиентского сервиса в логистике?
11. Как взаимосвязаны KPI подразделения с общими целями сервисной организации?
12. Перечислите основные виды документов в управлении структурным подразделением.
13. Какие требования предъявляются к оформлению должностной инструкции?
14. Что должно содержать положение о структурном подразделении?
15. Какие отчётные документы составляет руководитель подразделения?
16. Какова структура складского подразделения? Назовите основные зоны и должности.
17. Перечислите основные цели управления складским подразделением.
18. Какие задачи решает складское подразделение в процессе сервисной деятельности?
19. Назовите KPI для оценки эффективности работы склада.
20. Какова структура транспортного подразделения? Назовите основные должности.
21. Перечислите цели и задачи управления транспортным подразделением.
22. Что такое маршрутизация? Какие задачи по маршрутизации решаются ежедневно?
23. Какие KPI применяются для контроля работы транспорта?
24. Опишите структуру подразделения по работе с клиентами в логистической компании.
25. Назовите цели и задачи отдела клиентского сервиса.
26. Что такое OTIF и NPS? Как они применяются в управлении клиентским сервисом?
27. Опишите структуру и задачи отдела закупок в сервисной логистике.
28. Назовите цели управления закупками и снабжением.
29. Какие KPI используются для оценки работы отдела закупок?
30. Дайте определение качеству сервисной логистической услуги.
31. Какие стандарты качества применяются в логистических подразделениях (ISO, SLA)?
32. Что такое цикл Деминга (PDCA)? Приведите пример применения в логистическом подразделении.
33. Как инструменты бережливого производства (Lean) применяются в логистическом сервисе?
34. Какие факторы внешней среды влияют на изменение целей и задач подразделений?
35. Как адаптировать цели и KPI подразделений при резком изменении спроса (сезонность, кризис)?

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Перечень тем письменных работ (рефератов)

1. Роль логистической деятельности в обеспечении качества сервисного обслуживания.
2. Сравнительный анализ материальных и нематериальных услуг в сфере логистического сервиса.
3. Профессиональный стандарт «Специалист по логистике»: структура, содержание, требования.
4. Карьерная траектория специалиста по логистической деятельности в сервисной организации.
5. Классификация структурных подразделений в логистических сервисных организациях.
6. Принципы организационного проектирования структурных подразделений сферы сервиса.
7. Типичные ошибки при проектировании логистических подразделений и способы их устранения.
8. Иерархия целей управления структурным подразделением: стратегический, тактический, оперативный уровни.
9. Построение «дерева целей» для логистического подразделения (на примере склада или транспортного отдела).
10. SMART-подход к формулировке целей управления подразделениями сервисной логистики.
11. Декомпозиция целей на задачи: методы и практические примеры для логистического подразделения.
12. Распределение функциональных обязанностей в логистическом подразделении: матрица RACI.
13. Нормирование труда в структурных подразделениях логистического сервиса.
14. Системы мотивации персонала логистических подразделений на основе KPI.
15. Оперативное планирование деятельности логистического подразделения: методы и инструменты.
16. Бюджетирование как инструмент текущего планирования подразделения.
17. Перспективное планирование развития структурного подразделения логистического сервиса.
18. Регламентация взаимодействия между складом, транспортом и отделом закупок.
19. Типичные конфликты между структурными подразделениями логистической сервисной организации и способы их разрешения.
20. Контроль как функция управления структурным подразделением: виды, этапы, инструменты.
21. Координация деятельности подразделений в логистической цепи сервисной организации.
22. Разработка системы KPI для структурного подразделения логистического сервиса.
23. Документационное обеспечение управления структурным подразделением: положения, инструкции, регламенты.
24. Разработка должностной инструкции руководителя логистического подразделения.
25. Управление складским подразделением: цели, задачи, показатели эффективности.
26. Управление транспортным подразделением в сервисной логистической организации.
27. Управление подразделением по работе с клиентами: цели и KPI в логистическом сервисе.
28. Управление отделом закупок и снабжения в сервисной логистической компании.
29. Стандарты качества (ISO, SLA) в управлении структурными подразделениями логистического сервиса.
30. Применение цикла Деминга (PDCA) для улучшения работы логистического подразделения.
31. Инструменты бережливого производства (Lean) в деятельности структурных подразделений логистического сервиса.
32. Адаптация целей и задач подразделений при сезонных колебаниях спроса.
33. Управление изменениями в структурном подразделении логистического сервиса: этапы и методы.
34. Адаптация KPI логистических подразделений в условиях кризиса или роста спроса.
35. Проектирование системы целей и задач для нового логистического подразделения сервисной компании (кейс-стади).