**ПРИМЕРНЫЕ Вопросы к экзамену**

**ПМ.03 Организация логистических процессов в транспортировке и**

**сервисном обслуживании**

**МДК.03.01 Транспортная логистика**

1. Характеристики видов транспорта с позиций логистики.
2. Транспортировка как ключевая логистическая функция, понятие транспортировки груза. Факторы, влияющие на выбор вида транспорта.
3. Терминальные перевозки.
4. Виды маршрутов для перевозки грузов: маятниковые, веерные, кольцевые.
5. Транспортные тарифы: виды, классификация, условия применения.
6. Основная транспортная документация при перевозки грузов.
7. Принципы формирования затрат на транспортировку.
8. Факторы, влияющие на выбор вида транспорта для перевозки груза.
9. Основные понятия экспедирования грузов.
10. Транспорт как отрасль народного хозяйства, ее отличительные особенности.
11. Логистическая концепция построения модели транспортного обслуживания.
12. Основные методы снижения транспортных расходов.
13. Оптимизации транспортных процессов. Методы оптимизации.
14. Комплект документов при перевозке железнодорожным транспортом.
15. Документация при перевозке морским транспортом. Коносамент.
16. Задачи транспортной логистики.
17. Виды договоров перевозки грузов.
18. Виды груза.

**МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания**

1. Понятие и особенности услуг.
2. Параметры измерения качества сервиса.
3. Сервисное обслуживание при продвижении различного рода логистических потоков.
4. Логистические услуги, оказываемые предприятиями (производителями и оптовыми торговыми фирмами) розничным торговым структурам. Виды услуг, требуемые розничными предприятиями к поставщикам.
5. Виды логистического обслуживания в розничной торговле.
6. Формирование системы логистического сервиса**.**
7. Этапы оценки качества услуг**.**
8. Основные причины несогласованности между выходом логистической системы, производящей услуги, и входом системы потребления услуг (потребителем).
9. Основные категории услуг (элементов) при обслуживании клиентов.
10. Уровень сервиса и затраты на сервис.
11. Схема взаимодействия логистики и маркетинга при формировании логистического сервиса.
12. Схема взаимодействия смежных служб при управлении логистическим сервисом.
13. Оценка уровня логистического сервиса.
14. Выбор стратегии обслуживания клиентов.
15. Компоненты (параметры) измерения качества сервиса.
16. Понятие, цели, задачи сервисной логистики. Виды логистического сервиса.
17. Основные причины несогласованности между выходом логистической системы, производящей услуги, и входом системы потребления услуг (потребителем).
18. Понятие сервисной логистики и сервисное обслуживание при продвижении различного рода логистических потоков.

**Задачи**

**Примеры с решением**

**Задача 1.** Рассчитайте общие затраты при транспортировке различными видами транспорта и внесите их в таблицу. Определите оптимальный вид транспорта при доставке грузов.

Таблица – данные о затратах при доставке груза различными видами транспорта.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид транспорта | Постоянные Затраты, руб | Переменные затраты на 1 кг груза, руб. | Общие затраты на доставку груза, руб. при весе груза в тоннах |
| 100 | 200 | 500 |
| k | gf | gv | Q1 | Q2 | Q3 |
| Жд.Транспорт | 50 000 | 0, 05 |  |  |  |
| Автотранспорт | 30 000 | 0,10 |  |  |  |
| Воздушный | 10 000 | 0,25 |  |  |  |
| Водный (морской) транспорт | 5 000 | 0,40 |  |  |  |

 Общие издержки на доставку продукции различными видами транспорта рассчитывается по следующей формуле:

        Gi= gFi+gVi\*Qi

      Где gFi – постоянные затраты при перевозке (тыс.руб.);

             gVi - переменные затраты на 1 кг груза (тыс.руб.);

             Qi – масса перевозимого груза (тонн).

      1 тонна = 1000 кг.

      1) 50 000 + 0,05 \* 100 000 = 55 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке железнодорожным видом транспорта при массе груза 100 тонн);

      2) 30 000 + 0,01 \* 100 000 = 40 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке автотранспортом видом транспорта при массе груза 100 тонн);

      3) 10 000 + 0,25 \* 100 000 = 35 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке воздушным видом транспорта при массе груза 100 тонн);

      4) 5 000 + 0,40 \* 100 000 = 45 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке водным видом транспорта при массе груза 100 тонн).

      1) 50 000 + 0,05 \* 200 000 = 60 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке железнодорожным видом транспорта при массе груза 200 тонн);

      2) 30 000 + 0,01 \* 200 000 = 50 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке автотранспортом видом транспорта при массе груза 200 тонн);

      3) 10 000 + 0,25 \* 200 000 = 60 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке воздушным видом транспорта при массе груза 200 тонн);

      4) 5 000 + 0,40 \* 200 000 = 85 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке водным видом транспорта при массе груза 200 тонн).

      1) 50 000 + 0,05 \* 500 000 = 75 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке железнодорожным видом транспорта при массе груза 500 тонн);

      2) 30 000 + 0,01 \* 500 000 = 80 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке автотранспортом видом транспорта при массе груза 500 тонн);

      3) 10 000 + 0,25 \* 500 000 = 135 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке воздушным видом транспорта при массе груза 500 тонн);

      4) 5 000 + 0,40 \* 500 000 = 205 000 тыс.руб. (общие издержки по доставке водным видом транспорта при массе груза 500 тонн).

Вывод: при доставке груза весом 100 тонн наиболее экономичным является использование воздушного транспорта, при доставке груза весом 200 тонн наиболее экономичным является использование автотранспорта, при доставке груза весом 500 тонн наиболее экономичным является использование железнодорожного транспорта.

**Задача 2.** KPI «Надежность доставки в цепи поставок».

1)Определить качество обслуживания покупателей (доля «совершенных заказов»). Общее количество заказов в месяц 4500. 4137 заказов были доставлены покупателям в нужное время в нужном количестве. В 173 заказах были нарушены сроки.

2) Оценить работу службы доставки с точки зрения клиентов (претензии потребителей, %). Общее количество заказов в месяц 4500. 12 претензий были получены от клиентов по телефону и через прямой контакт.

 Решение: 1)В 173 заказах были нарушены сроки

% совершенных заказов: 4327/4500 х 100%=96,2%

 2)Претензии потребителей. 12 / 4500 х 100 = 0,3 %

**Задача 3.** KPI «Затраты в цепи поставок».

1. Рассчитать общие логистические издержки в %. Все затраты на складирование, транспортировку, управление и администрирование, так же на упаковку и управление возвратными потоками – 50000 руб, общий объем продаж 4 000 000 000.
2. Определить удельные затраты на складирование и транспортировку (руб/т). Общие затраты на складирование транспортировку за месяц - 500000 руб., общий вес проданных товаров - 8 т.

Решение:

1) 50000 /4 000 000 000 х 100 =0,13%

2) Удельные затраты на складирование и транспортировку = 500000 / 8т = 6250 руб./т

**Задача 4.** KPI «Эффективность управления логистическими активами в цепи поставок».

Определить запас упаковочной продукции (в днях). На конец месяца запас компании 300 шт. Прогноз продаж на следующий месяц 1600 шт. В месяце 30 дней.

Решение: 1600/30 дней = 53 шт за 1 день

 Запас = 300 / 53 = 5 дней хранения

**Задача 5.** Найти показатель «готовность к поставке», если известно, что фактический объем поставок продукции в год составил 1440 т при 16 поставках, что характеризует товарооборот склада фирмы за год, при этом планировалось – 14 поставок, фактический объем поставляемой партии составил 75 % от запланированного. Затраты фирмы на логистику составили 2,5 млн. руб. Стоимость 1 т груза – 40000 руб.

Решение:

Готовность к поставке. Показатель используется как для оценки собственного уровня сервиса, так и для оценки уровня сервиса поставщика:

Гп=m\*100/M,

где Гп – готовность к поставке;

m – фактический объем поставок в количественном выражении;

М – запланированный объем в количественном выражении.

М = (1440/16)/75% \* 100% \* 14= 1680 т.

Гп = 1440/1680 \* 100% = 85,7%.

**Задача 6.** Найти общие затраты фирмы на логистику в стоимостном выражении, если известно, что фактический объем поставок продукции в год составил 1440 т при 16 поставках, что характеризует товарооборот склада фирмы за год, при этом планировалось – 14 поставок, фактический объем поставляемой партии составил 75 % от запланированного. Затраты фирмы на логистику составили 2,5 млн. руб. Стоимость 1 т груза – 40000 руб.

Решение:

Затраты на логистику, приходящиеся на единицу товарооборота:

Дл=Сл\*100/О,

где Дл – затраты на логистику, приходящиеся на единицу товарооборота;

Сл – затраты на логистику за период;

О – товарооборот за период.

О = 1440\*40000 = 57,6 млн. руб.

Дл = 2,5\*100/57,6 = 4,34%.