

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Умаров Марат Файзуллаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 27.07.2026 10:20:40
Уникальный программный ключ:
4850511ec19aca586f5219d5115d727fefda78

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Колледж Елабужского института (филиала) КФУ



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
образовательной деятельности

С. Ю. Бахвалов
« 2026

Программа дисциплины (модуля)

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

Специальность: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Квалификация выпускника: Операционный логист

Форма обучения: очная

На базе: основного общего образования

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2026

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В ТРАНСПОРТИРОВКЕ И СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ»

1.1. Место профессионального модуля в системе подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа профессионального модуля (далее – программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» укрупненной группы направлений подготовки и специальностей 38.00.00 «Экономика и управление».

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

Цель модуля: деятельности «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании», соответствующие ему общие компетенции профессиональные компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.1.	Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов
ПК 3.2.	Определять параметры логистического сервиса
ПК 3.3.	Оценивать качество логистического сервиса

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения	Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной	-

	задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	-
ОК 03	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по	Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	

	процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес идею; определять источники финансирования		
ОК 04	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	
ОК 05	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	-
ОК 09	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 3.1.	Умения: рассчитывать стоимость грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки; определять оптимальный маршрут перевозки; осуществлять выбор транспортного средства; заполнять транспортные	Знания: основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов; порядок организации перевозки грузов различными видами транспорта, в т.ч. смешанных перевозок; способы расчета стоимости перевозки;	Практический опыт: участие в планировании и организации процесса перевозки грузов; оптимизация транспортных расходов

	документы, в т.ч. на английском языке; проводить оптимизацию транспортных расходов	виды, типы и параметры транспортных средств; порядок разработки маршрутов движения транспортных средств при внутренних и международных перевозках грузов; порядок и требования к заполнению транспортных документов; структура затрат на транспортировку, направления оптимизации транспортных расходов	
ПК 3.2.	Умения: применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса; применять методы оценки качества логистического сервиса; определять параметры качества логистического сервиса	Знания: содержание, задачи и принципы логистического сервиса; классификация логистического сервиса; роль маркетинга в логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса; показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни качества логистического	участие в разработке и анализе элементов логистического сервиса
ПК 3.3.	Умения: применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса; применять методы оценки качества логистического сервиса; определять параметры качества логистического сервиса	Знания: содержание, задачи и принципы логистического сервиса; классификация логистического сервиса; роль маркетинга в логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса; показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни качества логистического	участие в разработке и анализе элементов логистического сервиса

Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – **246 часов**, в том числе на освоение:

- МДК.03.01 – 96 часов
- МДК.03.02 – 72 часа
- учебной практики – 36 часов
- производственной практики – 36 часов
- экзамен квалификационный – 6 часов
- курсовая работа (в рамках МДК.03.01).

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В ТРАНСПОРТИРОВКЕ И СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ»

2.1 Структура профессионального модуля

Код ы ПК	Наименования разделов профессиональног о модуля	Всег о часо в	Объем времени, отведенный на освоение МДК (обязательная аудиторная нагрузка)		Учебная практик а	Производственна я практика	Курсова я работа	Промежуточна я аттестация (экзамен квал.)
			Лекци и	Практич еские занятия				
ПК 3.1.	МДК.03.01 Транспортная логистика	96	26	52	-	-	+	-
ПК 3.2., ПК 3.3.	МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания	72	26	40	-	-	-	-
ОК 01– 05, 09; ПК 3.1– 3.3	Учебная практика	36	-	-	36	-	-	-
ОК 01– 05, 09; ПК 3.1– 3.3	Производственная практика (по профилю специальности)	36	-	-	-	36	-	-
ОК 01– 05, 09; ПК 3.1– 3.3	Экзамен квалификационный	6	-	-	-	-	-	6
Всего:		246	52	92	36	36		6

2.2 Содержание междисциплинарного курса

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
МДК.03.01 Транспортная логистика		96	
Тема 1.1. Основы транспортной логистики	1. Место транспортной логистики в логистической системе компании. Роль транспорта в цепи поставок товара. Необходимость применения принципов логистики в работе транспорта	2	ПК 3.1
	2. Влияние организации и технологии работы транспорта на результативность системы товародвижения.	2	
	3. Основные задачи транспортного обеспечения логистики. Основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов	2	
	4. Виды транспортных перевозок	2	
	5. Выбор вида транспорта. Преимущества и недостатки различных видов транспорта. Сфера использования видов транспорта	2	
	6. Правовое регулирование перевозок. Применение условий Incoterms.	2	
	7. Классификации грузов.		
	8. Способы осуществления погрузо-разгрузочных работ.	2	
	9. Тара и упаковка	2	
	10. Условия перевозки, хранения грузов.	2	
	11. Опасные грузы	2	
	Практические занятия	22	
	Выбор транспортного средства для перевозки груза.	2	ПК 3.1
	Основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов	2	
	Виды транспортных перевозок	2	
	Правовое регулирование перевозок.	2	
	Применение условий Incoterms.	2	

	Классификации грузов	2	ПК 3.1
	Способы осуществления погрузо-разгрузочных работ.	2	
	Построение маршрута перевозки груза	2	
	Тара и упаковка	2	
	Опасные грузы	2	
Тема 1.2. Оптимизация транспортной логистики	Содержание учебного материала	20	ПК 3.1
	1.Организация и планирование перевозок. Системы планирования перевозок.	2	
	2.Организация внутренних перевозок. Терминальные перевозки	2	
	3.Виды маршрутов для перевозки грузов: маятниковые, веерные, кольцевые. Выбор маршрута транспортировки.	2	
	4. Порядок выполнения погрузочно-разгрузочных работ.	2	
	5.Этапы планирования перевозок: технико-экономическое планирование, календарное планирование, диспетчирование.	2	
	6.Логистическая концепция построения модели транспортного обслуживания.	2	
	7. Определение логистических расходов на транспорте.	2	
	8.Определение понятий: тариф, фрахт. Транспортные тарифы. Виды тарифов и их классификация. Транспортные операции, включаемые в состав провозной платы. Тарифные правила перевозок различными видами транспорта.	2	
	9.Порядок и требования к заполнению транспортных документов.	2	
	10.Методы оптимизации транспортных процессов. Оптимизация затрат в транспортной логистике. Транспортно-логические цепочки	2	
	В том числе практических занятий	20	
	Организация перевозки груза в международном сообщении		
	Расчет затрат на перевозку груза различными видами транспорта		
	Заполнение транспортной документации		
	Курсовая работа	28	
МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания		72	

Тема 2.1. Основы логистики сервисного обслуживания	Содержание учебного материала	22	
	1.Определение сервисного обслуживания.	2	ПК 3.2
	2.Управление заказами. Интегрированный подход к управлению заказами.	2	
	3.Планирование заказов.	2	
	4. Передача заказов. Обработка заказов. Выполнение заказов.	2	
	5.Циклы заказов и их характеристики.	2	
	6.Участники системы логистического сервиса.	2	
	7.Логистический сервис и его составляющие.	2	
	8.Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента	2	
	9. Стратегия обслуживания.	2	
	10.Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.	2	
	11.Формирование системы услуг логистического сервиса	2	
	В том числе практических занятий	22	
	Оптимизация параметров выполнения логистического заказа		ПК 3.2
	Определение основных параметров логистического сервиса и их оценка		
Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса	Содержание учебного материала	20	
	1. Оценка качества логистического обслуживания.		ПК 3.3
	2. Управление логистическим сервисом.		
	3. Уровень обслуживания клиентов.		
	4. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.		
	5..Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров.		
	6. Общие показатели эффективности сервисной деятельности		
	7. Показатели состояния основных компетенций логистики.		
	8. Показатели надежности качества обслуживания.		
	9. Логистические услуги предпродажного обслуживания. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.		
	10. Послепродажное обслуживание. Возвратная логистика		
	В том числе практических занятий	20	
	Формирование логистического сервиса		ПК 3.3

	Оценка логистического сервиса посредством системы сбалансированных показателей		
	Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса		
	Оценка уровня логистического сервиса поставщиков		
Учебная практика раздела. Виды работ 1. Ознакомиться с исторической справкой об организации, ее организационно-правовой формой собственности и специализацией деятельности 2. Ознакомиться со структурой аппарата управления и логистических отделов, с должностными инструкциями специалистов по логистике 3. Составить схему сервисного обслуживания на предприятии 4. Изучить работу сервисов предприятия 5. Ознакомиться с графиком документооборота при организации доставки груза 6. Изучить нормативно-инструктивный материал по организации транспортной деятельности		36	
Производственная практика. Виды работ 1. Ознакомиться с исторической справкой об организации, ее организационно-правовой формой собственности и специализацией деятельности 2. Ознакомиться со структурой аппарата управления и логистических отделов, с должностными инструкциями специалистов по логистике 3. Составить схему логистической структуры на предприятии 4. Принять участие в проверке, обработке и заполнении документов по транспортировке груза 5. Заполнить транспортные документы 6. Составить маршрут движения 7. Рассчитать затраты на перевозку груза и предложить их оптимизацию. Принять участие в организации процесса перевозки грузов 8. Провести анализ системы сервисного обслуживания 9. Рассчитать затраты на сервисное обслуживание 10. Оценить качество логистического сервиса на предприятии 11. Принять участие в маркетинговом исследовании и оформлении его результатов		36	

12. Изучить работу сервисов предприятия		
13. Провести анализ системы сервисного обслуживания		
14. Рассчитать затраты на сервисное обслуживание		
15. Оценить качество логистического сервиса на предприятии		
16. Принять участие в маркетинговом исследовании и оформлении его результатов		

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Наименование дисциплины, междисциплинарного курса, практики	Наименование кабинета, лаборатории
МДК.03.01 Транспортная логистика	Перечень аудиторий: кабинет междисциплинарных курсов. учебная аудитория – помещение для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: Стол преподавателя – 1 шт. Стул мягкий – 1 шт. Доска меловая трехстворчатая – 1 шт. Парта аудиторная 3-местная – 14 шт. Стул аудиторный – 26 шт.
МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания	Перечень аудиторий: учебный центр логистики. Основное оборудование: Комплект мебели (посадочных мест)- 32 шт. Комплект мебели для преподавателя (посадочных мест)- 1 шт. Комплект мебели для хранения учебных материалов и оборудования - 2 шт. Ноутбук HP 15-r050sr-1 шт. Проектор EPSON EB-X24 - 1 шт. Многофункциональное устройство HP LaserJet ProV1132s -1 шт. Программное обеспечение: Windows 8 OEM, MicrosoftOffice - Word, Excel, PowerPointMicrosoftOpenLicenseАвторизационный номер лицензиата 90970904ZZE1409 AdobeAcrobatReader (свободно распространяемая), MozillaFirefox(свободно распространяемая), Microsoft SQL Server 2016 withServicePack 1 (для образовательных учреждений), GoogleChrome (свободно распространяемая), Антивирус Касперского Договор №0.1.1.59-08/010/15 от 19.01.15 с продлениями, 7zip (свободно распространяемая).
Курсовая работа по МДК.03.01 Транспортная логистика	Перечень аудиторий: лаборатория компьютеризации профессиональной деятельности, лаборатория технических средств обучения. Основное оборудование: Комплект мебели (посадочных мест) 23 шт. Компьютер IntelCeleron– 10 шт Точка доступа Wi-Fi TP-Link TL-WA701ND – 1 шт. Программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Home Microsoft Office - Word, Excel, Power Point Microsoft Open License Авторизационныйномерлицензиата 90970904ZZE1409 Adobe Acrobat Reader (свободнораспространяемая) MozillaFirefox (свободно распространяемая)

	Антивирус Касперского Договор №0.1.1.59-02/363/19 от 24.05.2019
Учебная практика по ПМ.03 Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании	Перечень аудиторий: учебный центр логистики. Основное оборудование: Комплект мебели (посадочных мест)- 32 шт. Комплект мебели для преподавателя (посадочных мест)- 1 шт. Комплект мебели для хранения учебных материалов и оборудования - 2 шт. Ноутбук HP 15-r050sr-1 шт. Проектор EPSON EB-X24 - 1шт. Многофункциональное устройство HP LaserJet ProV1132s -1 шт. Программное обеспечение: Windows 8 OEM, MicrosoftOffice - Word, Excel, PowerPointMicrosoftOpenLicenseАвторизационный номер лицензиата 90970904ZZE1409 AdobeAcrobatReader (свободно распространяемая), MozillaFirefox(свободно распространяемая), Microsoft SQL Server 2016 withServicePack 1 (для образовательных учреждений), GoogleChrome (свободно распространяемая), Антивирус Касперского Договор №0.1.1.59-08/010/15 от 19.01.15 с продлениями, 7zip (свободно распространяемая)..
Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ.03 Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании	Договора о практической подготовки обучающихся: 1. Акционерное общество «Эссен Продакшн АГ» № 1.4.1.21-06/45/21 от 01.09.2021. Срок действия до 31.12.2026 2. ОАО Производственное объединение «Елабужский автомобильный завод» № 1.4.1.21- 06/53/21 от 02.09.2021. Срок действия до 02.09.2026 3. АО Особая экономическая зона промышленно- производственного типа «Алабуга» № 1.4.1.21- 06/55/21 от 02.09.2021. Срок действия до 02.09.2026 4. ООО «Спецстройсервис» № 1.4.1.21-06/49/21 от 02.09.2021. Срок действия до 02.09.2026

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечных системах:

1. ЭБС Znanium.com (НИЦ ИНФРА-М) <http://znanium.com/>
2. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. ЭБС Консультант студента www.studentlibrary.ru/
4. ЭБС «Университетская библиотека online» <http://biblioclub.ru>
5. ЭБС «Айбукс» <https://ibooks.ru/>

Основная литература

1. Герасимов Б. И. Основы логистики: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. – 2-е изд. – Москва : Форум: ИНФРА-М, 2025. – 304 с.: ил.; . – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-909-7. – URL : <https://znanium.ru/catalog/product/2188210> (дата обращения: 03.02.2026). – Текст : электронный.
2. Коммерческая логистика : учебное пособие / под общ. ред. Н. А. Нагапетьянца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 259 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015895-2. – URL : <https://znanium.com/catalog/product/2015306> (дата обращения: 03.02.2026). – Текст : электронный.
3. Канке А. А. Логистика : учебное пособие / А.А. Канке, И.А. Ковалева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 493 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-018261-2. – URL : <https://znanium.ru/catalog/product/1946209> (дата обращения: 03.02.2026). – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Пилипчук С. Ф. Логистика. Складирование и управление запасами : учебное пособие для СПО / С. Ф. Пилипчук. – 3-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2025. – 304 с. – ISBN 978-5-507-50567-8. – URL : <https://e.lanbook.com/book/447389> (дата обращения: 03.02.2026). – Текст : электронный.
2. Степанов В. И. Логистика производства : учебное пособие / В.И. Степанов. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 200 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-020340-9. – URL : <https://znanium.ru/catalog/product/2169776> (дата обращения: 03.02.2026). – Текст : электронный.
3. Катаргин Н. В. Анализ и моделирование логистических систем : учебное пособие для СПО / Н. В. Катаргин, О. Н. Ларин, Ф. Д. Венде. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 248 с. – ISBN 978-5-507-45668-0. – URL : <https://e.lanbook.com/book/279794> (дата обращения: 03.02.2026). – Текст : электронный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов	Знать: : основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов; порядок организации перевозки грузов различными видами транспорта, в т.ч. смешанных перевозок; способы расчета стоимости перевозки; виды, типы и параметры транспортных средств; порядок разработки маршрутов движения транспортных средств при внутренних и международных перевозках грузов; порядок и требования к заполнению транспортных документов; структура затрат на транспортировку, направления оптимизации транспортных расходов Уметь: рассчитывать стоимость грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки; определять оптимальный маршрут перевозки; осуществлять выбор транспортного средства; заполнять транспортные документы, в т.ч. на английском языке; проводить оптимизацию транспортных расходов Практический опыт: участие в планировании и организации процесса перевозки грузов; оптимизация транспортных расходов	Текущий контроль: тестирование Промежуточная аттестация: Комплексный экзамен, Зачеты с оценкой по учебной практике, по производственной практике (по профилю специальности). Итоговая аттестация по модулю – экзамен квалификационный по модулю.
ПК 3.2. Систематизировать нормативные правовые акты и обобщать правоприменительную практику по вопросам расследования и предупреждения преступлений и иных правонарушений.	Знать: содержание, задачи и принципы логистического сервиса; классификация логистического сервиса; роль маркетинга в логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса; показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни качества логистического сервиса Уметь: применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса; применять методы оценки качества логистического сервиса; определять параметры качества логистического сервиса Практический опыт: участие в разработке и анализе элементов логистического сервиса	

ПК 3.3. Выявлять, давать оценку противоправного поведения и содействовать его пресечению.	Знать: Знания: содержание, задачи и принципы логистического сервиса; классификация логистического сервиса; роль маркетинга в логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса; показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни качества логистического сервиса; Уметь: применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса; применять методы оценки качества логистического сервиса; определять параметры качества логистического сервиса Практический опыт: участие в разработке и анализе элементов логистического сервиса	
---	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умения.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план	Текущий контроль: тестирование Промежуточная аттестация: Комплексный экзамен, Зачеты с оценкой по учебной практике, по производственной практике (по профилю специальности). Итоговая аттестация по модулю – экзамен квалификационный по модулю.

	действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; Уметь: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Уметь: определять актуальность	

	нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию	

	предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
--	--	--

4.1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ МДК.03.01 «Транспортная логистика» (ПК 3.1.)

Дисциплина осваивается на 3 курсе (5 семестр).

Текущий контроль:

5 семестр

1. *Тестирование* (ПК 3.1.):

Тема 1.1 . Основы транспортной логистики

1. Место транспортной логистики в логистической системе компании. Роль транспорта в цепи поставок товара. Необходимость применения принципов логистики в работе транспорта
2. Влияние организации и технологии работы транспорта на результативность системы товародвижения.
3. Основные задачи транспортного обеспечения логистики. Основы нормативно- правового регулирования перевозки грузов
4. Виды транспортных перевозок
5. Выбор вида транспорта. Преимущества и недостатки различных видов транспорта. Сфера использования видов транспорта
6. Правовое регулирование перевозок. Применение условий Incoterms.
7. Классификации грузов.
8. Способы осуществления погрузо-разгрузочных работ.
9. Тара и упаковка
10. Условия перевозки, хранения грузов.
11. Опасные грузы.

Тема 1.2 . Оптимизация транспортной логистики

1. Организация и планирование перевозок. Системы планирования перевозок.
2. Организация внутренних перевозок. Терминальные перевозки.
3. Виды маршрутов для перевозки грузов: маятниковые, всерные, кольцевые. Выбор маршрута транспортировки.
4. Порядок выполнения погрузочно-разгрузочных работ.

5. Этапы планирования перевозок: технико-экономическое планирование, календарное планирование, диспетчирование.
6. Логистическая концепция построения модели транспортного обслуживания.
7. Определение логистических расходов на транспорте.
8. Определение понятий: тариф, фрахт. Транспортные тарифы. Виды тарифов и их классификация. Транспортные операции, включаемые в состав провозной платы. Тарифные правила перевозок различными видами транспорта.
9. Порядок и требования к заполнению транспортных документов.
10. Методы оптимизации транспортных процессов. Оптимизация затрат в транспортной логистике. Транспортно-логические цепочки.

1. Тестирование. Темы 1.1-1.2.

Порядок проведения:

Тестирование является одной из форм контроля усвоения студентом изученного материала по теме дисциплины. Тестирование проводится в конце практического занятия. Время выполнения 30 минут. Количество тестовых заданий – 20, в каждом тестовом задании один правильный ответ.

Тестовые задания приводятся в открытой и закрытой форме. Тестовое задание закрытой формы представляет собой утвердительное высказывание с несколькими вариантами ответа. В этом случае правильный вариант только один. Тестовое задание открытой формы представляют собой неполное утверждение, которое необходимо дополнить словом, фразой, числом или символом.

Решение тестовых заданий осуществляется студентом в аудитории, во время практического занятия, самостоятельно, без использования справочной, учебной и иной литературы.

Содержание оценочного средства:

Тестовые задания по дисциплине «Транспортная логистика» (ПК 3.1)

Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Роль транспорта в логистической цепи поставок определяется тем, что:

- а) затраты на транспортировку сырья, материалов, готовой продукции являются преобладающими в структуре логистических издержек;
- б) значительное количество компаний - производителей товаров являются владельцами транспортных средств и заинтересованы в их эффективном использовании;
- в) транспорт оказывает значительное влияние на затраты в сфере основной деятельности компаний - заказчиков транспортных услуг.

Ответ: а

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие из перечисленных операций относятся к транспортной логистике:

- а) оптимизация материальных потоков внутри предприятия
- б) организация доставки и контроль над транспортированием товаров
- в) обеспечение согласованности действий непосредственных участников транспортного процесса

Ответ: в

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Признаками интермодальной перевозки являются

- а) использование нескольких видов транспорта
- б) использование нескольких видов транспорта и наличие единого оператора перевозки
- в) использование только воздушного или морского видов транспорта

Ответ: б

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер. Определите верную последовательность транспортных средств по признаку удорожания перевозки...

- а) трубопроводный, водный, железнодорожный, автомобильный, воздушный транспорт
- б) водный, железнодорожный, автомобильный, воздушный транспорт
- в) железнодорожный, водный, автомобильный, воздушный транспорт

Ответ: а

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Узкая номенклатура возможных к перевозке грузов является недостатком...

- а) водного транспорта
- б) автомобильного транспорта
- в) трубопроводного транспорта

Ответ: в

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Зависимость от метеоусловий является недостатком...

- а) водного и воздушного транспорта
- б) автомобильного и железнодорожного транспорта
- в) трубопроводного транспорта

Ответ: а

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Договор морской перевозки называют "чартером", если:

- а) судно совершает попутный рейс на условиях фрахта
- б) судно совершает нерегулярный рейс на условиях фрахта

Ответ: б

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Для чего служат запасы в логистической системе...

- а) в качестве буфера между транспортом, производством и реализацией.
- б) для компенсации задержек, связанных с движением материалов.
- в) для изготовления продукции.

Ответ: б

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Логистической цепью является:

- а) производитель - перевозчик - потребитель – поставщик.
- б) поставщик - производитель - потребитель – перевозчик.
- в) поставщик - перевозчик - производитель – потребитель.
- г) производитель - потребитель – перевозчик-поставщик.
- д) Перевозчик - производитель - поставщик – потребитель.

Ответ: в

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер..

Система транспортировки, работающая под руководством одного экспедитора из единого диспетчерского пункта по одному транспортному документу и единому тарифу:

- а) унимодальная.
- б) смешанная.
- в) комбинированная.
- г) интермодальная.
- д) мультимодальная.

Ответ: г

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Повышению эффективности распределительной системы не способствует перевозка грузов:

- а) с наибольшей частотой укрупненных продуктовых единиц.
- б) требующих специальных способов погрузки и разгрузки.
- в) использование в качестве маркировки штриховых кодов.

- г) при наличии транспортных документов и сертификата качества груза.
- д) с применением стандартных паллетов и контейнеров.

Ответ: б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Удельные издержки на единицу пути при увеличении дальности перевозки:

- а) Сокращаются
- б) Увеличиваются
- в) Не изменяются

Ответ: а

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Себестоимость перевозок зависит от:

- а) Объема выполненной работы и затраченных на нее средств
- б) Коэффициента грузоподъемности и пробега
- в) Производительности транспортных средств

Ответ: а

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

"Прямой" жд-перевозкой называют:

- а) Перевозку в пределах одной дороги
- б) Перевозку в пределах одной или нескольких дорог, но по одному перевозочному документу
- в) Перевозку в пределах одной или нескольких дорог, но по разным перевозочным документам

Ответ: б

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Договор морской перевозки называют "чартером", если:

- а) Судно совершает попутный рейс на условиях фрахта
- б) Судно совершает нерегулярный рейс на условиях фрахта
- в) Судно совершает регулярный рейс на условиях фрахта

Ответ: б

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К транспортной логистике относится:

- а) Хранение грузов
- б) Транспортировка грузов

Ответ: б

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Определите основные преимущества единственного источника поставки материальных ресурсов по сравнению с несколькими источниками:

- а) снижение риска и неопределенности;
- б) снижение вероятности сбоев в поставке продукции;
- в) более простые процедуры размещения и экспедирования заказа;

Ответ: в

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Расположите виды транспорта в порядке убывания способности доставлять груз непосредственно к складу потребителя:

- а) воздушный
- б) железнодорожный
- в) водный
- г) автомобильный

Ответ: г-б-а-в

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Расположите виды транспорта в порядке убывания способности надежно соблюдать график доставки:

- а) воздушный
- б) автомобильный
- в) водный
- г) железнодорожный

Ответ: б-г-в-а

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком железнодорожного транспорта является...

- а) ограниченное количество перевозчиков
- б) низкая производительность;
- в) относительно высокая себестоимость перевозок на большие расстояния;
- г) недостаточная экологическая чистота.

Ответ: а

Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К основным задачам транспортного обеспечения логистики относят:

- а) управление материальными и связанными с ними информационными и финансовыми потоками с целью снижения общих затрат на продвижение товара от производителя к конечному потребителю; заключение договора на закупку необходимых материальных ресурсов
- б) выбор транспортно - технологической схемы доставки; согласование транспортного процесса с работой склада; выбор перевозчика, включающий в себя определение вида транспорта, оператора перевозки и типа транспортного средства; маршрутизация перевозок и контроль движения груза в пути.

Ответ: б

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Система поставок "Точно в срок" в закупочной логистике – это система...

- а) производства и поставки комплектующих или товаров к месту производственного потребления или к моменту продажи в торговом предприятии в требуемом количестве и в нужное время
- б) производства товаров в требуемом количестве и в нужное время
- в) поставка комплектующих или товаров в требуемом количестве и в нужное время

Ответ: в

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Под интермодальными перевозками понимается:

- а) доставка груза несколькими видами транспорта;
- б) доставка груза любым видом транспорта с обязательным участием автомобильного;
- в) доставка груза несколькими видами транспорта с участием оператора перевозки, по единому провозному документу, в единой транспортной единице;
- г) доставка груза с применением комплексных технологий перевалки и переработки.

Ответ: в

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

В цикл заказа входят следующие стадии:

- а) проведение маркетинговых исследований; анализ сегментов рынка; выбор ценовой стратегии; продвижение товара;
- б) планирование заказа; передача заказа; обработка заказа; подбор и комплектация заказа; доставка заказа;
- в) выбор экспедитора; определение рациональных маршрутов доставки; согласование времени прибытия товара на склад; составление отчета о выполненном заказе.

Ответ: б

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Фрахт – это:

- а) цена за транспортировку, установленная по согласованию между грузовладельцем и перевозчиком на каждую конкретную перевозку;
- б) база расчетов за транспортные услуги.

Ответ: а

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Сокращению эксплуатационных затрат способствует реализация данных принципов складирования:

- а) Максимальное использование возможностей информационной системы.
- б) Рациональная планировка рабочих зон склада.
- в) Минимизация затрат на содержание управленческого персонала склада
- г) Минимизация маршрутов внутрискладской транспортировки, эффективная грузопереработка
- д) Централизованная доставка товаров нескольким потребителям.

Ответ: г

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком железнодорожного транспорта является...

- а) низкая производительность;
- б) ограниченное количество перевозчиков;
- в) относительно высокая себестоимость перевозок на большие расстояния;
- г) недостаточная экологическая чистота.

Ответ: б

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком автомобильного транспорта является...

- а) малая грузоподъемность;
- б) ограниченное количество перевозчиков;
- в) большие капитальные вложения в производственно-техническую базу;
- г) низкая скорость доставки.

Ответ: а

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком воздушного транспорта является...

- а) низкая производительность;
- б) недостаточно высокая сохранность грузов;
- в) высокая себестоимость перевозок;
- г) недостаточная экологическая чистота.

Ответ: в

Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

10. Недостатком морского транспорта является...

- а) низкая производительность;
- б) низкая скорость доставки;
- в) относительно высокая стоимость перевозок на большие расстояния;
- г) ограниченность видов транспортируемых грузов.

Ответ: б

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К переменным затратам на перевозку относят:

- а) накладные расходы;
- б) затраты на техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава;
- в) затраты на содержание производственно-технической базы и инфраструктуры транспорта;
- г) расходы на оплату труда административно-управленческого персонала.

Ответ: б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К постоянным затратам на перевозку относят...

- а) затраты на страхование транспортного средства;
- б) затраты на содержание производственно-технической базы и инфраструктуры транспорта;
- в) затраты на техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава, включая запасные части и материалы;
- г) затраты на топливо, смазочные материалы, электроэнергию на движущиеся операции.

Ответ: а

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Материальный поток составляют:

- а) автотранспортные средства, железнодорожные составы, морские и речные суда, авиатранспортные средства, трубопроводы;
- б) материальные ресурсы (сырье, основные и вспомогательные материалы, полуфабрикаты, комплектующие, топливо, запасные части и т.д.), незавершенное производство и готовая продукция;
- в) автомобильные дороги, железнодорожные пути сообщения, порты и пристани водного транспорта, аэропорты, сеть трубопроводов с перекачивающими станциями.

Ответ: б

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер

При осуществлении процесса перевозки контролируется:

- а) Соблюдение сроков
- б) Сохранность груза
- в) Соблюдение маршрута
- г) Все перечисленное

Ответ: г

15 Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие документы необходимы для перевозки:

- а) Товарная накладная
- б) Договор перевозки
- в) Транспортная накладная
- г) Все перечисленное

Ответ: г

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

При планировании маршрута учитывается:

- а) Расстояние
- б) Загруженность дорог
- в) Погодные условия
- г) Все перечисленное

Ответ: г

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Факторы, влияющие на стоимость перевозки:

- а) Тип транспорта
- б) Расстояние
- в) Вес груза
- г) Все перечисленное

Ответ: г

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

При подготовке груза к перевозке необходимо:

- а) Провести упаковку
- б) Оформить документы
- в) Провести взвешивание

г) Все перечисленное

Ответ: г

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие операции выполняются при погрузке:

- а) Проверка груза
- б) Фиксация груза
- в) Документальное оформление
- г) Все перечисленное

Ответ: г

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Факторы, влияющие на скорость доставки:

- а) Тип транспорта
- б) Маршрут
- в) Погодные условия
- г) Все перечисленное

Ответ: г

Критерии оценивания:

Оценка отлично если 86% правильных ответов и более.

Оценка хорошо если 71-85% правильных ответов.

Оценка удовлетворительно 56-70% правильных ответов.

Оценка неудовлетворительно 55% правильных ответов и менее.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания» (ПК 3.2.)

Дисциплина осваивается на 3 курсе (5 семестр).

Текущий контроль:

5 семестр

1. Тестирование (ПК 3.2.):

Тема 2.1. Основы логистики сервисного обслуживания

1. Определение сервисного обслуживания.
2. Управление заказами. Интегрированный подход к управлению заказами.
3. Планирование заказов.
4. Передача заказов. Обработка заказов. Выполнение заказов.
5. Циклы заказов и их характеристики.
6. Участники системы логистического сервиса.
7. Логистический сервис и его составляющие.
8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
9. Стратегия обслуживания.
10. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
11. Формирование системы услуг логистического сервиса

Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса

1. Оценка качества логистического обслуживания.
2. Управление логистическим сервисом.
3. Уровень обслуживания клиентов.
4. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
5. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров.
6. Общие показатели эффективности сервисной деятельности
7. Показатели состояния основных компетенций логистики.

8. Показатели надежности качества обслуживания.
9. Логистические услуги предпродажного обслуживания. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.
10. Послепродажное обслуживание. Возвратная логистика

ПК 3.3

1. Задачи логистического сервиса

Что понимается под логистическим сервисом? Назовите его главные цели и задачи.

Перечислите и охарактеризуйте основные виды логистических услуг (предпродажные, в процессе продажи, послепродажные).

Какие принципы лежат в основе организации логистического сервиса?

В чём состоит значение логистического сервиса для конкурентоспособности компании?

Как соотносятся понятия «логистический сервис» и «клиентский опыт» (CX)?

2. Параметры и показатели качества сервиса

Назовите ключевые параметры логистического сервиса. Дайте краткую характеристику каждому.

Что такое OTIF? Как рассчитывается этот показатель?

Объясните смысл метрик CSAT и NPS. Как они измеряются и зачем нужны?

Какие ещё KPI используются для оценки качества логистического обслуживания?

Как установить целевые значения параметров сервиса для разных клиентских сегментов?

3. Управление заказами

Опишите жизненный цикл заказа от поступления до закрытия.

Какие этапы заказа наиболее критичны для качества сервиса? Почему?

Как интегрировать управление заказами с другими функциями (склад, транспорт, клиентская служба)?

Какие ИТ-системы помогают автоматизировать и контролировать процесс заказа?

Как сократить цикл заказа без потери качества обслуживания?

4. Стратегия и планирование сервиса

Какие типы стратегий обслуживания применяются в логистике? Приведите примеры.

Как разработать SLA (соглашение об уровне сервиса)? Какие пункты обязательно включить?

Как учесть внешнюю среду (рынок, технологии, регулирование) при формировании стратегии сервиса?

Что такое сегментация клиентского рынка в логистике? Зачем она нужна?

Как сбалансировать стоимость сервиса и уровень удовлетворённости клиента?

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

Как организовать обратную связь с клиентами для улучшения сервиса?

Какие методы используются для сбора и анализа жалоб и предложений?

Как выстроить эффективное взаимодействие с подрядчиками (перевозчиками, складами) для обеспечения стандартов сервиса?

Каковы лучшие практики переговоров с поставщиками услуг логистики?

Как разрешить конфликтную ситуацию с клиентом из-за нарушения параметров сервиса?

6. Инструменты и технологии

Какие ИТ-инструменты применяются для мониторинга и управления логистическим сервисом?

Как использовать дашборды KPI для контроля качества обслуживания?

Что даёт внедрение CRM, TMS, WMS в контексте логистического сервиса?

Как телематика и IoT помогают повышать надёжность и прозрачность сервиса?

Какие цифровые каналы приёма и обработки заказов наиболее эффективны?

7. Оценка и улучшение сервиса

Как провести аудит текущего уровня логистического сервиса?

Какие методы анализа помогают выявить «узкие места» в обслуживании?

Что такое PDCA и кайдзен в контексте логистического сервиса? Как их применять?

Как рассчитать себестоимость услуги логистического сервиса?

Как оценить экономический эффект от улучшения параметров сервиса?

8. Нормативная и договорная база

Какие нормативные акты регулируют логистический сервис в РФ?

Что должно быть закреплено в SLA? Как согласовать его с клиентом?

Какие санкции и бонусы применяются за соблюдение/нарушение уровней сервиса?

Как оформить претензию по качеству логистической услуги?

Какие международные стандарты относятся к качеству логистического обслуживания?

9. Специфические направления

В чём особенности логистического сервиса в e-commerce?

Как организовать сервис для B2B-клиентов с жёсткими требованиями к срокам и точности?

Какие вызовы и решения характерны для сервисного обслуживания технически сложной продукции?

Как управлять возвратами и реверсивной логистикой в рамках сервиса?

Как обеспечить сервис в условиях пиковых нагрузок (чёрная пятница, новогодние продажи)?

10. Устойчивое развитие и инновации

Как экологичные решения (электротранспорт, оптимизация маршрутов) влияют на логистический сервис?

Какие «зелёные» метрики можно включить в оценку качества сервиса?

Как цифровизация (электронные документы, API, смарт-контракты) улучшает сервис?

Какие инновации в логистическом сервисе ожидаются в ближайшие 5 лет?

Как внедрить принципы бережливого производства (Lean) для повышения качества сервиса?

Тестирование.

Порядок проведения:

Тестирование является одной из форм контроля усвоения студентом изученного материала по теме дисциплины. Тестирование проводится в конце практического занятия. Время выполнения 30 минут. Количество тестовых заданий – 20, в каждом тестовом задании один правильный ответ.

Тестовые задания приводятся в открытой и закрытой форме. Тестовое задание закрытой формы представляет собой утвердительное высказывание с несколькими вариантами ответа. В этом случае правильный вариант только один. Тестовое задание открытой формы представляют собой неполное утверждение, которое необходимо дополнить словом, фразой, числом или символом.

Решение тестовых заданий осуществляется студентом в аудитории, во время практического занятия, самостоятельно, без использования справочной, учебной и иной литературы.

Содержание оценочного средства:

ПК 3.2

1 вариант

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что такое логистический сервис?

А) Совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом.

Б) Часть экономической науки, предмет которой заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям,

В) Оба ответа верны

Ответ: А

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер. На какие группы можно разделить все работы в области логистического обслуживания?

А) предпродажные, т.е. работы по формированию системы логистического обслуживания;

Б) работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров;

В) послепродажный логистический сервис.

Г) все ответы верны

Ответ: Г

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиционная деятельность при обслуживании материальных потоков выполняет услуги:

А) коммиссионирование, подгруппировка и упаковка грузов, документальное оформление перевозок и расчеты по тарифам за перевозку с транспортными предприятиями;

Б) погрузочно-разгрузочные и складские операции, которые выполняют как на региональных распределительных складах, создаваемых предприятиями, выпускающими готовую продукцию.

В) Оба ответа верны

Ответ: В

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиторские организации-это :

А) Полномочные нейтральные посредники между отправителями, получателями и транспортом

Б) Технология и организационная структура обслуживания.

В) Оба ответа верны

Ответ: А

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги-это :

А) отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту.

Б) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен и т.д.

В) Оба ответа верны

Ответ: Б

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Уровень сервиса рассчитывается по следующей формуле:

А) $n = m/M * 100\%$

Б) $n = m * M / 100\%$

В) Оба ответа верны

Ответ: А

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Складской грузооборот-это:

А) количество отпущенной продукции в течение определенного периода времени

Б) количество грузов, проходящих через производственный участок склада в единицу времени

В) Оба ответа верны

Ответ: А

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Расходы на логистический сервис-это:

А) Затраты, связанные с предоставлением потребителю комплекса услуг, сопутствующих продаже

Б) Совокупность нематериальных логистических операций

В) Оба ответа неправильные

Ответ: А

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Предпродажные работы –это :

А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса

Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка

В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: А

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

$n=(m/M)*100\%$, где М –

А)Уровень сервиса

Б)количественная оценка теоретически возможного объема логистических услуг

В) количественная оценка фактически оказываемого объема логистических услуг.

Ответ: Б

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Кем может осуществляться логистическое сервисное обслуживание?

А) только производителем

Б) производителем, а так же торгово-посреднической структурой и специализированными транспортно-экспедиторскими фирмами.

Ответ: Б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является предметом логистического сервиса?

А) комплекс соответствующих услуг

Б)перевозка груза от производителя к потребителю

Ответ: А

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

А)нет, они все взаимосвязаны в одной группе

Б)да, можно разделить на группы

Ответ: Б

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Являются ли исполнение заказа и наличие товарных запасов на складе логистическими услугами?

А)оба варианта не верны

Б) оба варианта верны

В) Только исполнение заказа

Г) Только наличие товарных запасов на складе

Ответ: Г

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что включает в себя сервис удовлетворения потребительского спроса?

А)время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок, способ заказа.

Б)время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок

В) готовность, безотказность, ,качество поставок, метод заказа.

Ответ: А

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие бывают критерии характеризующие вид сервисного обслуживания?

А)номенклатура и качество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса.

Б)номенклатура и качество, качество, , надежность предоставления сервиса.

В) номенклатура и качество, качество, время, цена.

Ответ: А

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Бывают ли в логистическом сервисе прямой и косвенный сервис?

А)да, бывают

Б.нет, таких видов не бывает.

В) Только косвенный сервис

Г)Только прямой сервис

Ответ: А

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

А)на Западе

- Б) в Европе
- В) на Востоке

Ответ: А

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

В каких сферах может быть реализован логистический сервис?

- А) в сферах распределения.
- Б) в сферах обращения.
- В) в сферах распределения и обращения.

Ответ: А

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- А) исследовательская
- Б) потребительская (пользовательская)
- В) ценностно-ориентационная

Ответ: Б

Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- А) рекламные услуги
- Б) психодиагностику

Ответ: А

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- А) определенный способ предоставления услуг заказчику
- Б) предоставление информации клиенту
- В) оказание услуги клиенту

Ответ: А

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Сервисная деятельность – это:

- А) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- Б) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара
- В) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг

Ответ: В

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Перечислите основные источники доходов экспедиторской компании

- А) доходы от выполнения экспедиторских операций и услуг, доходы от перевозки грузов, плата за погрузочно-разгрузочные работы
- Б) сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис
- В) уведомление грузополучателей об отправке грузов в их адрес, уведомление о продвижении груза и подходе к станции назначения, слежение за продвижением груза от станции отправления до станции назначения, уведомление грузополучателя или грузоотправителя о подходе груженого или порожнего автотранспорта, уведомление грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю.

Ответ: А

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Чем в наше время в России обусловлено преобладание удельного веса сферы услуг над удельным весом производственной сферы:

А)ростом производства в России
Б)ростом производительности труда
В)спадом производства

Г) спадом производительности труда

Ответ: Г

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что включает в себя сервис удовлетворения потребительского спроса?

А) время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок

Б) время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок, способ заказа

В) готовность, безотказность, ,качество поставок, метод заказа.

Ответ: Б

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие бывают критерии характеризующие вид сервисного обслуживания?

А) номенклатура и качество, качество, , надежность предоставления сервиса.

Б) номенклатура и качество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса

В) номенклатура и качество, качество, время, цена.

Ответ: Б

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Бывают ли в логистическом сервисе прямой и косвенный сервис?

А)да, бывают

Б)нет, таких видов не бывает.

В) Только косвенный сервис

Г)Только прямой сервис

Ответ: А

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

А) на Востоке

Б)в Европе

В) на Западе

Ответ: В

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

В каких сферах может быть реализован логистический сервис?

А)в сферах распределения.

Б)в сферах обращения.

В) в сферах распределения и обращения.

Ответ: А

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

А)исследовательская

Б)потребительская (пользовательская)

В)ценностно-ориентационная

Ответ: Б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

А)частными

Б)смешанными

В) государственными

Ответ: В

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

А)бесконтактным

- Б)бесплатным
- В) формальным

Ответ: А

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.
Что такое логистический сервис?

- А) Совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом.
- Б) Часть экономической науки, предмет которой заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям,
- В)Оба ответа верны

Ответ: А

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер. На какие группы можно разделить все работы в области логистического обслуживания?

- А) предпродажные, т.е. работы по формированию системы логистического обслуживания;
- Б) работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров;
- В) послепродажный логистический сервис.
- Г) все ответы верны

Ответ: Г

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиционная деятельность при обслуживании материальных потоков выполняет услуги:

- А) коммиссионирование, подгруппировка и упаковка грузов, документальное оформление перевозок и расчеты по тарифам за перевозку с транспортными предприятиями;
- Б) погрузочно-разгрузочные и складские операции, которые выполняют как на региональных распределительных складах, создаваемых предприятиями, выпускающими готовую продукцию.
- В) Оба ответа верны

Ответ: В

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиторские организации-это :

- А) Полномочные нейтральные посредники между отправителями, получателями и транспортом
- Б) Технология и организационная структура обслуживания.
- В)Оба ответа верны

Ответ: А

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги-это :

- А) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен и т.д.
- Б) отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту
- В)Оба ответа верны

Ответ: А

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является предметом логистического сервиса?

- А) перевозка груза от производителя к потребителю

Б) комплекс соответствующих услуг

Ответ: Б

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

А) нет, они все взаимосвязаны в одной группе

Б) да, можно разделить на группы

Ответ: Б

ПК 3.3

Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К ключевым параметрам качества обслуживания потребителей относятся:

А) время от получения заказа до доставки;
надежность и возможность доставки по требованию;
стабильность снабжения;

Б) полнота и степень доступности выполнения заказа;
удобство размещения и подтверждения заказа;
объективность цен и регулярность информации о затратах на обслуживание;

В) качество упаковки и выполнение пакетных и контейнерных перевозок;

надежность и гибкость поставки;
возможность выбора способа доставки.

Г) Все ответы верны

Ответ: Г

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какое значение всегда предавалось в экономике развитых зарубежных стран проблемам сервиса?

А) Первостепенное

Б) Второстепенное

В) Оба ответа неправильные

Ответ: А

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Внутренний сервис-это :

А) Отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту.

Б) Положительное отношение покупателя к бренду, торговой марке продукта или услуги,

В) Оба ответа верны

Ответ: А

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Продажные работы-это

А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса

Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка

В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: Б

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные работы-это:

- А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса
 Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка
 В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: В

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

- Что является объектом логистического сервиса?
 А) конкретные потребители материальных потоков
 Б) быстрая доставка товара или услуги до клиента

Ответ: А

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является предметом логистического сервиса?

- А) конкретные потребители материальных потоков
 Б) быстрая доставка товара или услуги до клиента
 В) набор услуг, связанных с преобразованием материальных, информационных, финансовых потоков.

Ответ: В

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какая характеристика подходит логистическому сервису?

- А) невозможность почувствовать услугу на «ощупь»
 Б) Изменяемость качества
 В) Невозможность накопления услуг
 Г) Все варианты верны

Ответ: Г

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является прерогативой логистики в последние годы вместе с управлением материальными потоками?

- А) управление сервисными потоками
 Б) управление производственными потоками

Ответ: Б

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуга в общем понимании это..

- А) доставка товара в нужное время и в полной сохранности.
 Б) некоторое действие, которое приносит пользу.

Ответ: Б

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Работа по предоставлению услуг называется..

- А) клининг
 Б) сервис

Ответ: Б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Являются ли подготовка покупателя к безопасной эксплуатации приобретаемой техники и оперативная поставка запасных частей одними из основных задач логистического сервиса?

- А) безопасная эксплуатация приобретаемой техники
 Б) оперативная поставка запасных частей
 В) Оба варианта верны

Ответ: В

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является главным фактором, определяющим успех предприятия в «сервисной» экономике?

- А) способность понять системы предпочтений клиента
 Б) как можно лучше удовлетворять предпочтения клиента

- В) Оба варианта верны
- Г) Оба варианта неверны

Ответ: Г

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги это..

- А) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен.
- Б) обмен товара на новый если он оказался бракованным.

Ответ: А

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуга обладает следующими качествами:

- А) способность к хранению и транспортировке
- Б) неотделимость от своего источника;
- В) неизменностью качества

Ответ: В

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- А) государственными
- Б) идеальными
- В) смешанными

Ответ: А

Оценка: дихотомическая. Правильное выполнение одного такого ТЗ оценивается 1 баллом,

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- А) поиск понимания
- Б) призыв к совести
- В) жалоба

Ответ: В

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество услуг тесно переплетается:

- А) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия
- Б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- В) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

Ответ: В

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это:

- А) продавец
- Б) потребитель
- В) изготовитель
- Г) исполнитель

Ответ: Г

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество перевозок это-

- А) совокупность наиболее существенных показателей транспортной продукции, обуславливающих степень ее пригодности своевременно и наиболее полно удовлетворять потребности в перевозках
- Б) обеспечение сохранной, ритмичной, равномерной, безопасной, надежной перевозки
- В) обеспечение минимальных затрат, трудоемкости, производительности труда, энергоемкости при выполнении перевозки грузов

Ответ: А

ПК 3.3

2 вариант

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение транспортной услуги

- А) результат деятельности транспортной организации по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями
- Б) услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой
- В) это совокупность услуг соответствующего качества, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров)

Ответ: А

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение сопутствующей услуги

- А) это деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров
- Б) услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой
- В) результат деятельности транспортной организации по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями)

Ответ: Б

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что такое страхование грузов?

- А) объявляемая страхователем при заключении страхового договора сумма, на которую страхуется объект (имущественный интерес)
- Б) наступление события, для возмещения убытков, от последствий которого осуществляется страхование
- В) гражданско-правовые отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных событий за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов)

Ответ: В

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение понятию «транспортный сервис»

- А) это фактическая продажа самого процесса труда, поэтому качество услуг определяется качеством самого процесса труда
- Б) процесс предоставления транспортных услуг потребителям в соответствии с установленными нормами и требованиями
- В) это совокупность услуг соответствующего качества, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров, т. е. совокупность транспортных и сопутствующих услуг.)

Ответ: В

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение понятию качества транспортного сервиса

- А) степень соответствия всего комплекса услуг транспорта и экспедирования потребностям и ожиданиям потребителей
- Б) совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их

пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей или получателей в соответствующих перевозках и работах

В)услуги по организации перевозок грузов любыми видами транспорта и оформлению перевозочных документов, документов для таможенных целей и других документов, необходимых для осуществления перевозок грузов)

Ответ: А

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги это..

А)гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен.

Б) обмен товара на новый если он оказался бракованным.

Ответ: А

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

А)государственными

Б)идеальными

В)смешанными

Ответ: А

Оценка: дихотомическая. Правильное выполнение одного такого ТЗ оценивается 1 баллом,

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

А)поиск понимания

Б) жалоба

В)призыв к совести

Ответ: Б

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество услуг тесно переплетается:

А)с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

Б)со сбалансированным соотношением цены и качества продукции

В)со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

Ответ: В

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это:

А) исполнитель

Б)потребитель

В)изготовитель

Г) продавец исполнитель

Ответ: А

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество перевозок это-

А)совокупность наиболее существенных показателей транспортной продукции, обуславливающих степень ее пригодности своевременно и наиболее полно удовлетворять потребности в перевозках

Б)обеспечение сохранной, ритмичной, равномерной, безопасной, надежной перевозки

В)обеспечение минимальных затрат, трудоемкости, производительности труда, энергоемкости при выполнении

перевозки грузов

Ответ: А

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуга обладает следующими качествами:

- А) неизменностью качества способность к хранению и транспортировке
- Б) неотделимость от своего источника;
- В) способность к хранению и транспортировке

Ответ: А

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какое значение всегда предавалось в экономике
развитых зарубежных стран проблемам сервиса?

- А) Первостепенное
- Б) Второстепенное
- В) Оба ответа неправильные

Ответ: А

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Внутренний сервис-это :

- А) Положительное отношение покупателя к бренду, торговой марке продукта или услуги
- Б) Отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту
- В) Оба ответа верны

Ответ: Б

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Продажные работы-это

- А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса
- Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка
- В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: Б

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные работы-это:

- А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса
- Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка
- В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: В

17. Качество услуг тесно переплетается:

- А) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- Б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- В) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

Ответ: А

18. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- А) потребность
- Б) профессионализм
- В) качество

Ответ: А

19. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- А) индивидуальное обслуживание
- Б) самообслуживание
- В) фирменное обслуживание

Ответ: Б

20. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- А) превышение ожиданий потребителей
- Б) удовлетворение ожиданий потребителей
- В) стандарты обслуживания

Ответ: Б

Критерии оценивания:

Оценка отлично если 86% правильных ответов и более.

Оценка хорошо если 71-85% правильных ответов.

Оценка удовлетворительно 56-70% правильных ответов.

Оценка неудовлетворительно 55% правильных ответов и менее.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

МДК.03.01 «Транспортная логистика»

Текущий контроль: курсовая работа – 8 семестр, тестирование

Курсовая работа

Курсовую работу обучающие выполняют самостоятельно. При выполнении курсовой работы необходимо использовать методические рекомендации.

Содержание оценочного средства (примерная тематика)

1. Повышение эффективности применения рациональных видов тары при перевозке грузов транспортной организацией
2. Оптимизация затрат транспорта при осуществлении процесса перевозки грузов предприятия
3. Разработка мероприятий по расширению комплекса услуг транспортно-экспедиционной фирмы
4. Совершенствование управления транспортными потоками предприятия.
5. Повышение эффективности прямых смешанных перевозок грузов предприятия.
6. Планирование и управление грузовыми перевозками предприятия
7. Совершенствование планирования процесса транспортировки материально-технических ресурсов предприятия
8. Совершенствование процесса доставки продукции предприятия потребителям по согласованным графикам
9. Оптимизация издержек при транспортировке материально-технических ресурсов предприятия
10. Организация контроля за транспортными операциями предприятия
11. Формирование схемы доставки грузов по влиянием природных факторов

Критерии оценивания

Оценка	Требования
5	1. Исследование выполнено самостоятельно, имеет научно-практический характер, содержит элементы новизны. 2. Студент показал знание теоретического материала по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать выводы, умение доступно представить результаты исследования, адекватно ответить на поставленные вопросы. 3. Материал излагается грамотно, логично, последовательно. 4. Оформление отвечает требованиям написания курсовой работы.

4	1. Исследование выполнено самостоятельно, имеет научно-практический характер, содержит элементы новизны. 2. Студент показал знание теоретического материала по рассматриваемой проблеме, однако умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщения и выводы вызывают у него затруднения. 3. Во время защиты студент показал умение доступно представить результаты исследования, но затруднялся отвечать на поставленные вопросы. 4. Материал не всегда излагается логично, последовательно.
3	1. Исследование не содержит элементы новизны. 2. Студент не в полной мере владеет теоретическим материалом по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы вызывают у него затруднения. 3. Во время защиты студент затрудняется в представлении результатов исследования и ответах на поставленные вопросы. 4. Материал не всегда излагается логично, последовательно. 5. Имеются недочеты в оформлении курсовой работы
Не зачтено	Выполнено менее 50% требований к курсовой работе.

Тестирование

Порядок проведения

Тестирование является одной из форм контроля усвоения студентом изученного материала по теме дисциплины. Тестирование проводится в конце практического занятия. Время выполнения 30 минут.

Решение тестовых заданий осуществляется студентом в аудитории, во время практического занятия, самостоятельно, без использования справочной, учебной и иной литературы.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» если 86% правильных ответов и более.

Оценка «хорошо» если 71-85% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» 56-70% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» 55% правильных ответов и менее.

Содержание оценочного средства:

МДК 03.01. «Транспортная логистика» (ПК 3.1.)

Вопросы к экзаменационным билетам:

1. Место транспортной логистики в логистической системе компании.
2. Роль транспорта в цепи поставок товара.
3. Влияние организации и технологии работы транспорта на результативность системы товародвижения.
4. Основные задачи транспортного обеспечения логистики.
5. Основы нормативно- правового регулирования перевозки грузов
6. Виды транспортных перевозок
7. Выбор вида транспорта. Преимущества и недостатки различных видов транспорта.
8. Применение условий Incoterms при осуществлении перевозок.
9. Классификации грузов.
10. Способы осуществления погрузо-разгрузочных работ.

11. Тара и упаковка. Их значение при перевозках грузов.
12. Условия перевозки, хранения грузов.
13. Опасные грузы.
14. Организация и планирование перевозок. Системы планирования перевозок.
15. Организация внутренних перевозок. Терминальные перевозки
16. Виды маршрутов для перевозки грузов: маятниковые, веерные, кольцевые. Выбор маршрута транспортировки.
17. Этапы планирования перевозок: технико-экономическое планирование, календарное планирование, диспетчирование.
18. Логистическая концепция построения модели транспортного обслуживания.
19. Определение логистических расходов на транспорте.
20. Транспортные тарифы. Виды тарифов и их классификация.

Комплект задач (заданий) к практическим занятиям и экзамену.

1. Менеджер по грузоперевозкам должен определить, какой вид транспорта – автомобильный или железнодорожный – выбрать для доставки комплектующих на 2029 год. Потребности производства составляют 120 комплектов в месяц. Транспортный тариф при перевозках Железнодорожным транспортом - 450 руб./комплект, автомобильным транспортом - 650 руб./комплект

2. Автобусом ЛиАЗ-677М перевезено 8250 пассажиров. Средняя дальность поездки одного пассажира равна 4,3 км. Коэффициент сменности равен 2,7. Определить пассажирооборот.

3. Автобусом ЛиАЗ-677М перевезено 8250 пассажиров. Средняя дальность поездки одного пассажира равна 4,3 км. Коэффициент сменности равен 2,7. Определить длину автобусного маршрута.

4. Автобусом за 5 рейсов перевезено 450 пассажиров. Длина маршрута 8 км. Вместимость автобуса 45 пассажиров. Определить коэффициент использования вместимости, если средняя дальность поездки одного пассажира равна 3,8 км.

5. В автотранспортном предприятии имеется 23 автомобиля грузоподъемностью 4,5 т, 12 автомобилей грузоподъемностью 7,0 т, 36 автомобилей грузоподъемностью 12,0 т. Определить общую грузоподъемность всех автомобилей

6. Выполненный грузооборот равен 35050 ткм. Объем перевозок 1440 т. Определить расстояние перевозки 1 т груза.

7. Автотранспортное предприятие за год осуществило перевозку грузов:

Таблица 1-Объем перевозок грузов

Наименование перевозимых грузов	Объем перевозок, тыс. тонн	Среднее расстояние перевозки, км
Ткань	34,6	8,4
Металл	56,7	12,6
Строительные материалы	84,2	14,3
Зерно	115,2	30,0

Определить грузооборот по видам грузов

8.Автомобилями грузоподъемностью 5 т выполнено 27000 ткм. Каждый совершил 12 ездов на расстояние 15 км. Какое количество автомобилей осуществляло перевозки, если коэффициент использования грузоподъемности равен единице. Определить грузооборот, выполненный одним автомобилем

9.Автомобилями грузоподъемностью 5 т выполнено 27000 ткм. Каждый совершил 12 ездов на расстояние 15 км. Какое количество автомобилей осуществляло перевозки, если коэффициент использования грузоподъемности равен единице. Определить количество перевезенного груза одним автомобилем

10. Перевозку грузов совершили 10 автомобилей на расстояние 15 км. Каждый автомобиль совершил 5 ездов, перевозя за одну езду 4 тонны груза. Определить объем перевозок

11. Провести АВС-анализ перевозимых грузов.

№	Наименование	Средний запас, тыс. руб	Удельный вес, %	Удельный вес с нарастающим итогом, %	Категория
1	Щебень	180			
2	Цемент	360			
3	ПГС	200			
4	Песок	40			
5	Гравий	100			

12. Решить задачу.

Принять решение по выбору поставщика ТМЦ, если их поставляют на предприятие три фирмы (А, Б и С), производящие одинаковую продукцию, одинакового качества. Характеристики фирм следующие: Удаленность от предприятия: А – 236 км, Б – 195 км, С – 221 км; Разгрузка: А и С – механизированная, Б – ручная; Время выгрузки: при механизированной разгрузке – 1 час 30 мин., при ручной – 4 часа 30 мин.; Транспортный тариф: до 200 км – 0,9 тыс.руб./км, от 200 до 300 км – 0,8 тыс.руб./км; Часовая тарифная ставка рабочего, осуществляющего разгрузку – 450 руб./час.

13. Провести АВС-анализ перевозимых грузов

№	Наименование	Средний запас, тыс. руб	Удельный вес, %	Удельный вес с нарастающим итогом, %	Категория
1	Рис	30			
2	Гречка	80			
3	Соль	15			
4	Мука	110			
5	Сахар	45			

14. Менеджер по грузоперевозкам должен определить, какой вид транспорта – автомобильный или железнодорожный – выбрать для доставки комплектующих на 2025 год. Потребности производства составляют 200 комплектов в месяц. Транспортный тариф при перевозках Железнодорожным транспортом - 550 руб./комплект, автомобильным транспортом -700 руб./комплект.

15. Автобусом ЛиАЗ-677М перевезено 10000 пассажиров. Средняя дальность поездки одного пассажира равна 5 км. Коэффициент сменности равен 2,5. Определить пассажирооборот.

16. Автобусом ЛиАЗ-677М перевезено 10000 пассажиров. Средняя дальность поездки одного пассажира равна 5 км. Коэффициент сменности равен 2,5. Определить длину автобусного маршрута.

17. Автобусом за 10 рейсов перевезено 650 пассажиров. Длина маршрута 6 км. Вместимость автобуса 45 пассажиров. Определить коэффициент использования вместимости, если средняя дальность поездки одного пассажира равна 3,5 км.

18. Автомобилями грузоподъемностью 12 т выполнено 45000 ткм. Каждый совершил 15 ездов на расстояние 20 км. Какое количество автомобилей осуществляло перевозки, если коэффициент использования грузоподъемности равен единице. Определить грузооборот, выполненный одним автомобилем

19. Выполненный грузооборот равен 55050 ткм. Объем перевозок 1550 т. Определить расстояние перевозки 1 т груза.

20. Автотранспортное предприятие за год осуществило перевозку грузов:

Таблица 1-Объем перевозок грузов

Наименование перевозимых грузов	Объем перевозок, тыс. тонн	Среднее расстояние перевозки, км
Уголь	70	9
Металл	90	120
Руда	80	140

Определить грузооборот по видам грузов

Дисциплина осваивается на 3 курсе (5 семестр).

Текущий контроль:

5 семестр

Тестирование (ПК 2.1.):

4.1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

МДК 03.02. «Логистика сервисного обслуживания» ПК3.2

Дисциплина осваивается на 3 курсе (5 семестр).

Текущий контроль:

3 семестр

1. Тестирование (ПК 3.2.)

1. Определение сервисного обслуживания.
2. Управление заказами.
3. Интегрированный подход к управлению заказами.
4. Планирование заказов.
5. Передача заказов.
6. Обработка и выполнение заказов.
7. Участники системы логистического сервиса.
8. Логистический сервис и его составляющие.

9. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
10. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
11. Формирование системы услуг логистического сервиса.
12. Оценка качества логистического обслуживания.
13. Управление логистическим сервисом.
14. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров.
15. Общие показатели эффективности сервисной деятельности
16. Показатели состояния основных компетенций логистики.
17. Показатели надежности качества обслуживания.
18. Логистические услуги предпродажного обслуживания.
19. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.
20. Возвратная логистика

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

МДК 03.02. «Логистика сервисного обслуживания»

Тестирование.

Порядок проведения:

Тестирование является одной из форм контроля усвоения студентом изученного материала по теме дисциплины. Тестирование проводится в конце практического занятия. Время выполнения 30 минут. Количество тестовых заданий – 20, в каждом тестовом задании один правильный ответ.

Тестовые задания приводятся в открытой и закрытой форме. Тестовое задание закрытой формы представляет собой утвердительное высказывание с несколькими вариантами ответа. В этом случае правильный вариант только один. Тестовое задание открытой формы представляют собой неполное утверждение, которое необходимо дополнить словом, фразой, числом или символом.

Решение тестовых заданий осуществляется студентом в аудитории, во время практического занятия, самостоятельно, без использования справочной, учебной и иной литературы.

Содержание оценочного средства

ПК 3.2

1. В планируемом периоде грузоотправитель обязуется увеличить отправление груза на $\rho = 8\%$, если будет снижена провозная плата. Доля расходов, зависящих от объема перевозок $\gamma_z = 0,35$; коэффициент рентабельности $K_p = 1,35$. Определить предельный размер скидок при условии возмещения только зависящих расходов без образования прибыли и при условии сохранения среднего уровня рентабельности.

2. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 28 ч; время выполнения начально-конечных операций 48 ч; фактическое расстояние перевозки груза 5230 км; участковая скорость движения поезда 34,5 км/ч.

3. Решить задачу: Найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 28 ч; время выполнения начально-конечных операций 48 ч; фактическое расстояние перевозки груза 5230 км; участковая скорость движения поезда 34,5 км/ч; фактический срок доставки 250 ч.

4. Решить задачу: Найти уровень сохранности перевозимых грузов.
Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 342000 тыс. т; объем потерь грузов 5130 тыс. т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,8 %.
5. Решить задачу: Годовая потребность составляет 1500 единиц товара, цена одной единицы товара 70 рублей. На содержание товара на складе затрачивается 16% его стоимость в год. Стоимость доставки 550 рублей. Найти оптимальный размер заказа, минимизирующий издержки на транспортировку и содержание товара на складе.
6. Решить задачу: Определить уровень полноты удовлетворения спроса на объемы перевозок. Плановый платежеспособный спрос объемов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный 22 900 тыс. т; фактический объем перевозок грузов за тот же период 19 700 тыс. т.
7. Решить задачу: Определить уровень ритмичности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции.
Общий объем перевозимых грузов 342 000 тыс. т. Объем поставок с соблюдением установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции 266 760 тыс. т
8. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.
Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 36 ч; время выполнения начально-конечных операций 56 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 20,5 км/ч.
9. Решить задачу: Найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.
Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 36 ч; время выполнения начально-конечных операций 56 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 20,5 км/ч; фактический срок доставки 200 ч.
10. Решить задачу: Найти уровень сохранности перевозимых грузов.
Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 300000 тыс. т; объем потерь грузов 6000 тыс. т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,75 %.
11. В планируемом периоде грузоотправитель обязуется увеличить отправление груза на $\rho = 10\%$, если будет снижена провозная плата. Доля расходов, зависящих от объема перевозок $\gamma_z = 0,35$; коэффициент рентабельности $K_r = 1,3$. Определить предельный размер скидок при условии возмещения только зависящих расходов без образования прибыли и при условии сохранения среднего уровня рентабельности.
12. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.
Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 25 ч; время выполнения начально-конечных операций 40ч; фактическое расстояние перевозки груза 5000 км; участковая скорость движения поезда 30,5 км/ч.
13. Решить задачу: Найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.
Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 30 ч; время выполнения начально-конечных операций 45 ч; фактическое расстояние перевозки груза 5050 км; участковая скорость движения поезда 35 км/ч; фактический срок доставки 200 ч.
14. Решить задачу: Найти уровень сохранности перевозимых грузов.

Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 342000 тыс. т; объем потерь грузов 4230 тыс. т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,7 %.

15. Решить задачу: Годовая потребность составляет 1500 единиц товара, цена одной единицы товара 50 рублей. На содержание товара на складе затрачивается 16% его стоимость в год. Стоимость доставки 600 рублей. Найти оптимальный размер заказа, минимизирующий издержки на транспортировку и содержание товара на складе.

16. Решить задачу: Определить уровень полноты удовлетворения спроса на объемы перевозок. Плановый платежеспособный спрос объемов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный 22 000 тыс. т; фактический объем перевозок грузов за тот же период 19 500 тыс. т.

17. Решить задачу: Определить уровень ритмичности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции.
Общий объем перевозимых грузов 300 000 тыс. т. Объем поставок с соблюдением установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции 250760 тыс. т

18. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.
Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 30 ч; время выполнения начально-конечных операций 50 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 25 км/ч.

19. Решить задачу: Найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.
Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 60 ч; время выполнения начально-конечных операций 55 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6050 км; участковая скорость движения поезда 25 км/ч; фактический срок доставки 220 ч.

20. Решить задачу: Найти уровень сохранности перевозимых грузов.
Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 400000 тыс. т; объем потерь грузов 5000 тыс. т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,7 %.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если 86% правильных ответов и более.

Оценка «хорошо» ставится, если 71-85% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если 56-70% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если 55% правильных ответов и менее.

Тестовые задания по дисциплине «Транспортная логистика» (ПК 3.1)

Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Роль транспорта в логистической цепи поставок определяется тем, что:

а) затраты на транспортировку сырья, материалов, готовой продукции являются преобладающими в структуре логистических издержек;

б) значительное количество компаний - производителей товаров являются владельцами транспортных средств и заинтересованы в их эффективном использовании;

в) транспорт оказывает значительное влияние на затраты в сфере основной деятельности компаний - заказчиков транспортных услуг.

Ответ: а

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие из перечисленных операций относятся к транспортной логистике:

- а) оптимизация материальных потоков внутри предприятия
- б) организация доставки и контроль над транспортированием товаров
- в) обеспечение согласованности действий непосредственных участников транспортного процесса

Ответ: в

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Признаками интермодальной перевозки являются

- а) использование нескольких видов транспорта
- б) использование нескольких видов транспорта и наличие единого оператора перевозки
- в) использование только воздушного или морского видов транспорта

Ответ: б

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Определите верную последовательность транспортных средств по признаку удорожания перевозки...

- а) трубопроводный, водный, железнодорожный, автомобильный, воздушный транспорт
- б) водный, железнодорожный, автомобильный, воздушный транспорт
- в) железнодорожный, водный, автомобильный, воздушный транспорт

Ответ: а

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Узкая номенклатура возможных к перевозке грузов является недостатком...

- а) водного транспорта
- б) автомобильного транспорта
- в) трубопроводного транспорта

Ответ: в

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Зависимость от метеоусловий является недостатком...

- а) водного и воздушного транспорта
- б) автомобильного и железнодорожного транспорта
- в) трубопроводного транспорта

Ответ: а

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Договор морской перевозки называют "чартером", если:

- а) судно совершает попутный рейс на условиях фрахта
- б) судно совершает нерегулярный рейс на условиях фрахта

Ответ: б

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Для чего служат запасы в логистической системе...

- а) в качестве буфера между транспортом, производством и реализацией.
- б) для компенсации задержек, связанных с движением материалов.
- в) для изготовления продукции.

Ответ: б

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Логистической цепью является:

- е) производитель - перевозчик - потребитель – поставщик.
- ж) поставщик - производитель - потребитель – перевозчик.
- з) поставщик - перевозчик - производитель – потребитель.

- и) производитель - потребитель – перевозчик-поставщик.
- к) Перевозчик - производитель - поставщик – потребитель.

Ответ: в

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер..

Система транспортировки, работающая под руководством одного экспедитора из единого диспетчерского пункта по одному транспортному документу и единому тарифу:

- е) унимодальная.
- ж) смешанная.
- з) комбинированная.
- и) интермодальная.
- к) мультимодальная.

Ответ: г

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Повышению эффективности распределительной системы не способствует перевозка грузов:

- е) с наибольшей частотой укрупненных продуктовых единиц.
- ж) требующих специальных способов погрузки и разгрузки.
- з) использование в качестве маркировки штриховых кодов.
- и) при наличии транспортных документов и сертификата качества груза.
- к) с применением стандартных паллетов и контейнеров.

Ответ: б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Удельные издержки на единицу пути при увеличении дальности перевозки:

- а) Сокращаются
- б) Увеличиваются
- в) Не изменяются

Ответ: а

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Себестоимость перевозок зависит от:

- а) Объема выполненной работы и затраченных на нее средств
- б) Коэффициента грузоподъемности и пробега
- в) Производительности транспортных средств

Ответ: а

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

"Прямой" жд-перевозкой называют:

- а) Перевозку в пределах одной дороги
- б) Перевозку в пределах одной или нескольких дорог, но по одному перевозочному документу
- в) Перевозку в пределах одной или нескольких дорог, но по разным перевозочным документам

Ответ: б

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Договор морской перевозки называют "чартером", если:

- а) Судно совершает попутный рейс на условиях фрахта
- б) Судно совершает нерегулярный рейс на условиях фрахта
- в) Судно совершает регулярный рейс на условиях фрахта

Ответ: б

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К транспортной логистике относится:

- а) Хранение грузов
- б) Транспортировка грузов

Ответ: б

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Определите основные преимущества единственного источника поставки материальных ресурсов по сравнению с несколькими источниками:

- а) снижение риска и неопределенности;
- б) снижение вероятности сбоев в поставке продукции;
- в) более простые процедуры размещения и экспедирования заказа;

Ответ: в

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Расположите виды транспорта в порядке убывания способности доставлять груз непосредственно к складу потребителя:

- а) воздушный
- б) железнодорожный
- в) водный
- г) автомобильный

Ответ: г-б-а-в

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Расположите виды транспорта в порядке убывания способности надежно соблюдать график доставки:

- а) воздушный
- б) автомобильный
- в) водный
- г) железнодорожный

Ответ: б-г-в-а

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком железнодорожного транспорта является...

- а) ограниченное количество перевозчиков
- б) низкая производительность;
- в) относительно высокая себестоимость перевозок на большие расстояния;
- г) недостаточная экологическая чистота.

Ответ: а

Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К основным задачам транспортного обеспечения логистики относят:

- а) управление материальными и связанными с ними информационными и финансовыми потоками с целью снижения общих затрат на продвижение товара от производителя к конечному потребителю; заключение договора на закупку необходимых материальных ресурсов
- б) выбор транспортно - технологической схемы доставки; согласование транспортного процесса с работой склада; выбор перевозчика, включающий в себя определение вида транспорта, оператора перевозки и типа транспортного средства; маршрутизация перевозок и контроль движения груза в пути.

Ответ: б

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Система поставок "Точно в срок" в закупочной логистике – это система...

- а) производства и поставки комплектующих или товаров к месту производственного потребления или к моменту продажи в торговом предприятии в требуемом количестве и в нужное время
- б) производства товаров в требуемом количестве и в нужное время
- в) поставка комплектующих или товаров в требуемом количестве и в нужное время

Ответ: в

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Под интермодальными перевозками понимается:

- а) доставка груза несколькими видами транспорта;
- б) доставка груза любым видом транспорта с обязательным участием автомобильного;
- в) доставка груза несколькими видами транспорта с участием оператора перевозки, по единому провозному документу, в единой транспортной единице;
- г) доставка груза с применением комплексных технологий перевалки и переработки.

Ответ: в

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

В цикл заказа входят следующие стадии:

- а) проведение маркетинговых исследований; анализ сегментов рынка; выбор ценовой стратегии; продвижение товара;
- б) планирование заказа; передача заказа; обработка заказа; подбор и комплектация заказа; доставка заказа;
- в) выбор экспедитора; определение рациональных маршрутов доставки; согласование времени прибытия товара на склад; составление отчета о выполненном заказе.

Ответ: б

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Фрахт – это:

- а) цена за транспортировку, установленная по согласованию между грузовладельцем и перевозчиком на каждую конкретную перевозку;
- б) база расчетов за транспортные услуги.

Ответ: а

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Сокращению эксплуатационных затрат способствует реализация данных принципов складирования:

- е) Максимальное использование возможностей информационной системы.
- ж) Рациональная планировка рабочих зон склада.
- з) Минимизация затрат на содержание управленческого персонала склада
- и) Минимизация маршрутов внутрискладской транспортировки, эффективная грузопереработка
- к) Централизованная доставка товаров нескольким потребителям.

Ответ: г

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком железнодорожного транспорта является...

- а) низкая производительность;
- б) ограниченное количество перевозчиков;
- в) относительно высокая себестоимость перевозок на большие расстояния;
- г) недостаточная экологическая чистота.

Ответ: б

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком автомобильного транспорта является...

- а) малая грузоподъемность;
- б) ограниченное количество перевозчиков;
- в) большие капитальные вложения в производственно-техническую базу;
- г) низкая скорость доставки.

Ответ: а

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Недостатком воздушного транспорта является...

- а) низкая производительность;
- б) недостаточно высокая сохранность грузов;
- в) высокая себестоимость перевозок;
- г) недостаточная экологическая чистота.

Ответ: в

Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

10. Недостатком морского транспорта является...

- а) низкая производительность;
- б) низкая скорость доставки;
- в) относительно высокая стоимость перевозок на большие расстояния;
- г) ограниченность видов транспортируемых грузов.

Ответ: б

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К переменным затратам на перевозку относят:

- а) накладные расходы;
- б) затраты на техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава;
- в) затраты на содержание производственно-технической базы и инфраструктуры транспорта;
- г) расходы на оплату труда административно-управленческого персонала.

Ответ: б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К постоянным затратам на перевозку относят...

- а) затраты на страхование транспортного средства;
- б) затраты на содержание производственно-технической базы и инфраструктуры транспорта;
- в) затраты на техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава, включая запасные части и материалы;
- г) затраты на топливо, смазочные материалы, электроэнергию на движущиеся операции.

Ответ: а

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Материальный поток составляют:

- а) автотранспортные средства, железнодорожные составы, морские и речные суда, авиатранспортные средства, трубопроводы;
- б) материальные ресурсы (сырье, основные и вспомогательные материалы, полуфабрикаты, комплектующие, топливо, запасные части и т.д.), незавершенное производство и готовая продукция;
- в) автомобильные дороги, железнодорожные пути сообщения, порты и пристани водного транспорта, аэропорты, сеть трубопроводов с перекачивающими станциями.

Ответ: б

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер

При осуществлении процесса перевозки контролируется:

- а) Соблюдение сроков
- б) Сохранность груза
- в) Соблюдение маршрута
- г) Все перечисленное

Ответ: г

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие документы необходимы для перевозки:

- а) Товарная накладная
- б) Договор перевозки
- в) Транспортная накладная
- г) Все перечисленное

Ответ: г

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

При планировании маршрута учитывается:

- а) Расстояние

- б) Загруженность дорог
- в) Погодные условия
- г) Все перечисленное

Ответ: г

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Факторы, влияющие на стоимость перевозки:

- а) Тип транспорта
- б) Расстояние
- в) Вес груза
- г) Все перечисленное

Ответ: г

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

При подготовке груза к перевозке необходимо:

- а) Провести упаковку
- б) Оформить документы
- в) Провести взвешивание
- г) Все перечисленное

Ответ: г

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие операции выполняются при погрузке:

- а) Проверка груза
- б) Фиксация груза
- в) Документальное оформление
- г) Все перечисленное

Ответ: г

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Факторы, влияющие на скорость доставки:

- а) Тип транспорта
- б) Маршрут
- в) Погодные условия
- г) Все перечисленное

Ответ: г

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если 86% правильных ответов и более.

Оценка «хорошо» ставится, если 71-85% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если 56-70% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если 55% правильных ответов и менее.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания» (ПК 3.2.)

Дисциплина осваивается на 3 курсе

Тема 2.1. Основы логистики сервисного обслуживания

.Определение сервисного обслуживания.

2. Управление заказами. Интегрированный подход к управлению заказами.

3. Планирование заказов.

4. Передача заказов. Обработка заказов. Выполнение заказов.

5. Циклы заказов и их характеристики.

6. Участники системы логистического сервиса.

7. Логистический сервис и его составляющие.
8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
9. Стратегия обслуживания.
10. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
11. Формирование системы услуг логистического сервиса

Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса

1. Оценка качества логистического обслуживания.
2. Управление логистическим сервисом.
3. Уровень обслуживания клиентов.
4. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
5. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров.
6. Общие показатели эффективности сервисной деятельности
7. Показатели состояния основных компетенций логистики.
8. Показатели надежности качества обслуживания.
9. Логистические услуги предпродажного обслуживания. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.
10. Послепродажное обслуживание. Возвратная логистика

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ МДК 03.02 «ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» (ПК 3.2)

Тестирование.

Порядок проведения:

Тестирование является одной из форм контроля усвоения студентом изученного материала по теме дисциплины. Тестирование проводится в конце практического занятия. Время выполнения 30 минут. Количество тестовых заданий – 20, в каждом тестовом задании один правильный ответ.

Тестовые задания приводятся в открытой и закрытой форме. Тестовое задание закрытой формы представляет собой утвердительное высказывание с несколькими вариантами ответа. В этом случае правильный вариант только один. Тестовое задание открытой формы представляют собой неполное утверждение, которое необходимо дополнить словом, фразой, числом или символом.

Решение тестовых заданий осуществляется студентом в аудитории, во время практического занятия, самостоятельно, без использования справочной, учебной и иной литературы.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ПО МОДУЛЮ МДК 03.02 «Логистика сервисного обслуживания» (ПК 3.2.)

Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что такое логистический сервис?

- А) Совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом.
- Б) Часть экономической науки, предмет которой заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям,
- В) Оба ответа верны

Ответ: А

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер. На какие группы можно разделить все работы в области логистического обслуживания?

- А) предпродажные, т.е. работы по формированию системы логистического обслуживания;

- Б) работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров;
В) послепродажный логистический сервис.

Г) все ответы верны

Ответ: Г

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиционная деятельность при обслуживании материальных потоков выполняет услуги:

А) коммиссионирование, подгруппировка и упаковка грузов, документальное оформление перевозок и расчеты по тарифам за перевозку с транспортными предприятиями;

Б) погрузочно-разгрузочные и складские операции, которые выполняют как на региональных распределительных складах, создаваемых предприятиями, выпускающими готовую продукцию.

В) Оба ответа верны

Ответ: В

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиторские организации-это :

А) Полномочные нейтральные посредники между отправителями, получателями и транспортом

Б) Технология и организационная структура обслуживания.

В) Оба ответа верны

Ответ: А

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги-это:

А) отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту.

Б) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен и т.д.

В) Оба ответа верны

Ответ: Б

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Уровень сервиса рассчитывается по следующей формуле:

А) $n = m/M * 100\%$

Б) $n = m * M / 100\%$

В) Оба ответа верны

Ответ: А

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Складской грузооборот-это:

А) количество отпущенной продукции в течение определенного периода времени

Б) количество грузов, проходящих через производственный участок склада в единицу времени

В) Оба ответа верны

Ответ: А

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Расходы на логистический сервис-это:

А) Затраты, связанные с предоставлением потребителю комплекса услуг, сопутствующих продаже

Б) Совокупность нематериальных логистических операций

В) Оба ответа неправильные

Ответ: А

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Предпродажные работы –это:

- А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса
- Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка
- В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: А

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

$n = (m/M) * 100\%$, где М –

- А) Уровень сервиса
- Б) количественная оценка теоретически возможного объема логистических услуг
- В) количественная оценка фактически оказываемого объема логистических услуг.

Ответ: Б

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Кем может осуществляться логистическое сервисное обслуживание?

- А) только производителем
- Б) производителем, а так же торгово-посреднической структурой и специализированными транспортно-экспедиторскими фирмами.

Ответ: Б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является предметом логистического сервиса?

- А) комплекс соответствующих услуг
- Б) перевозка груза от производителя к потребителю

Ответ: А

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

- А) нет, они все взаимосвязаны в одной группе
- Б) да, можно разделить на группы

Ответ: Б

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Являются ли исполнение заказа и наличие товарных запасов на складе логистическими услугами?

- А) оба варианта не верны
- Б) оба варианта верны
- В) Только исполнение заказа
- Г) Только наличие товарных запасов на складе

Ответ: Г

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что включает в себя сервис удовлетворения потребительского спроса?

- А) время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок, способ заказа.
- Б) время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок
- В) готовность, безотказность, ,качество поставок, метод заказа.

Ответ: А

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие бывают критерии характеризующие вид сервисного обслуживания?

- А) номенклатура и качество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса.
- Б) номенклатура и качество, качество, , надежность предоставления сервиса.
- В) номенклатура и качество, качество, время, цена.

Ответ: А

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Бывают ли в логистическом сервисе прямой и косвенный сервис?

- А) да, бывают
- Б) нет, таких видов не бывает.
- В) Только косвенный сервис
- Г) Только прямой сервис

Ответ: А

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

- А) на Западе
- Б) в Европе
- В) на Востоке

Ответ: А

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

В каких сферах может быть реализован логистический сервис?

- А) в сферах распределения.
- Б) в сферах обращения.
- В) в сферах распределения и обращения.

Ответ: А

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- А) исследовательская
- Б) потребительская (пользовательская)
- В) ценностно-ориентационная

Ответ: Б

Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- А) рекламные услуги
- Б) психодиагностику

Ответ: А

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- А) определенный способ предоставления услуг заказчику
- Б) предоставление информации клиенту
- В) оказание услуги клиенту

Ответ: А

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Сервисная деятельность – это:

- А) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- Б) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара
- В) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг

Ответ: В

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Перечислите основные источники доходов экспедиторской компании

- А) доходы от выполнения экспедиторских операций и услуг, доходы от перевозки грузов, плата за погрузочно-разгрузочные работы
- Б) сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис

В) уведомление грузополучателей об отправке грузов в их адрес, уведомление о продвижении груза и подходе к станции назначения, слежение за продвижением груза от станции отправления до станции назначения, уведомление грузополучателя или грузоотправителя о подходе груженого или порожнего автотранспорта, уведомление грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю.

Ответ: А

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Чем в наше время в России обусловлено преобладание удельного веса сферы услуг над удельным весом производственной сферы:

А) ростом производства в России

Б) ростом производительности труда

В) спадом производства

Г) спадом производительности труда

Ответ: Г

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что включает в себя сервис удовлетворения потребительского спроса?

А) время, частоту, готовность, безотказность, качество поставок

Б) время, частоту, готовность, безотказность, качество поставок, способ заказа

В) готовность, безотказность, качество поставок, метод заказа.

Ответ: Б

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие бывают критерии, характеризующие вид сервисного обслуживания?

А) номенклатура и качество, качество, надежность предоставления сервиса.

Б) номенклатура и качество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса

В) номенклатура и качество, качество, время, цена.

Ответ: Б

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Бывают ли в логистическом сервисе прямой и косвенный сервис?

А) да, бывают

Б) нет, таких видов не бывает.

В) Только косвенный сервис

Г) Только прямой сервис

Ответ: А

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

А) на Востоке

Б) в Европе

В) на Западе

Ответ: В

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

В каких сферах может быть реализован логистический сервис?

А) в сферах распределения.

Б) в сферах обращения.

В) в сферах распределения и обращения.

Ответ: А

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

А) исследовательская

Б) потребительская (пользовательская)

В) ценностно-ориентационная

Ответ: Б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- А) частными
- Б) смешанными
- В) государственными

Ответ: В

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- А) бесконтактным
- Б) бесплатным
- В) формальным

Ответ: А

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что такое логистический сервис?

- А) Совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом.
- Б) Часть экономической науки, предмет которой заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям,
- В) Оба ответа верны

Ответ: А

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер. На какие группы можно разделить все работы в области логистического обслуживания?

- А) предпродажные, т.е. работы по формированию системы логистического обслуживания;
- Б) работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров;
- В) послепродажный логистический сервис.
- Г) все ответы верны

Ответ: Г

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиционная деятельность при обслуживании материальных потоков выполняет услуги:

- А) коммиссионирование, подгруппировка и упаковка грузов, документальное оформление перевозок и расчеты по тарифам за перевозку с транспортными предприятиями;
- Б) погрузочно-разгрузочные и складские операции, которые выполняют как на региональных распределительных складах, создаваемых предприятиями, выпускающими готовую продукцию.
- В) Оба ответа верны

Ответ: В

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Экспедиторские организации-это:

- А) Полномочные нейтральные посредники между отправителями, получателями и транспортом
- Б) Технология и организационная структура обслуживания.
- В) Оба ответа верны

Ответ: А

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги-это :

- А) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен и т.д.
Б) отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту.
В) Оба ответа верны

Ответ: А

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является предметом логистического сервиса?

- А) перевозка груза от производителя к потребителю
Б) комплекс соответствующих услуг

Ответ: Б

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

- А) нет, они все взаимосвязаны в одной группе
Б) да, можно разделить на группы

Ответ: Б

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ПО МОДУЛЮ МДК 03.02 «Логистика сервисного обслуживания» (ПК 3.3.)

Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

К ключевым параметрам качества обслуживания потребителей относятся:

- А) время от получения заказа до доставки;
надежность и возможность доставки по требованию;
стабильность снабжения;
Б) полнота и степень доступности выполнения заказа;
удобство размещения и подтверждения заказа;
объективность цен и регулярность информации о затратах на обслуживание;
В) качество упаковки и выполнение пакетных и контейнерных перевозок;
надежность и гибкость поставки;
возможность выбора способа доставки.

Г) Все ответы верны

Ответ: Г

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какое значение всегда предавалось в экономике развитых зарубежных стран проблемам сервиса?

- А) Первостепенное
Б) Второстепенное
В) Оба ответа неправильные

Ответ: А

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Внутренний сервис-это :

- А) Отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту.
Б) Положительное отношение покупателя к бренду, торговой марке продукта или услуги,

В) Оба ответа верны

Ответ: А

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Продажные работы-это

А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса

Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка

В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: Б

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные работы-это:

А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса

Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка

В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: В

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является объектом логистического сервиса?

А) конкретные потребители материальных потоков

Б) быстрая доставка товара или услуги до клиента

Ответ: А

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является предметом логистического сервиса?

А) конкретные потребители материальных потоков

Б) быстрая доставка товара или услуги до клиента

В) набор услуг, связанных с преобразованием материальных, информационных, финансовых потоков.

Ответ: В

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какая характеристика подходит логистическому сервису?

А) невозможность почувствовать услугу на «ощупь»

Б) Изменяемость качества

В) Невозможность накопления услуг

Г) Все варианты верны

Ответ: Г

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является прерогативой логистики в последние годы вместе с управлением материальными потоками?

А) управление сервисными потоками

Б) управление производственными потоками

Ответ: Б

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуга в общем понимании это.

А) доставка товара в нужное время и в полной сохранности.

Б) некоторое действие, которое приносит пользу.

Ответ: Б

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Работа по предоставлению услуг называется.

А) клининг

Б) сервис

Ответ: Б

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Являются ли подготовка покупателя к безопасной эксплуатации приобретаемой техники и оперативная поставка запасных частей одними из основных задач логистического сервиса?

А) безопасная эксплуатация приобретаемой техники

Б) оперативная поставка запасных частей

В) Оба варианта верны

Ответ: В

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что является главным фактором, определяющим успех предприятия в «сервисной» экономике?

А) способность понять системы предпочтений клиента

Б) как можно лучше удовлетворять предпочтения клиента

В) Оба варианта верны

Г) Оба варианта неверны

Ответ: Г

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги это.

А) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен.

Б) обмен товара на новый если он оказался бракованным.

Ответ: А

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуга обладает следующими качествами:

А) способность к хранению и транспортировке

Б) неотделимость от своего источника;

В) неизменностью качества

Ответ: В

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

А) государственными

Б) идеальными

В) смешанными

Ответ: А

Оценка: дихотомическая. Правильное выполнение одного такого ТЗ оценивается 1 баллом,

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

А) поиск понимания

Б) призыв к совести

В) жалоба

Ответ: В

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество услуг тесно переплетается:

А) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

Б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции

В) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

Ответ: В

19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это:

А) продавец

Б) потребитель

В) изготовитель

Г) исполнитель

Ответ: г

20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество перевозок это-

А) совокупность наиболее существенных показателей транспортной продукции, обуславливающих степень ее пригодности своевременно и наиболее полно удовлетворять потребности в перевозках

Б) обеспечение сохранной, ритмичной, равномерной, безопасной, надежной перевозки

В) обеспечение минимальных затрат, трудоемкости, производительности труда, энергоемкости при выполнении перевозки грузов

Ответ: А

Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение транспортной услуги

А) результат деятельности транспортной организации по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и

грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями

Б) услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой

В) это совокупность услуг соответствующего качества, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров)

Ответ: А

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение сопутствующей услуги

А) это деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров

Б) услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой

В) результат деятельности транспортной организации по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями)

Ответ: Б

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Что такое страхование грузов?

А) объявляемая страхователем при заключении страхового договора сумма, на которую страхуется объект

(имущественный интерес)

Б) наступление события, для возмещения убытков, от последствий которого осуществляется страхование

В) гражданско-правовые отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных событий за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов)

Ответ: В

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение понятию «транспортный сервис»

- А) это фактическая продажа самого процесса труда, поэтому качество услуг определяется качеством самого процесса труда
- Б) процесс предоставления транспортных услуг потребителям в соответствии с установленными нормами и требованиями

В) это совокупность услуг соответствующего качества, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров, т. е. совокупность транспортных и сопутствующих услуг.)

Ответ: В

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Дайте определение понятию качества транспортного сервиса

- А) степень соответствия всего комплекса услуг транспорта и экспедирования потребностям и ожиданиям потребителей
- Б) совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей или получателей в соответствующих перевозках и работах

В) услуги по организации перевозок грузов любыми видами транспорта и оформлению перевозочных документов, документов для таможенных целей и других документов, необходимых для осуществления перевозок грузов)

Ответ: А

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные услуги это.

- А) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен.
- Б) обмен товара на новый если он оказался бракованным.

Ответ: А

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- А) государственными
- Б) идеальными
- В) смешанными

Ответ: А

Оценка: дихотомическая. Правильное выполнение одного такого ТЗ оценивается 1 баллом,

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- А) поиск понимания
- Б) жалоба
- В) призыв к совести

Ответ: Б

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество услуг тесно переплетается:

- А) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия
- Б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- В) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

Ответ: В

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это:

- А) исполнитель
- Б) потребитель

В)изготовитель

Г) продавец исполнитель

Ответ: А

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Качество перевозок это-

А) совокупность наиболее существенных показателей транспортной продукции, обуславливающих степень ее пригодности своевременно и наиболее полно удовлетворять потребности в перевозках

Б) обеспечение сохранной, ритмичной, равномерной, безопасной, надежной перевозки

В) обеспечение минимальных затрат, трудоемкости, производительности труда, энергоемкости при выполнении перевозки грузов

Ответ: А

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Услуга обладает следующими качествами:

А) неизменностью качества способность к хранению и транспортировке

Б) неотделимость от своего источника;

В) способность к хранению и транспортировке

Ответ: А

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Какое значение всегда предавалось в экономике
развитых зарубежных стран проблемам сервиса?

А) Первостепенное

Б) Второстепенное

В) Оба ответа неправильные

Ответ: А

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Внутренний сервис-это :

А) Положительное отношение покупателя к бренду, торговой марке продукта или услуги

Б) Отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту

В)Оба ответа верны

Ответ: Б

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Продажные работы-это

А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса

Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка

В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: Б

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер.

Послепродажные работы-это:

А) работы по созданию логистического сервиса, определение политики фирмы в сфере логистического сервиса

Б) предоставлении информации о движении товара, подбор ассортимента, упаковка

В) гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей

Ответ: В

17. Качество услуг тесно переплетается:

- А) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- Б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- В) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

Ответ: А

18. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- А) потребность
- Б) профессионализм
- В) качество

Ответ: А

19. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- А) индивидуальное обслуживание
- Б) самообслуживание
- В) фирменное обслуживание

Ответ: Б

20. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- А) превышение ожиданий потребителей
- Б) удовлетворение ожиданий потребителей
- В) стандарты обслуживания

Ответ: Б

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если 86% правильных ответов и более.

Оценка «хорошо» ставится, если 71-85% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если 56-70% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если 55% правильных ответов и менее.

Тестовые задания по компетенциям (ПК 3.2 ПК 3.3)

(ПК-3.2)

В планируемом периоде грузоотправитель обязуется увеличить отправление груза на $\rho = 8\%$, если будет снижена провозная плата. Доля расходов, зависящих от объема перевозок $\gamma_z = 0,35$; коэффициент рентабельности $K_p = 1,35$. Определить предельный размер скидок при условии возмещения только зависящих расходов без образования прибыли и при условии сохранения среднего уровня рентабельности.

2. Оформить документ для осуществления сервисной деятельности: форму заявки на поставку товара

Заявка на поставку Товара N ____

к Контракту от " ____ " ____ 20__ г. N ____

г. _____

от _____

N п/п	Наименование Товара	Единицы измерения	Количество в единицах измерения	Цена за единицу измерения, руб. (включая НДС) (если облагается НДС)	Стоимость, руб. (включая НДС) (если облагается НДС)
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					

3.					
----	--	--	--	--	--

Адрес поставки Товара: _____

Подпись:

От Заказчика:

М.П. (при наличии)

От Заказчика:

От Поставщика:

М.П. (при наличии)

М.П. (при наличии)

3. Решить задачу. Выбрать поставщика

Показатель	Вес показателя	Оценка поставщика по данному показателю		Произведение веса критерия на оценку	
		Поставщик 1	Поставщик 2	Поставщик 1	Поставщик 2
Цена	0,5	13,5	9,4		
Качество	0,3	20	21		
Надежность	0,2	9	8,5		
Рейтинг поставщика	1,00				

4. Работа с Рекламациями. Заполнить документ:

Письмо-претензия
(по факту брака (недостачи) товара)

Исх. № _____

Куда _____

"__" _____ 20__ г. (наименование организации)

Кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

П Р Е Т Е Н З И Я № _____

На основании договора № _____ от "___" _____ 20__ г., накладной № _____ от "___" _____ 20__ г., счету № _____ от "___" _____ 20__ г. в адрес

(наименование организации, которая предъявляет претензию)

поступили товары _____

(наименование товаров)

по цене _____ руб. в количестве _____ на сумму _____ руб.

Данные товары поступили _____

(вид транспортного средства)

При проверке товара по качеству (количеству) было установлено, что по накладной, счету, значит: _____

Фактически оказалось _____

Брак (недостача) на сумму _____ руб. образовался(сь) по вине поставщика (перевозчика, изготовителя).

Данный факт подтверждается актом № _____ от "___" _____ 20__ г.

На основании изложенного и руководствуясь ст. _____ договора № _____ от "___" _____ 20__ г.,

ПРОШУ:

Убытки в сумме _____ руб.,
 (стоимость бракованного или недостающего товара)
 _____% штрафа в сумме _____ руб., транспортные расходы в сумме
 _____ руб.,
 расходы по экспертизе в сумме _____ руб., всего в сумме _____ руб.
 перечислить на наш расчетный счет № _____ в _____ г.
 (наименование банка)

Приложения:

- 1 Акт приемки товара № _____.
 - 2 Удостоверение представителя _____ № _____ от
 " _ " _____ 20_ г.
 - 3 Товаротранспортная накладная № _____.
 - 4 Другие документы, обосновывающие претензию на _____ листах.
- Руководитель предприятия _____
 (подпись) (фамилия, инициалы)

5. Решить задачу: Какому из поставщиков следует отдать предпочтение при заключении договорных отношений:

Критерий	Вес критерия	Оценка поставщиков по данному критерию			
		Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик В	Поставщик Г
Цена	0,2	6	9	5	5
Качество товара	0,25	6	5	8	7
Надежность поставки	0,1	8	5	5	9
Условия платежа	0,15	5	6	9	6
Финансовое состояние поставщика	0,3	7	7	5	5
ИТОГО:	1				

6. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 28 ч; время выполнения начально-конечных операций 48 ч; фактическое расстояние перевозки груза 5230 км; участковая скорость движения поезда 34,5 км/ч.

7. Решить задачу: найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 28 ч; время выполнения начально-конечных операций 48 ч; фактическое расстояние перевозки груза 5230 км; участковая скорость движения поезда 34,5 км/ч; фактический срок доставки 250 ч.

8. Решить задачу: найти уровень сохранности перевозимых грузов. Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 342000 тыс. т; объем потерь грузов 5130 тыс. т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,8 %.

9. Провести АВС-анализ перевозимых грузов

№	Наименование	Средний запас, тыс. руб	Удельный вес, %	Удельный вес с нарастающим итогом, %	Категория
1	Рис	30			
2	Гречка	80			
3	Соль	15			
4	Мука	110			
5	Сахар	45			

10. Решить задачу: Годовая потребность составляет 1500 единиц товара, цена одной единицы товара 70 рублей. На содержание товара на складе затрачивается 16% его стоимость в год. Стоимость доставки 550 рублей. Найти оптимальный размер заказа, минимизирующий издержки на транспортировку и содержание товара на складе.
11. Решить задачу. За месяц компания обработала 4 500 заказов. Из них: 4 230 доставлены вовремя (On-Time); 4 320 доставлены в полном объеме (In-Full); 4 140 доставлены и вовремя, и в полном объеме (OTIF). Рассчитайте: Процент своевременных доставок (OT). Процент полных доставок (IF). Процент совершенных заказов (OTIF).
12. Решить задачу. В опросе участвовало 500 клиентов. Их оценки по 10-балльной шкале: 9–10 баллов («удовлетворены») — 320 человек; 7–8 баллов («нейтральны») — 120 человек; 0–6 баллов («не удовлетворены») — 60 человек. Рассчитайте CSAT (удовлетворённость клиентами) в %.
13. Решить задачу: из 1 000 опрошенных клиентов: 650 готовы рекомендовать компанию (промоутеры, 9–10 баллов); 200 нейтральны (7–8 баллов); 150 недовольны (детракторы, 0–6 баллов). Рассчитайте NPS (индекс лояльности) в %.
14. Решить задачу: Годовая потребность составляет 1500 единиц товара, цена одной единицы товара 70 рублей. На содержание товара на складе затрачивается 16% его стоимость в год. Стоимость доставки 550 рублей. Найти оптимальный размер заказа, минимизирующий издержки на транспортировку и содержание товара на складе.
15. Решить задачу: определить уровень полноты удовлетворения спроса на объёмы перевозок. Плановый платежеспособный спрос объёмов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный 22 900 тыс. т; фактический объём перевозок грузов за тот же период 19 700 тыс. т.
16. Решить задачу: определить уровень ритмичности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции. Общий объём перевозимых грузов 342 000 тыс. т. Объём поставок с соблюдением, установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции 266 760 тыс. т
17. Решить задачу: в таблице приведена информация об опозданиях в поставках товаров.

Количество поставок, ед/мес		Всего опозданий, дней	
январь	февраль	январь	февраль
10	4	14	7

Темп роста среднего опоздания имеет значение: а) 125%, б) 120%, в) 115 %, г) 110%.

18. Пользуясь приведенными в таблице 1 исходными данными, определить размер среднего запаса за полугодие (единиц).

Таблица 1

Параметр	Значение
Спрос на товар за анализируемый период, шт./год	1800
Затраты на выполнение одного заказа, руб.	154
Расходы на содержание единицы запаса запаса, руб	30
Оптимальный размер заказываемой партии, шт.	

19. Решить задачу: определить уровень ритмичности поставок сырья на завод. Исходные данные: плановый объём поставок за квартал — 180 000 т; фактический объём поставок в соответствии с графиком — 153 000 т.

Требуется: рассчитать коэффициент ритмичности поставок (в %).

20. Решить задачу: оценить ритмичность доставки товаров в сеть магазинов. Исходные данные: общий запланированный объём доставок за месяц — 45 000 ед.; объём доставок, выполненных строго по графику — 39 600 ед. Требуется: определить коэффициент ритмичности (в %).

ПК 3.3

1. Провести ABC-анализ перевозимых грузов

№	Наименование	Средний запас, тыс. руб	Удельный вес, %	Удельный вес с нарастающим итогом, %	Категория
1	Рис	30			
2	Гречка	80			
3	Соль	15			
4	Мука	110			
5	Сахар	45			

2. Пользуясь приведенными в таблице 1 исходными данными, определить размер среднего запаса за полугодие (единиц).

Таблица 1

Параметр	Значение
Спрос на товар за анализируемый период, шт./год	2500
Затраты на выполнение одного заказа, руб.	167
Расходы на содержание единицы запаса запаса, руб	25
Оптимальный размер заказываемой партии, шт.	

3. Рассчитайте общую стоимость закупки до применения скидки. Определите окончательную стоимость закупки с учетом скидки

12	Количество (ед.)	Цена за единицу (руб.)	Транспортные расходы (руб.)	Скидка (%)
1	250	80	3000	10

4. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 36 ч; время выполнения начально-конечных операций 56 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 20,5 км/ч.

5. Решить задачу: Найти уровень сохранности перевозимых грузов.

Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 400000 тыс. т; объем потерь грузов 5000 тыс. т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,7 %

7. Рассчитать оптимальные значения при следующих данных

Параметр	Значение
Спрос на товар за анализируемый период, шт./год	1800
Затраты на выполнение одного заказа, руб.	154
Расходы на содержание единицы запаса запаса, руб	30
Оптимальный размер заказываемой партии, шт.	

8. Решить задачу: Найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 36 ч; время выполнения начально-конечных операций 56 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 20,5 км/ч; фактический срок доставки 200 ч.

9. Решить задачу: Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 30 ч; время выполнения начально-конечных операций 50 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 25 км/ч

10. Решить задачу: Определить уровень ритмичности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции.

Общий объем перевозимых грузов 300 000 тыс. т. Объем поставок с соблюдением установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции 250760 тыс. т

11. Решить задачу: Определить уровень полноты удовлетворения спроса на объемы перевозок. Плановый платежеспособный спрос объемов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный 22 000 тыс. т; фактический объем перевозок грузов за тот же период 19 500 тыс. т.

12. Решить задачу: Годовая потребность составляет 1500 единиц товара, цена одной единицы товара 50 рублей. На содержание товара на складе затрачивается 16% его стоимость в год. Стоимость доставки 600 рублей. Найти оптимальный размер заказа, минимизирующий издержки на транспортировку и содержание товара на складе.

13. Решить задачу: Найти уровень сохранности перевозимых грузов.

Исходные данные: общий объем перевозимых грузов 342000 тыс. т; объем потерь грузов 4230 тыс.

т; средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки 0,7 %.

14. Решить задачу: Найти уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 30 ч; время выполнения начально-конечных операций 45 ч; фактическое расстояние перевозки груза 5050 км; участковая скорость

15. Решить задачу: Автотранспортное предприятие за год осуществило перевозку грузов:

Таблица 1-Объем перевозок грузов

Наименование перевозимых грузов	Объем перевозок, тыс. тонн	Среднее расстояние перевозки, км
Ткань	34,6	8,4
Металл	56,7	12,6
Строительные материалы	84,2	14,3
Зерно	115,2	30,0

16. Решить задачу: В планируемом периоде грузоотправитель обязуется увеличить отправление груза на $\rho = 10\%$, если будет снижена провозная плата. Доля расходов, зависящих от объема перевозок $\gamma_z = 0,35$; коэффициент рентабельности $K_p = 1,3$. Определить предельный размер скидок при условии возмещения только зависящих расходов без образования прибыли и при условии сохранения среднего уровня рентабельности. Определить грузооборот по видам грузов.

17. Решить задачу: оценить ритмичность доставки товаров в сеть магазинов.

Исходные данные: общий запланированный объем доставок за месяц — 45 000 ед.; объем доставок, выполненных строго по графику — 39 600 ед. Требуется: определить коэффициент ритмичности (в %).

18. Провести ABC-анализ перевозимых грузов

№	Наименование	Средний запас, тыс. руб	Удельный вес, %	Удельный вес с нарастающим итогом, %	Категория
1	Молочные продукты	26			
2	Йогурт	78			
3	Сыпучие продукты	43			
4	Зефир	221			
5	Сахар	32			

19. Решить задачу. Рассчитать уровень выполнения сроков доставки грузов.

Исходные данные: время выполнения погрузочно-разгрузочных операций 36 ч; время выполнения начально-конечных операций 56 ч; фактическое расстояние перевозки груза 6000 км; участковая скорость движения поезда 20,5 км/ч.

20. Решить задачу: определить уровень ритмичности поставок сырья на завод.

Исходные данные: плановый объем поставок за квартал — 180 000 т; фактический объем поставок в соответствии с графиком — 153 000 т. Требуется: рассчитать коэффициент ритмичности поставок (в %).

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» если 86% правильных ответов и более.

Оценка «хорошо» если 71-85% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» 56-70% правильных ответов.

Оценка «не зачтено» 55% правильных ответов и менее

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Экзамен квалификационный является частью оценки качества освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» и является обязательной процедурой для всех студентов, обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена в инженерно-экономическом колледже Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» (далее – колледж).

Программа экзамена квалификационного по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» (далее – Программа) представляет собой совокупность требований к подготовке и проведению экзамена квалификационного по ПМ.03. «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании»

Программа разработана на основе нормативных актов Российской Федерации и соответствующих положений Министерства образования и науки Российской Федерации:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от № 257 от 21.04.2022.

Программа фиксирует основные этапы подготовки и проведения экзамена квалификационного, определенные в [Положении](#) от 20.06.2019 № 0.1.1.67-08/118-э/19 "О комплексном экзамене (дифференцированном зачете или зачете) программам подготовки специалистов среднего звена ФГАОУ ВО "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО

- **Специальность среднего профессионального образования**
38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»
- **Наименование квалификации:** операционный логист
- **Уровень подготовки:** базовый
- **Уровень образования, необходимый для приема на обучение:**
основное общее образование
- **Срок получения среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена:** 2 года 10 месяцев
- **Исходные требования к подготовке и проведению экзамена квалификационного по ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и**

3. Требования к процедуре проведения экзамена квалификационного

№ п/п	Этапы экзамена	Содержание
1.	Презентация по итогам учебной практики и производственной практики (по профилю специальности)	Подготовка доклада
2.	Ответы студентов на вопросы комиссии	Ответы студентов на вопросы членов комиссии, непосредственно связанные с рассматриваемыми вопросами
3	Принятие решения комиссией по результатам проведения экзамена квалификационного	Решение комиссии об оценке принимаются на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов членов комиссии, участвовавших в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.
4	Документальное оформление результатов экзамена квалификационного	Фиксирование решений комиссии в протоколах.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

В рамках экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании» оцениваются знания по дисциплинам модуля – МДК.03.01 «Транспортная логистика», МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания», результаты учебной практики и производственной практики (по профилю специальности).

Экзамен квалификационный проводится в форме презентации, экзаменуемый готовит доклад.

Соответствие оценок:

Для экзамена:

Отлично

Хорошо

Удовлетворительно

Неудовлетворительно

4. Критерии оценки результатов экзамена квалификационного

«Отлично»

Студент обнаруживает глубокие знания при решении практических задач. Выводы и рекомендации аргументированы. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов.

Основные задания раскрыты полностью и без ошибок. Развернуто аргументируют выдвигаемые положения, приводят убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход при подготовке решения практических задач. Делает содержательные выводы.

При ответе на вопросы комиссии студент отвечает четко и грамотно демонстрирует свободное владение материалом.

«Хорошо»

Студент обнаруживает хорошие знания при решении практических задач. Выводы и рекомендации достаточно аргументированы. Материал изложен в логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов.

Основные задания в целом раскрыты, имеются незначительные ошибки. Студент аргументирует выдвигаемые положения, приводит примеры. Обнаруживает аналитический подход при подготовке решения практических задач. Делают достаточно содержательные выводы.

При ответе на вопросы членов комиссии студент отвечает по существу и демонстрирует хорошее владение материалом работы.

«Удовлетворительно»

Студент обнаруживают удовлетворительные знания при решении практических задач. Выводы и рекомендации аргументированы недостаточно. Материал изложен последовательно.

Основные задания раскрыты не полностью, имеются значительные ошибки. Студент не аргументирует выдвигаемые положения, примеры носят общий характер.

Ответы на вопросы членов комиссии вызывают у студента затруднения, студент демонстрирует удовлетворительное владение материалом работы.

«Неудовлетворительно»

Студент обнаруживает неудовлетворительные знания при решении практических задач. Выводы и рекомендации аргументированы неверно. Материал изложен бессвязно и непоследовательно.

Основные задания выполнены неверно, имеются критические ошибки. Студент не аргументирует выдвигаемые положения, примеры отсутствуют.

На вопросы членов комиссии студент не отвечает, либо отвечает неверно, демонстрирует неудовлетворительное владение материалом работы.

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО ПО МОДУЛЮ

ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании»

