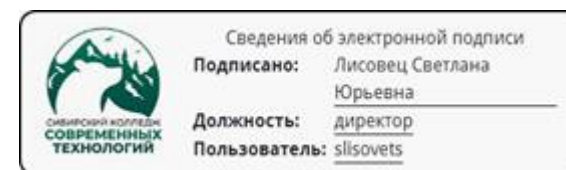


**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ЧПОУ СКСТ)**

РАССМОТРЕНО
на заседании Педагогического совета ЧПОУ СКСТ
Протокол № 61
от «24» июля 2024г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОО
Лисовец С.Ю.
Приказ № 61/1 от «24» июля 2024 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (МАТЕРИАЛОВ)

Вариант 1

по специальности

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

по компетенциям

Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции

ПК 3.3 Оценивать качество логистического сервиса.

Барнаул, 2024

Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции

ПК 3.3 Оценивать качество логистического сервиса.

Компетенция формируется дисциплинами:

Дисциплина по УП	Очная		Заочная
ОП.02 Экономика организации	3 семестр		3 семестр
МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	5 семестр		5 семестр

Вопросы и задания для проверки сформированности компетенции

Дисциплина «ОП.02 Экономика организации»

1. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Основные средства	1. Краткосрочные активы, участвующие в производственном цикле
В. Оборотные средства	2. Долгосрочные материальные активы, используемые в производстве
С. Амортизация	3. Снижение стоимости основных средств с течением времени
Д. Инвестиции	4. Вложения средств в развитие организации для получения прибыли

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Производительность труда	1. Показатель прибыли от производства определённого вида продукции
В. Фонд оплаты труда	2. Совокупность выплат сотрудникам за их труд
С. Рентабельность продукции	3. Объём продукции, произведённой за единицу времени на одного работника
Д. Трудовые ресурсы	4. Совокупность работников, участвующих в производственном процессе

3. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Капитальные вложения	1. Расходы на текущую деятельность организации
В. Производственные запасы	2. Материалы и сырьё, необходимые для производства
С. Операционные расходы	3. Средства, направленные на приобретение или модернизацию основных средств
Д. Прочие доходы	4. Доходы, не связанные напрямую с основной деятельностью

4. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
----------------	----------------------------

А. Финансовая устойчивость	1. Вероятность того, что организация не сможет выполнить свои обязательства
В. Ликвидность	2. Возможность быстро погасить обязательства за счёт наличных средств и оборотных активов
С. Платёжеспособность	3. Способность организации вовремя платить по долгам и обязательствам
Д. Риск банкротства	4. Способность организации выполнять свои обязательства и сохранять стабильность

5. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Маркетинговые расходы	1. Затраты на продвижение продукции и привлечение клиентов
В. Производственные расходы	2. Затраты, связанные с обслуживанием кредитов и займов
С. Административные расходы	3. Затраты на управление организацией и содержание офиса
Д. Финансовые расходы	4. Затраты на производство продукции, включая сырьё и оплату труда

Ключ к заданиям:

1	2	3	4	5
A-2	A-3	A-3	A-4	A-1
B-1	B-2	B-2	B-2	B-4
C-3	C-1	C-1	C-3	C-3
D-4	D-4	D-4	D-1	D-2

Прочитайте текст и установите последовательность:

- Упорядочите этапы составления бизнес-плана организации
 - Анализ рынка и конкурентов
 - Определение целей и миссии компании
 - Разработка финансового плана и стратегии
 - Оценка рисков и подготовка заключения

2. Расположите шаги планирования бюджета организации
 1. Анализ эффективности использования бюджета
 2. Контроль и корректировка фактических расходов
 3. Распределение средств на основные статьи расходов
 4. Определение источников доходов
3. Упорядочите этапы управления производственными затратами
 1. Сбор данных о всех расходах
 2. Определение резервов для снижения затрат
 3. Классификация затрат по видам
 4. Внедрение мер по оптимизации расходов
4. Расположите шаги оценки финансовой устойчивости организации
 1. Сравнение с нормативными показателями
 2. Разработка рекомендаций по улучшению финансового состояния
 3. Расчёт ключевых финансовых коэффициентов
 4. Сбор информации о балансе и отчётах о прибылях и убытках
5. Упорядочите этапы анализа эффективности инвестиций
 1. Определение цели инвестирования и ожидаемых доходов
 2. Оценка рисков и вероятности достижения цели
 3. Расчёт сроков окупаемости и рентабельности
 4. Принятие решения о вложении средств

Ключ к заданиям:

1	2	3	4	5
2 1 3 4	4 3 2 1	1 3 2 4	4 3 1 2	1 3 2 4

Прочитайте вопрос, выберите правильный ответ:

1	Что такое издержки организации?
А	Платёжные поручения
Б	Доходы от продажи товаров
В	Расходы на производство и реализацию продукции или услуг
Г	Финансовая отчётность банка
2	Что относится к постоянным издержкам?

А	Заработная плата сдельным работникам
Б	Закупка сырья
В	Аренда помещения и амортизация оборудования
Г	Комиссия за продажу товаров
3	Какой показатель отражает эффективность использования ресурсов организации?
А	Капитализация предприятия
Б	Производительность труда
В	Налоговые отчисления
Г	Количество подразделений
4	Что показывает точка безубыточности предприятия?
А	Количество клиентов
Б	Общую прибыль за год
В	Сумму долгов организации
Г	Объём продаж, при котором доходы равны затратам
5	Какой документ используется для планирования доходов и расходов организации?
А	Платёжное поручение
Б	Договор поставки
В	Бюджет организации
Г	Приказ о приёме на работу

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
В	В	Б	Г	В

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

1	Какие элементы относятся к экономическим ресурсам организации?
А	Финансовые средства
Б	Основные средства
В	Трудовые ресурсы
Г	Социальные сети
2	Какие показатели характеризуют финансовое состояние организации?

А	Количество сотрудников
Б	Рентабельность
В	Прибыль
Г	Моржа
3	Какие функции выполняет бухгалтерский учет в организации?
А	Регистрация хозяйственных операций
Б	Разработка маркетинговых стратегий
В	Контроль финансовых потоков
Г	Составление отчетности
4	Какие виды издержек учитываются при производственной деятельности?
А	Личные расходы сотрудников
Б	Переменные издержки
В	Постоянные издержки
Г	Прочие производственные издержки
5	Какие формы собственности может иметь организация?
А	Государственная
Б	Частная
В	Личная собственность работников
Г	Корпоративная

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
АВВ	БВ	АВГ	БВГ	АБГ

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

№	Определение	Понятие
1	Совокупность всех ресурсов для производства	Капитал
2	Доход предприятия за вычетом расходов	Прибыль
3	Расходы на производство товаров и услуг	Себестоимость

4	План доходов и расходов предприятия	Бюджет
5	Процесс планирования, организации и контроля	Управление
6	Стоимость всех активов предприятия	Баланс
7	Совокупность всех доходов и затрат	Финансовый результат
8	Отношение прибыли к затратам	Рентабельность
9	Документ, фиксирующий экономические операции	Отчёт
10	Совокупность всех внешних условий деятельности	Экономическая среда

Вопросы и задания для проверки сформированности компетенции

Дисциплина «МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания»

6. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Логистика сервисного обслуживания	1. Ремонт или замена товара в период действия гарантии
В. Сервисный центр	2. Специализированная организация, выполняющая ремонт и обслуживание продукции
С. Гарантийное обслуживание	3. Планирование и управление процессами обеспечения клиентов запасными частями и услугами
Д. Постгарантийное обслуживание	4. Обслуживание и ремонт товара после окончания срока гарантии

7. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Управление запасами запчастей	1. Контроль количества и своевременного пополнения запасов деталей для ремонта
В. Сервисная заявка	2. Регулярное техническое обслуживание для предотвращения поломок
С. SLA (Service Level Agreement)	3. Соглашение о уровне обслуживания между клиентом и поставщиком услуг
Д. Плановое ТО	4. Официальное обращение клиента в сервис для устранения неисправности

8. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Аутсорсинг сервисных услуг	1. Определение причин неисправности и состояния техники
В. Обратная логистика	2. Организация возврата неисправных товаров или компонентов от клиента
С. Горячая линия	3. Средство быстрого взаимодействия клиента с сервисным центром
Д. Диагностика оборудования	4. Передача функций по обслуживанию сторонней организации

9. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Качество сервиса	1. Уровень удовлетворенности клиента предоставляемыми услугами
В. Время отклика	2. Период между заявкой клиента и началом обслуживания
С. Сервисная логистика запасов	3. Оптимизация хранения и распределения запасных частей
Д. Стоимость сервиса	4. Совокупные расходы на предоставление обслуживания и ремонта

10. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Call-центр	1. Программное обеспечение для учета и управления взаимодействиями с клиентами
В. CRM-система	2. Организация, принимающая звонки клиентов по вопросам сервиса
С. KPI сервисного отдела	3. Показатели эффективности работы подразделения обслуживания
Д. Customer Care	4. Комплекс мер по поддержке клиентов и повышению их лояльности

Ключ к заданиям:

1	2	3	4	5
A-3	A-1	A-4	A-1	A-2
B-2	B-4	B-2	B-2	B-1
C-1	C-3	C-3	C-3	C-3
D-4	D-2	D-1	D-4	D-4

Прочитайте текст и установите последовательность:

- Упорядочите этапы организации сервисного обслуживания клиентов
 - Передача результата клиенту и закрытие заявки
 - Диагностика проблемы или потребности

3. Выполнение ремонтных или сервисных работ
4. Приём заявки от клиента
2. Упорядочите этапы планирования запасных частей для сервиса
 1. Анализ статистики поломок и обращений
 2. Формирование заказа на поставку
 3. Определение необходимого количества деталей
 4. Контроль наличия и пополнения склада
3. Упорядочите этапы сервисного сопровождения оборудования
 1. Ведение отчётности и фиксация выполненных работ
 2. Составление графика профилактических работ
 3. Проведение технического обслуживания
 4. Регистрация оборудования и его характеристик
4. Упорядочите этапы обработки рекламации клиента
 1. Приём и регистрация жалобы
 2. Анализ причины возникновения проблемы
 3. Контроль удовлетворённости клиента результатом
 4. Предложение решения или компенсации
5. Упорядочите этапы логистики гарантийного ремонта
 1. Получение и регистрация неисправного изделия
 2. Транспортировка изделия в сервисный центр
 3. Проведение ремонта или замены
 4. Возврат изделия клиенту

Ключ к заданиям:

1	2	3	4	5
4 2 3 1	1 3 2 4	4 2 3 1	1 2 4 3	1 2 3 4

Прочитайте вопрос, выберите правильный ответ:

1	Какой элемент логистики сервисного обслуживания помогает планировать поставку запчастей?
А	Обучение персонала
Б	Маркетинг

В	Финансовый учет
Г	Управление запасами
2	Что является ключевым показателем качества сервисного обслуживания?
А	Количество сотрудников
Б	Скорость производства
В	Размер склада
Г	Уровень удовлетворенности клиентов
3	Какая система позволяет отслеживать выполнение заявок клиентов?
А	Бухгалтерская система
Б	Система управления сервисом (Service Management System)
В	Система планирования производства
Г	CRM-система продаж
4	Какой метод способствует сокращению времени ремонта оборудования?
А	Расширение рекламной кампании
Б	Увеличение числа сотрудников офиса
В	Наличие готовых запасных частей
Г	Продление рабочего дня клиентов
5	Что обеспечивает непрерывность сервиса для клиентов?
А	Игнорирование жалоб клиентов
Б	Снижение ассортимента услуг
В	Ограничение количества заявок
Г	Планирование графиков обслуживания и ресурсов

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
Г	Г	Б	В	Г

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

1	Какие задачи решает логистика сервисного обслуживания?
А	Обеспечение запасными частями
Б	Организация гарантийного ремонта

В	Планирование маркетинговых акций
Г	Контроль сроков обслуживания
2	Какие элементы входят в систему послепродажного сервиса?
А	Гарантийное обслуживание
Б	Поставка запасных частей
В	Обучение персонала клиента
Г	Финансовая отчётность
3	Какие показатели характеризуют качество сервисной логистики?
А	Эмоциональное состояние клиента
Б	Полнота выполнения заказа
В	Время реакции на заявку
Г	Стоимость сервисных услуг
4	Какие методы применяются для оптимизации сервисных процессов?
А	Планирование запасов
Б	Оптимизация маршрутов сервисных бригад
В	Ведение бухгалтерской отчётности
Г	Автоматизация обработки заявок
5	Какие каналы связи используют для взаимодействия с клиентами в сервисной логистике?
А	Телефонные звонки
Б	Электронная почта
В	Социальные сети
Г	Рекламные буклеты

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
АБГ	АБВ	БВГ	АБГ	АБВ

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

№	Определение	Понятие
1	Организация ремонта и восстановления техники	Сервисное обслуживание

2	Управление запасами для послепродажного сервиса	Складская логистика
3	Планирование маршрутов для сервисных выездов	Логистика выездов
4	Сбор и анализ жалоб клиентов	Обратная связь
5	Координация работы сервисных центров	Управление центрами
6	Контроль наличия необходимых инструментов	Материально-техническое обеспечение
7	Прогнозирование потребности в запасных частях	Планирование запасов
8	Учет выполненных сервисных работ	Отчетность
9	Использование информационных систем в сервисе	IT-система сервиса
10	Оценка удовлетворенности клиентов	Клиентский сервис