

**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 2

по специальности

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

по компетенциям

Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции

ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.

Барнаул, 2024

Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции

ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.

Компетенция формируется дисциплинами:

Дисциплина по УП	Очная		Заочная
ОП.06 Основы логистической деятельности	3 семестр		3 семестр
МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания	5 семестр		5 семестр

Вопросы и задания для проверки сформированности компетенции

Дисциплина «ОП 06. Основы логистической деятельности»

1. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Обратная логистика	1. Применение технологий для упрощения управления запасами и обработки заказов
В. Контейнеризация	2. Документ, сопровождающий груз и подтверждающий его перевозку
С. Транспортная накладная	3. Использование стандартных контейнеров для удобства перевозки и хранения грузов
Д. Автоматизация складов	4. Процесс возврата товаров от потребителя обратно к производителю или переработчику

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Just-in-time	1. Метод классификации товаров по значимости для управления запасами
В. ABC-анализ	2. Метод доставки товаров точно в срок для уменьшения складских запасов
С. RFID-технологии	3. Использование радиочастотных меток для отслеживания движения товаров
Д. KPI логистики	4. Показатели эффективности логистических процессов

3. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Внутренние перевозки	1. Доставка товаров внутри страны между складами, магазинами и клиентами
В. Международная логистика	2. Организация перемещения грузов через границы с учетом таможи и законов
С. Транспортная оптимизация	3. Планирование маршрутов и видов транспорта для минимизации расходов и времени
Д. Логистическая информация	4. Данные о запасах, заказах, перевозках и поставках для принятия управленческих решений

4. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Сезонное планирование	1. Долгосрочный план развития логистических процессов организации
В. Координация поставок	2. Организация взаимодействия между поставщиками, перевозчиками и клиентами
С. Оптимизация запасов	3. Поддержание необходимого уровня товаров с минимальными затратами
Д. Логистическая стратегия	4. Учет сезонных колебаний спроса для оптимизации запасов и поставок

5. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Перевозка наливных грузов	1. Транспортировка жидких веществ в специальных емкостях
В. Перевозка штучных грузов	2. Процесс оформления документов и уплаты пошлин при международной перевозке
С. Таможенные процедуры	3. Доставка товаров в отдельной упаковке, поштучно или коробками
Д. Страхование грузов	4. Защита стоимости товаров от повреждений, потерь или кражи во время транспортировки

Ключ к заданиям:

1	2	3	4	5
А-4	А-2	А-1	А-4	А-1
В-3	В-1	В-2	В-2	В-3
С-2	С-3	С-3	С-3	С-2
Д-1	Д-4	Д-4	Д-1	Д-4

Прочитайте текст и установите последовательность:

- Упорядочите этапы складской логистики при приёме и хранении товара
 - Разгрузка поступивших товаров

2. Проверка документов и состояния груза
3. Размещение товара на складских местах
4. Регистрация и учёт в информационной системе
2. Упорядочите этапы транспортного планирования
 1. Определение потребностей в перевозках
 2. Выбор вида транспорта и маршрута
 3. Составление графика перевозок
 4. Контроль выполнения транспортной операции
3. Упорядочите этапы оптимизации логистических процессов
 1. Анализ текущих процессов и выявление узких мест
 2. Разработка предложений по улучшению
 3. Внедрение изменений и корректировка процессов
 4. Оценка эффективности и контроль результатов
4. Упорядочите этапы обработки возвратов товаров
 1. Получение информации о возврате
 2. Проверка состояния возвращаемого товара
 3. Регистрация возврата и корректировка остатков
 4. Размещение товара на складе или утилизация
5. Упорядочите этапы формирования логистического отчёта
 1. Представление отчёта руководству
 2. Составление отчётных форм и таблиц
 3. Анализ эффективности логистических операций
 4. Сбор данных о движении и остатках товаров

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте вопрос, выберите правильный ответ:

1	Что такое цепочка поставок?
А	Последовательность процессов от производства до доставки товара потребителю

Б	Процесс упаковки продукции
В	Стратегия маркетинга
Г	Управление персоналом
2	Какой термин обозначает своевременную доставку товаров в нужное место и время?
А	Складирование
Б	Just-in-time (точно в срок)
В	Маркетинг
Г	Финансовый учет
3	Что относится к функциям логистики на предприятии?
А	Только управление персоналом
Б	Только бухгалтерский учет
В	Только продвижение товаров
Г	Транспортировка, складирование, управление запасами
4	Как называется метод минимизации издержек при доставке товаров?
А	Реклама
Б	Увеличение запасов
В	Оптимизация маршрутов
Г	Расширение складских помещений
5	Что включает управление запасами в логистике?
А	Только упаковку
Б	Только хранение товаров
В	Только транспортировку
Г	Контроль остатков, планирование пополнения и распределение

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
А	Б	Г	В	Г

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

1	Какие задачи выполняет транспортная логистика?
А	Планирование времени

Б	Оптимизация использования транспорта
В	Управление складскими запасами
Г	Проведение маркетинговых кампаний
2	Какие виды складов используются в логистике?
А	Центральные склады
Б	Региональные распределительные центры
В	Жилые помещения
Г	Сезонные склады
3	Что относится к процессам управления поставками?
А	Координация с поставщиками
Б	Разработка рекламных материалов
В	Контроль сроков поставки
Г	Планирование объёмов закупок
4	Какие показатели используются для оценки эффективности логистики?
А	Время доставки
Б	Стоимость транспортировки
В	Удовлетворённость клиентов
Г	Количество проведённых совещаний
5	Какие технологии применяются в современной логистике?
А	Доставка
Б	Организация корпоративных праздников
В	Программное обеспечение для планирования маршрутов
Г	Системы GPS для отслеживания грузов

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
БВ	АБГ	АВГ	АБВ	ВГ

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

№	Определение	Понятие
----------	--------------------	----------------

1	Процесс планирования, организации и контроля движения товаров	Логистика
2	Место хранения товаров перед их отправкой	Склад
3	Доставка товаров от производителя к потребителю	Транспортировка
4	Система, отслеживающая движение товаров и материалов	Учёт
5	Средство перемещения грузов	Транспорт
6	Процесс оптимизации расходов на доставку и хранение	Оптимизация
7	Действие по упаковке товаров для хранения или транспортировки	Упаковка
8	Совокупность операций по приему, хранению и выдаче товаров	Складская обработка
9	Документ, подтверждающий передачу товара	Накладная
10	Способ контроля качества и количества товаров	Инвентаризация

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. Прогнозирование спроса на сервис	1. Контроль работы техники для предотвращения поломок и своевременного обслуживания
В. Управление очередностью заявок	2. Распределение и приоритизация поступающих сервисных заявок
С. Сервисная логистика транспортировки	3. Организация доставки запасных частей и оборудования к клиенту
Д. Мониторинг состояния оборудования	4. Оценка будущих потребностей клиентов в обслуживании и ремонте

7. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Техническая документация	1. Руководства и инструкции для эксплуатации и ремонта оборудования
В. Сервисный контракт	2. Документ, подтверждающий право на бесплатное обслуживание в гарантийный период
С. Гарантийный талон	3. Договор на предоставление услуг по обслуживанию и ремонту
Д. Протокол обслуживания	4. Запись о проведенных работах и результатах сервисного вмешательства

8. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Инвентаризация запасных частей	1. Повышение эффективности хранения, обработки и выдачи запчастей
В. Оптимизация складских процессов	2. Проверка наличия, состояния и количества деталей на складе
С. Логистика срочных заказов	3. Организация быстрой доставки критически необходимых деталей
Д. Регламент обслуживания	4. Установленные правила и процедуры проведения сервисных работ

9. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Планирование ресурсов сервисного отдела	1. Определение необходимых сотрудников, оборудования и материалов для обслуживания клиентов
В. Оценка удовлетворенности клиентов	2. Анализ отзывов и уровня довольства качеством сервиса
С. Анализ причин отказов	3. Выявление причин поломок и неполадок оборудования для улучшения обслуживания
Д. Предиктивное обслуживание	4. Прогнозирование и выполнение профилактических мероприятий до возникновения поломок

10. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/Понятие	Определение/Характеристика
А. Обратная связь от клиента	1. Специализированная группа экспертов для решения сложных сервисных задач
В. Сервисная аналитика	2. Предоставление обслуживания на выезде у клиента или на месте эксплуатации оборудования
С. Мобильный сервис	3. Сбор и обработка данных для принятия управленческих решений в сервисе
Д. Центр компетенции	4. Информация от пользователя о качестве обслуживания и работе оборудования

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте текст и установите последовательность:

1. Упорядочите этапы внедрения системы сервисного обслуживания
 1. Анализ потребностей клиентов и компании
 2. Разработка и выбор программного обеспечения
 3. Настройка системы и интеграция с процессами
 4. Обучение персонала и запуск системы
2. Упорядочите этапы контроля качества сервисного обслуживания
 1. Проведение регулярных проверок и опросов клиентов
 2. Разработка критериев оценки работы сервиса
 3. Анализ полученных данных и выявление проблем
 4. Внедрение корректирующих действий
3. Упорядочите этапы организации выездного сервисного обслуживания
 1. Документирование выполненных услуг и закрытие заявки
 2. Выполнение работ на объекте
 3. Планирование маршрута и распределение специалистов
 4. Получение заявки на выезд
4. Упорядочите этапы логистики технической поддержки
 1. Приём запроса от клиента
 2. Диагностика и определение способа решения
 3. Организация доставки необходимых деталей или оборудования
 4. Контроль выполнения работ и обратная связь с клиентом
5. Упорядочите этапы организации обратной связи с клиентами
 1. Сбор информации о мнении клиентов
 2. Внедрение изменений и информирование клиентов
 3. Разработка улучшений и корректирующих мер
 4. Анализ данных и выявление проблемных зон

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте вопрос, выберите правильный ответ:

1	Что является основной целью логистики сервисного обслуживания?
А	Обеспечение бесперебойного послепродажного обслуживания клиентов
Б	Снижение затрат на рекламу
В	Повышение квалификации персонала
Г	Увеличение объема производства
2	Что включает в себя система послепродажного сервиса?
А	Ремонт, гарантийное обслуживание и поставку запчастей
Б	Только доставку товара
В	Только обучение персонала
Г	Только установку оборудования
3	Как называется показатель, характеризующий скорость реакции сервиса на заявку клиента?
А	Коэффициент брака
Б	Себестоимость
В	Время отклика
Г	План производства
4	Что является важной частью логистики сервисного обслуживания?
А	Анализ конкурентов
Б	Реклама в СМИ
В	Мотивация персонала
Г	Управление запасами запасных частей
5	Какой результат ожидается от эффективной системы сервисной логистики?
А	Снижение качества продукции
Б	Повышение удовлетворенности клиентов
В	Увеличение времени простоя оборудования
Г	Уменьшение ассортимента товаров

1	2	3	4	5
А	А	В	Г	Б

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

1	Какие функции выполняет сервисная логистика при техническом обслуживании?
А	Доставка запчастей
Б	Планирование ремонтных работ
В	Контроль выполнения гарантийных обязательств
Г	Разработка маркетинговых стратегий
2	Какие виды документации необходимы для сервисного обслуживания?
А	Журналы учёта работ
Б	Акты выполненных работ
В	Путевые листы
Г	Финансовые отчёты
3	Какие показатели оценивают эффективность сервисной логистики?
А	Время реакции на заявку
Б	Количество рекламных материалов
В	Полнота и качество выполненных работ
Г	Уровень удовлетворённости клиента
4	Какие методы применяются для повышения качества обслуживания клиентов?
А	Разработка корпоративных праздников
Б	Планирование запасов
В	Обучение сотрудников
Г	Автоматизация заявок
5	Какие каналы коммуникации используются для поддержки клиентов?
А	Телефон
Б	Электронная почта
В	Онлайн-чат
Г	Печатные буклеты

1	2	3	4	5
АБВ	АБ	АВГ	БВГ	АБВ

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

№	Определение	Понятие
1	Планирование послепродажного обслуживания клиентов	Сервисная логистика
2	Организация поставок запасных частей	Логистика запчастей
3	Обеспечение возврата неисправной продукции	Обратная логистика
4	Контроль сроков выполнения сервисных заявок	Управление сроками
5	Документ для учета заявок на обслуживание	Сервисный заказ
6	Доставка оборудования для ремонта	Логистика доставки
7	Система отслеживания выполнения сервисных работ	Мониторинг сервиса
8	Планирование технического обслуживания оборудования	ТО планирование
9	Координация работы сервисных инженеров	Управление персоналом
10	Оценка качества предоставленных услуг	Контроль качества