

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

**РАССМОТРЕНО**  
на заседании Педагогического совета ЧПОУ СКСТ  
Протокол № 1  
от «29» июня 2023г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ОО  
Лисовец С.Ю.  
Приказ № 29 от «29» июня 2023 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, 2023

### 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                 | 3-4 семестр |  | 3-4 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:

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

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

Ключ к тестовым заданиям

|          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| В        | В        | Б        | Г        | В        |

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

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

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

Ключ к тестовым заданиям

|          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| АВВ      | БВ       | АВГ      | БВГ      | АБГ      |

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

| <b>№</b> | <b>Определение</b>                          | <b>Понятие</b> |
|----------|---------------------------------------------|----------------|
| 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:

1. Упорядочите этапы организации сервисного обслуживания клиентов
  1. Передача результата клиенту и закрытие заявки
  2. 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:

|          |                                                                                                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Какой элемент логистики сервисного обслуживания помогает планировать поставку запчастей?</b> |
| А        | Обучение персонала                                                                              |
| Б        | Маркетинг                                                                                       |

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

Ключ к тестовым заданиям

|          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Г        | Г        | Б        | В        | Г        |

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

|          |                                                               |
|----------|---------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Какие задачи решает логистика сервисного обслуживания?</b> |
| А        | Обеспечение запасными частями                                 |
| Б        | Организация гарантийного ремонта                              |

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

Ключ к тестовым заданиям

|          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| АБГ      | АБВ      | БВГ      | АБГ      | АБВ      |

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

| <b>№</b> | <b>Определение</b>                           | <b>Понятие</b>         |
|----------|----------------------------------------------|------------------------|
| 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                   |