

**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 3.2. 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	3-4 семестр		3-4 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. Логистика	1. Процесс хранения товаров на специальных складах с контролем запасов
В. Складирование	2. Управление потоками товаров, информации и ресурсов от поставщика до потребителя
С. Транспортировка	3. Доставка товаров от производителя к потребителю или между складами
Д. Инвентаризация	4. Проверка наличия и состояния запасов на складе

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Закупка	1. Приобретение товаров или сырья для дальнейшего использования или продажи
В. Поставщик	2. Организация или лицо, предоставляющее товары или материалы
С. Клиент	3. Получатель товаров или услуг
Д. Управление запасами	4. Планирование и контроль уровня товаров для предотвращения дефицита или избыточных запасов

3. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Экспедирование	1. Организация доставки грузов с учетом сроков и маршрутов
В. Таможенное оформление	2. Проверка соответствия товаров установленным стандартам и требованиям
С. Обработка заказов	3. Регистрация, сбор и подготовка заказов для отправки клиенту
Д. Контроль качества	4. Процедура прохождения грузов через таможню с соблюдением правил и оплатой пошлин

4. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Прямые поставки	1. Перевозка груза с использованием нескольких видов транспорта в одном маршруте
В. Централизованные поставки	2. Доставка товаров через центральный склад с последующей распределительной сетью
С. Мультимодальная транспортировка	3. Доставка товаров напрямую от производителя к клиенту без промежуточных складов
Д. Логистическая цепочка	4. Последовательность действий и участников от производства до конечного потребителя

5. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Управление маршрутами	1. Оценка будущих потребностей клиентов для планирования закупок и запасов
В. Сервисный уровень	2. Показатель качества обслуживания клиентов по доставке товаров
С. Складская логистика	3. Организация хранения, упаковки и перемещения товаров внутри склада
Д. Прогнозирование спроса	4. Оптимизация маршрутов доставки для экономии времени и затрат

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте текст и установите последовательность:

1. Упорядочите этапы планирования логистических операций
 1. Контроль исполнения плана
 2. Выбор транспортных и складских ресурсов
 3. Составление плана поставок и сроков доставки
 4. Определение потребностей предприятия в материалах и товарах
2. Упорядочите этапы приёмки товаров на склад
 1. Осмотр состояния товаров и упаковки
 2. Проверка сопроводительных документов
 3. Регистрация поступления в систему учёта
 4. Размещение товаров на складе
3. Упорядочите этапы организации транспортной доставки
 1. Разгрузка и приёмка у получателя
 2. Подготовка груза к отправке
 3. Погрузка и транспортировка
 4. Определение маршрута и способа транспортировки
4. Упорядочите этапы управления запасами на складе
 1. Учёт поступления и расхода товаров
 2. Контроль остатков и анализ потребностей
 3. Определение норм и минимальных запасов
 4. Пополнение запасов и оптимизация складских процессов
5. Упорядочите этапы обработки заказов клиентов
 1. Получение заказа и проверка информации
 2. Передача заказа в службу доставки
 3. Подготовка товаров к отгрузке
 4. Контроль выполнения заказа и обратная связь с клиентом

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте вопрос, выберите правильный ответ:

1	Что является основной целью логистической деятельности?
А	Управление персоналом
Б	Обеспечение эффективного движения товаров, услуг и информации
В	Проведение маркетинговых исследований
Г	Разработка рекламной кампании
2	Что такое складирование в логистике?
А	Продажа продукции клиентам
Б	Перевозка грузов
В	Организация хранения товаров и материалов
Г	Упаковка товаров для маркетинга
3	Как называется процесс планирования и контроля перемещения товаров?
А	Транспортная логистика
Б	Финансовый учет
В	Маркетинг
Г	Производственный процесс
4	Что относится к транспортной логистике?
А	Организация доставки грузов от производителя до потребителя
Б	Хранение товаров на складе
В	Оформление документов
Г	Разработка ценовой политики
5	Какой показатель оценивает эффективность логистических процессов?
А	Размер склада
Б	Количество сотрудников
В	Своевременность поставок и минимизация затрат
Г	Число рекламных акций

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
Б	В	А	А	В

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

1	Какие функции включают логистическую деятельность?
А	Планирование поставок
Б	Проведение маркетинговых исследований
В	Управление транспортировкой
Г	Организация хранения товаров
2	Какие виды транспорта используются в логистике?
А	Пешеходная доставка
Б	Железнодорожный транспорт
В	Автомобильный транспорт
Г	Воздушный транспорт
3	Какие задачи решает складская логистика?
А	Приём и хранение товаров
Б	Комплектация заказов
В	Продажа товаров конечным потребителям
Г	Отгрузка товаров клиентам
4	Какие элементы входят в управление запасами?
А	Контроль уровня запасов
Б	Планирование идей
В	Производство товаров
Г	Анализ потребностей в материалах
5	Что относится к информационной логистике?
А	Организация корпоративных мероприятий
Б	Использование автоматизированных систем управления
В	Контроль за сроками поставок
Г	Ведение учёта движения товаров

1	2	3	4	5
АВГ	БВГ	АБГ	АГ	БВГ

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

№	Определение	Понятие
1	Процесс планирования поставок материалов и товаров	Планирование
2	Совокупность действий по движению товаров	Транспортная логистика
3	Система для учета и контроля запасов	Складской учет
4	Количество товара, необходимое для нормальной работы	Запас
5	Временное хранение товаров перед дальнейшей доставкой	Депо
6	Действие по распределению товаров по точкам продаж	Дистрибуция
7	Определение наиболее экономичного способа доставки	Маршрутизация
8	Процесс проверки соответствия товаров стандартам	Контроль качества
9	Инструмент для планирования и управления запасами	ERP-система
10	Вид транспорта для доставки грузов на большие расстояния	Железнодорожный

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