

**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 2

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. Доход	1. Разница между доходами и расходами организации
В. Расход	2. Затраты организации на производство и реализацию продукции
С. Прибыль	3. Финансовые поступления организации от реализации продукции или услуг
Д. Рентабельность	4. Показатель эффективности деятельности организации, отношение прибыли к затратам

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Активы	1. Все ресурсы организации, имеющие экономическую ценность
В. Пассивы	2. Средства, привлечённые от внешних источников (кредиты, займы)
С. Собственный капитал	3. Средства, вложенные собственниками организации
Д. Заёмный капитал	4. Источники формирования активов, включая обязательства и капитал

3. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Постоянные затраты	1. Затраты, не зависящие от объёма производства
В. Переменные затраты	2. Затраты, изменяющиеся пропорционально объёму производства
С. Себестоимость	3. Общие затраты на производство единицы продукции
Д. Точка безубыточности	4. Объём продаж, при котором доходы равны расходам

4. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Рыночная цена	1. Цена, устанавливаемая на рынке исходя из спроса и предложения

В. Производственная цена	2. Цена продажи больших партий товара посредникам или другим компаниям
С. Оптовая цена	3. Цена, учитывающая затраты на производство товара
Д. Розничная цена	4. Цена продажи товара конечному потребителю

5. Прочитайте текст и установите соответствие:

Термин/понятие	Определение/характеристика
А. Бюджет организации	1. План доходов и расходов организации на определённый период
В. Финансовый план	2. Комплекс мероприятий по управлению финансами для достижения целей организации
С. Анализ затрат	3. Исследование структуры и эффективности использования ресурсов
Д. Управленческий учёт	4. Система учёта, позволяющая руководству принимать управленческие решения

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте текст и установите последовательность:

1. Упорядочите этапы формирования ценовой политики организации
 1. Мониторинг реакции рынка и корректировка цен
 2. Определение оптимальной наценки и цены продажи
 3. Изучение рыночных цен и конкурентов
 4. Анализ себестоимости продукции
2. Расположите шаги планирования маркетинговой стратегии
 1. Выбор каналов продвижения и рекламных инструментов

2. Разработка рекламных кампаний и мероприятий
3. Определение целевой аудитории
4. Оценка эффективности маркетинговых действий
3. Упорядочите этапы управления запасами и материальными ресурсами
 1. Оптимизация запасов и снижение издержек
 2. Закупка и хранение материалов
 3. Контроль расхода и учёт остатков
 4. Определение потребности в ресурсах
4. Расположите шаги анализа прибыли и рентабельности предприятия
 1. Сбор данных о выручке и затратах
 2. Расчёт валовой, операционной и чистой прибыли
 3. Принятие управленческих решений для повышения доходности
 4. Определение рентабельности отдельных подразделений
5. Упорядочите этапы разработки инвестиционного проекта
 1. Определение целей и задач проекта
 2. Анализ потребности в ресурсах и финансировании
 3. Оценка рисков и потенциальной доходности
 4. Принятие решения о реализации проекта

Ключ к заданиям:

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

Прочитайте вопрос, выберите правильный ответ:

1	Что такое экономика организации?
А	Управление персоналом только отдела кадров
Б	Учёт финансов государства
В	Планирование учебного процесса
Г	Наука о производстве, распределении и использовании ресурсов внутри организации
2	Что относится к основным ресурсам организации?
А	Только оборудование
Б	Только финансы

В	Финансовые, материальные, трудовые и информационные ресурсы
Г	Только персонал
3	Как называется документ, отражающий доходы и расходы организации за период?
А	Платёжное поручение
Б	Балансовый отчёт
В	Договор
Г	Отчёт о прибылях и убытках
4	Что является целью эффективной экономики организации?
А	Максимизация прибыли при рациональном использовании ресурсов
Б	Увеличение числа сотрудников
В	Только сокращение расходов
Г	Создание презентаций
5	Какой показатель отражает рентабельность предприятия?
А	Отношение прибыли к затратам или капиталу
Б	Численность персонала
В	Количество клиентов
Г	Общая площадь офиса

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
Г	В	Г	А	А

Прочитайте вопрос, выберите несколько правильных ответов:

1	Какие методы используются для оценки эффективности деятельности организации?
А	Финансовый анализ
Б	Создание рекламных постов
В	SWOT-анализ
Г	Анализ производительности
2	Какие источники финансирования могут использовать организации?
А	Собственные средства
Б	Удержания

В	Пожертвования конкурентов
Г	Инвестиции
3	Какие функции выполняет экономическая служба организации?
А	Организация корпоративных мероприятий
Б	Контроль расходов
В	Планирование бюджета
Г	Анализ рисков
4	Какие показатели относятся к эффективности использования ресурсов?
А	Производительность труда
Б	Оборачиваемость активов
В	Количество встреч с клиентами
Г	Рентабельность продукции
5	Какие организационные формы применяются в бизнесе?
А	Семейное собрание
Б	Акционерное общество (АО)
В	Индивидуальное предпринимательство
Г	Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
АВГ	АГ	БВ	АБГ	БВГ

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ:

№	Определение	Понятие
1	Процесс увеличения стоимости компании	Инвестиции
2	Денежные средства предприятия для деятельности	Финансы
3	Совокупность работников организации	Персонал
4	Планирование будущих расходов и доходов	Бюджетирование
5	Издержки, связанные с производством продукции	Производственные расходы
6	Доход от реализации товаров и услуг	Выручка

7	Мера эффективности использования ресурсов	Рентабельность
8	Документ, показывающий финансовое состояние предприятия	Баланс
9	Стоимость активов, обязательств и капитала	Финансовый отчёт
10	Совокупность всех внутренних и 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. 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