УТВЕРЖДЕНА

Директор Челябинского филиала

РАНХиГС Е.В. Алдошенко

Электронная подпись

**ФОНД** **ОЦЕНОЧНЫХ** **СРЕДСТВ**

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания»

**ОП ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании»**

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания» разработан на основе рабочей программы модуля ПМ.03 Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании для специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

**Рабочая программа дисциплины «Логистика сервисного обслуживания» рассмотрена и одобрена на заседании ученного совета Протокол № 9 от «25» мая 2023 г.**

Организация разработчик: РАНХиГС

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. [Паспорт оценочных средств по РПД 4](#_bookmark0)
   1. [Область применения оценочных средств промежуточной аттестации 4](#_bookmark1)
   2. [Цели и задачи промежуточной аттестации 4](#_bookmark2)
   3. [Формы проведения промежуточной аттестации 4](#_bookmark3)
   4. [Задания для промежуточной аттестации 4](#_bookmark4)

# ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО РПД

МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания»

*(индекс,* *наименование)*

## Область применения оценочных средств промежуточной аттестации

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации являются частью рабочей программы дисциплины (модуля) программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

## Цели и задачи промежуточной аттестации

Целью промежуточной аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике. Промежуточная аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Возможно применение балльно-рейтинговой системы оценивания (далее — БРС).

Знания и компетенции студента на экзамене оцениваются оценками: «*отлично, «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»*

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее соответственно — инвалиды, лица с ограниченными возможностями здоровья) промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующей дисциплине или практике не более двух раз.

## Формы проведения промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.

## Задания для промежуточной аттестации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Компетенции | Ответ |
| 1 | Сервис в сфере информационных услуг включает: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. продажу товарно–материальных ценностей 2. **информацию о товаре** 3. доставку готовой продукции на склады промышленных предприятий |
| 2 | При увеличении затрат на обслуживание уровень логистического сервиса… | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **Растет** 2. Снижается 3. Остается неизменным 4. Стремится к нулю |
| 3 | Что определяет надежность поставки? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. календарный период с момента получения заказа до поставки партии товаров потребителю 2. **способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки выполнения заказа** 3. степень удовлетворения пожелании клиента об изменении первоначальных условий поставки без нарушения согласованного срока выполнения заказа |
| 4 | Что является объектом логистического сервиса? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. население 2. **верны все ответы** 3. предприятия производственной сферы 4. предприятия непроизводственной сферы |
| 5 | Виды логистического сервиса: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **предпродажная подготовка** 2. **сервисное обслуживание проданного товара** 3. только обслуживание в процессе продаж 4. **сервисное обслуживание в процессе продажи товара** |
| 6 | Логистический сервис может осуществляться: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. производителем продукции 2. **экспедиторской фирмой** 3. **поставщиком** 4. торгующей организацией |
| 7 | Что представляет собой логистический сервис? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. разделение потребительского рынка на конкретные группы потребителей 2. ранжирование услуг, входящих в составленный перечень 3. определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг 4. **комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров потребителю** |
| 8 | К критериям качества логистического обслуживания относятся | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. способ транспортировки 2. **гибкость цены** 3. **обеспечение запасными частями** 4. **надежность поставки** 5. **гибкость поставки** |
| 9 | Что в переводе с греческого означает термин «логистика»? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **«искусство вычислять, рассуждать»** 2. «искусство прогнозировать, управлять» 3. «искусство принимать, реализовывать» |
| 10 | Логистика – это… | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **наука о планировании, контроле и управлении, транспортированием, складированием и другими материальными и нематериальными операциями, совершаемыми в процессе доведения сырья и материалов до производственного предприятия, внутризаводской переработки сырья, материалов и полуфабрикатов, доведения готовой продукции до потребителя в соответствии с интересами и требованиями последнего, а также передача, 6 хранение и обработка информации** 2. управлением всеми физическими операциями, которые необходимо выполнять при доставке товаров от поставщика к потребителю 3. анализ рынка поставщиков и потребителей, соотношение спроса и предложения на рынке товаров и услуг, а также гармонизация интересов участников процесса товародвижения. |
| 11 | При росте уровня логистического обслуживания потери: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. Растут; 2. **Сокращаются;** 3. Остаются неизменными. |
| 12 | Что из перечисленного включает в себя послепродажный логистический сервис? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. формирование грузов единиц 2. **обмен** 3. **гарантийное обслуживание** 4. упаковка 5. **обязательства по рассмотрению претензий покупателей** |
| 13 | Установите последовательность логистического сервиса:  А – определение перечня наиболее значимых для покупателя услуг; Б – сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей;  В – определение стандартов услуг; Г – ранжирование услуг;  Д – оценка услуг, установление соответствия между уровнем сервиса и его стоимостью;  Е – установление обратной связи с покупателями. | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. В , Г , Д , Б , А , Е. 2. Г,  В,  Д,  А , Б , Е; 3. **Б , А , Г , В , Д , Е** |
| 14 | Ранжирование услуг осуществляется методом: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. регрессионного анализа 2. интерполяции 3. корреляционного анализа 4. экстраполяции 5. **экспертных оценок** |
| 15 | Каким основным показателем можно оценить систему сервиса? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. потери из-за низкого уровня обслуживания 2. затраты и потери 3. **уровень логистического обслуживания** 4. затраты на обслуживание |
| 16 | Что является объектом логистического сервиса? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **верны все ответы** 2. население 3. предприятия производственной сферы 4. предприятия непроизводственной сферы |
| 17 | Что характеризует гибкость поставки? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки выполнения заказа 2. календарный период с момента получения заказа до поставки партии товаров потребителю 3. **степень удовлетворения пожелании клиента об изменении первоначальных условий поставки без нарушения согласованного срока выполнения заказа** |
| 18 | К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **выбор поставщика** 2. формирование грузовых единиц 3. подбор ассортимента |
| 19 | К критериям качества логистического сервиса НЕ относится: | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. возможность предоставления кредитов 2. **качество продукции** 3. надежность поставок 4. время поставки |
| 20 | Что характеризует длительность выполнения заказа? | ПК 3.2ПК 3.3 | 1. **календарный период с момента получения заказа до поставки партии товаров потребителю** 2. способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки выполнения заказа 3. степень удовлетворения пожелании клиента об изменении первоначальных условий поставки без нарушения согласованного срока выполнения заказа |