

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально-технических сервисов
Кафедра технологий сервисов и технологического образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
МДК.03.02 – «Логистика сервисного обслуживания»

Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Форма обучения: очная

Н. Новгород
2025 г.

Паспорт фонда оценочных средств

по дисциплине Логистика сервисного обслуживания

№	Контролируемые разделы, темы, модули ¹	Формируемые компетенции (код компетенции)	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количество
1	Раздел 1. Основы логистики сервисного обслуживания	ПК-3.2 ПК-3.3	15	Практические работы Ситуационное задание	3
2	Раздел 2. Формирование системы логистического сервиса	ПК-3.2 ПК-3.3	15	Практические работы Ситуационное задание	3
Всего:			30		6

¹Наименования разделов, тем, модулей соответствует рабочей программе дисциплины (модуля).

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы по направлению подготовки 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Код компетенции	Дисциплины, формируемые компетенцию	Семестр			
		1	2	3	4
ПК-3.2	МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания			+	
ПК-3.3	МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания			+	

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

№ раздела/ темы	Наименование раздела/темы	Формируемые компетенции	Форма оценочных средств
1	Раздел 1. Основы логистики сервисного обслуживания	ПК-3.2 ПК-3.3	Тесты
			Форма для оценки практических работ
			Форма для оценки ситуационных заданий
2	Раздел 2. Формирование системы логистического сервиса	ПК-3.2 ПК-3.3	Тесты
			Форма для оценки практических работ
			Форма для оценки ситуационных заданий

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и наименование компетенции	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	оптимальный	допустимый	критический
	оценка		
	Отлично/зачтено	Хорошо/зачтено	Удовлетв-но/зачтено
ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.	<p>Знает: в полном объеме основные критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров, показатели состояния основных компетенций логистики.</p> <p>Умеет: в полном объеме определять параметры логистического сервиса.</p> <p>Владеет: в полном объеме навыком определения параметров</p>	<p>Знает: частично основные критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров, показатели состояния основных компетенций логистики.</p> <p>Умеет: частично определять параметры логистического сервиса.</p> <p>Владеет: частично навыком определения параметров</p>	<p>Знает: фрагментарно основные критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров, показатели состояния основных компетенций логистики.</p> <p>Умеет: фрагментарно определять параметры логистического сервиса.</p> <p>Владеет: фрагментарно навыком определения параметров</p>
ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса.	<p>Знает: в полном объеме общие показатели эффективности сервисной деятельности, показатели надежности качества обслуживания.</p> <p>Умеет: в полном объеме оценивать качество логистического сервиса.</p> <p>Владеет: в полном объеме навыком оценки качества</p>	<p>Знает: частично общие показатели эффективности сервисной деятельности, показатели надежности качества обслуживания.</p> <p>Умеет: частично оценивать качество логистического сервиса.</p> <p>Владеет: частично навыком оценки качества логистического сервиса.</p>	<p>Знает: фрагментарно показатели эффективности сервисной деятельности, показатели надежности качества обслуживания.</p> <p>Умеет: фрагментарно оценивать качество логистического сервиса.</p> <p>Владеет: фрагментарно навыком оценки качества логистического сервиса.</p>

	логистического сервиса.		
--	----------------------------	--	--

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для
оценки ЗУН и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы
формирования компетенций в процессе освоения образовательной
программы**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально-технических сервисов
Кафедра технологий сервисов и технологического образования

Фонд тестовых заданий
по дисциплине: «Логистика сервисного обслуживания»

Тест по разделу 1 «Основы логистики сервисного обслуживания»

1. Дайте определение сервиса:
 - а) это конкретное материальное действие, направленное на удовлетворение потребности клиента
 - б) это мероприятие или выгода, которую одна сторона оказывает другой стороне, которая в основном неосознаваема, и, которая не приводит к овладению чем-либо
2. В чем Вы видите значение сервиса?
 - а) задавать направления развития промышленности
 - б) формировать потребности населения
 - в) сфера сервиса неуклонно увеличивает свою долю в ВВП, создает рабочие места, повышает качество жизни населения
3. Основное направление стратегического развития сервиса?
 - а) ориентация на конкретного потребителя
 - б) удовлетворение массовых потребностей
4. Что называется «формой обслуживания» потребителя?
 - а) определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций и благ для потребителя
 - б) деятельность, направленная на всестороннее воспитание человека и удовлетворение его духовных потребностей
5. Какие страны являются ведущими экспортерами?
 - а) развивающиеся страны;

б) США, Нидерланды, Франция, Великобритания

6. Дайте определение сервисной деятельности?

а) это мероприятие или выгода, которую одна сторона оказывает другой стороне, которая в основном не осязаема и которая не приводит к овладению чем-либо

б) это конкретное материальное действие, направленное на удовлетворение потребности клиента

в) это разновидность экономической активности направленной на создание общественных благ, оказание услуг, производства сервисных продуктов в рамках рыночных отношений и на базе профессиональной подготовки работников

7. Что называется «экстернализацией услуг»?

а) истощения многих природных ресурсов, не подлежащих восстановлению, которые выступают основой промышленного производства

б) масштабное появление новых видов и форм сервисной деятельности, берущих на себя те функции по удовлетворению общественных потребностей, которые до этого являлись составной частью промышленного производства или самообслуживания в рамках семьи и самостоятельных видов активности населения

в) обострение конкуренции на внутренних и мировых рынках промышленных товаров, стимулирующее поиск нетривиальных источников развития производства

8. Что такое сервисное обслуживание?

а) Предоставление услуг клиентам.

б) Организация доставки товаров.

в) Управление запасами.

г) Планирование производства.

9. Что включает интегрированный подход к управлению заказами?

а) Объединение всех этапов логистической цепочки.

б) Разделение логистических функций между участниками.

в) Использование специализированных программных решений.

г) Оптимизация маршрутов доставки.

10. Что такое планирование заказов?

а) Разработка стратегии управления заказами.

б) Формирование заказов на поставку товаров.

в) Контроль сроков выполнения заказов.

г) Анализ рынка спроса и предложения.

11. Что означает передача заказов?

а) Перемещение товаров от поставщика к клиенту.

- б) Отправка информации о заказе поставщику.
- в) Согласование условий поставки.
- г) Контроль сроков выполнения заказов.

12. Что включает обработка заказов?

- а) Приём и регистрация заказов.
- б) Расчёт стоимости заказа.
- в) Согласование условий оплаты.
- г) Комплектация и упаковка заказов.

13. Что такое выполнение заказов?

- а) Доставка товаров клиентам.
- б) Отслеживание статуса заказов.
- в) Контроль сроков выполнения заказов.
- г) Обработка возвратов и рекламаций.

14. Какие циклы заказов существуют и каковы их характеристики?

- а) Краткосрочные, долгосрочные.
- б) Регулярные, нерегулярные.
- в) Оптовые, розничные.
- г) Внутренние, внешние.

15. Как логистика и маркетинг взаимодействуют при формировании политики обслуживания клиента?

- а) Маркетинг формирует политику обслуживания на базе стандартов логистических услуг, а логистика оказывает услуги.
- б) Логистика формирует политику обслуживания, а маркетинг предоставляет информацию о рынке и конкурентах.
- в) Обе функции работают совместно, формируя политику обслуживания на основе потребностей клиентов и возможностей компании.

Тест по разделу 2 «Формирование системы логистического сервиса»

1. Что такое стратегия обслуживания?

- а) План действий, направленных на удовлетворение потребностей клиентов.
- б) Набор услуг, предоставляемых компанией своим клиентам.
- в) Долгосрочная цель компании в сфере обслуживания клиентов.

2. Как внешняя среда влияет на стратегию обслуживания?

- а) Внешняя среда не оказывает прямого влияния на стратегию обслуживания.

- б) Внешняя среда влияет на стратегию обслуживания через изменение потребностей клиентов и конкуренцию на рынке.
- в) Внешняя среда влияет на стратегию обслуживания косвенно, через изменение рыночных условий и законодательства.

3. Что такое формирование системы услуг логистического сервиса?

- а) Процесс разработки и внедрения новых услуг, направленных на повышение удовлетворённости клиентов.
- б) Создание системы контроля качества предоставляемых услуг.
- в) Разработка стандартов и процедур для предоставления услуг клиентам.

4. Оценка качества логистического обслуживания включает в себя определение:

- а) уровня удовлетворённости клиентов;
- б) уровня затрат на логистику;
- в) уровня производительности логистической системы.

5. Управление логистическим сервисом подразумевает:

- а) контроль над выполнением заказов клиентов;
- б) разработку и внедрение стандартов обслуживания;
- в) оба варианта верны.

6. Уровень обслуживания клиентов определяется с помощью:

- а) индекса удовлетворённости клиентов (CSI);
- б) индекса лояльности клиентов (NPS);
- в) обоих индексов.

7. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей включает в себя:

- а) финансовые показатели;
- б) показатели удовлетворённости клиентов;
- в) оба варианта.

8. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров включают в себя:

- а) своевременность доставки;
- б) сохранность груза;
- в) оба варианта.

9. Общие показатели эффективности сервисной деятельности включают в себя:

- а) время обработки заказа;
- б) время доставки;
- в) оба варианта.

10. Показатели состояния основных компетенций логистики включают в себя:

- а) квалификацию персонала;
- б) использование современных технологий;
- в) оба варианта.

11. Показатели надёжности качества обслуживания включают в себя:

- а) процент ошибок и сбоев в работе логистической системы;
- б) процент удовлетворённых клиентов;
- в) оба варианта.

12. Что относится к логистическим услугам предпродажного обслуживания?

- а) Упаковка товара.
- б) Маркировка товара.
- в) Формирование укрупнённых грузовых единиц.
- г) Подбор и комплектация партий поставок.
- д) Обеспечение надёжности поставок.

13. Какие логистические услуги оказываются в процессе реализации товаров?

- а) Упаковка товара.
- б) Маркировка товара.
- в) Формирование укрупнённых грузовых единиц.
- г) Подбор и комплектация партий поставок.
- д) Обеспечение надёжности поставок.
- е) Гарантийное обслуживание.
- ж) Рассмотрение претензий потребителя.
- з) Запасные части.
- и) Управление возвратными потоками.

14. Что относится к послепродажному обслуживанию?

- а) Гарантийное обслуживание.
- б) Рассмотрение претензий потребителя.
- в) Запасные части.
- г) Управление возвратными потоками.

15. Что такое возвратная логистика?

- а) Процесс возврата товара продавцу.
- б) Процесс возврата товара потребителю.
- в) Процесс возврата товара поставщику.

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

Максимальная оценка за тест 15 баллов, минимальная – 10 баллов.

Критерии оценки	
15 баллов	86-100% правильных ответов теста
12 баллов	71-85% правильных ответов теста
10 баллов	не менее 55% правильных ответов теста

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально-технических сервисов
Кафедра технологий сервиса и технологического образования

Практические работы

по дисциплине: **Транспортная логистика**

Практическая работа

по разделу 1 «Основы логистики сервисного обслуживания»

Задание 1. Формы сервисного обслуживания

Специалисты выделяют 3 формы сервиса предоставления услуг:

- 1.услуги, перемещаемые вместе с субъектом их производства за границу и предлагаемые здесь к реализации;
- 2.услуги, оказываемые в стране их производства потребителю, перемещенному сюда из других стран;
- 3.поставка услуг через границу. Её пересекает сама услуга.

Приведите пример каждой из форм сервиса.

Задание 2. Оптимизация параметров выполнения логистического заказа.

Запишите алгоритм снижения затрат и повышение качества доставки логистического заказа. Дайте развернутый ответ по каждому пункту.

1. Анализ текущих процессов и установление приоритетов.
2. Применение методов оптимизации.
3. Учёт фактора времени.
4. Коммуникация и сотрудничество.
5. Использование технологий и автоматизации.
6. Контроль и измерение результатов.

Практическая работа

по разделу 2 «Формирование системы логистического сервиса»

Задание 1. Оценка логистического сервиса с использованием системы сбалансированных показателей.

Определить уровень логистического сервиса компании и предложить рекомендации по его улучшению с использованием системы сбалансированных показателей.

1. Определение ключевых показателей эффективности (KPI) логистического сервиса:
 - KPI 1: Время обработки заказов (время от получения заказа до его выполнения).
 - KPI 2: Уровень удовлетворённости клиентов (опрос клиентов об их опыте работы с компанией).
 - KPI 3: Процент ошибок и сбоев в логистической системе (количество ошибок и сбоев в работе системы).
 - KPI 4: Уровень запасов (соотношение запасов к продажам).
 - KPI 5: Стоимость логистических услуг (расходы на логистику в процентах от выручки).
2. Сбор данных и анализ KPI:
 - Соберите данные за последние 3–6 месяцев по каждому KPI.
 - Проанализируйте динамику изменения KPI и определите тенденции.
3. Оценка текущего уровня логистического сервиса:
 - Рассчитайте среднее значение KPI за выбранный период.
 - Сравните полученные значения с целевыми показателями и нормативами.
4. Выявление проблем и возможностей для улучшения логистического сервиса:
 - Определите основные проблемы и слабые стороны логистического сервиса.
 - Определите возможности для улучшения и развития логистической системы.
5. Разработка рекомендаций по улучшению логистического сервиса:
 - Предложите конкретные мероприятия и стратегии для улучшения логистического сервиса.
 - Оцените ожидаемый эффект от предложенных мероприятий.

Задание 2.

Разработать стратегию формирования логистического сервиса для компании, занимающейся производством и продажей бытовой техники

1. Определение целевой аудитории:
 - Определите основных потребителей продукции компании (домохозяйства, предприятия, государственные учреждения).

- Изучите их потребности и предпочтения в отношении логистического сервиса.
- 2. Анализ конкурентов:
 - Исследуйте логистические услуги, предоставляемые основными конкурентами компании.
 - Определите их сильные и слабые стороны.
- 3. Определение требований к логистическому сервису:
 - Разработайте перечень требований к логистическому сервису, исходя из потребностей целевой аудитории и конкурентной ситуации.
 - Учтите такие аспекты, как скорость доставки, сохранность груза, гибкость и адаптивность сервиса, уровень обслуживания и т. д.
- 4. Разработка стратегии формирования логистического сервиса:
 - Определите основные направления развития логистического сервиса компании: оптимизация процессов, внедрение новых технологий, расширение партнёрской сети и т. д.
 - Разработайте план действий по реализации стратегии, включая сроки, ресурсы и ответственных лиц.
- 5. Мониторинг и контроль:
 - Регулярно анализируйте результаты внедрения стратегии формирования логистического сервиса.
 - Отслеживайте удовлетворенность клиентов и партнёров, а также эффективность работы компании в целом.
 - При необходимости корректируйте стратегию и план действий.

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

Максимальная оценка за задание 10 баллов, минимальная – 7 баллов.

Критерии оценки	
10 баллов	Задания выполнены в полном объеме. Оформление и результаты соответствуют требованиям. Выводы сформулированы
8 баллов	Задания выполнены в полном объеме имеются неточности в оформлении, имеются неточности в формулировке выводов.
7 баллов	Задания выполнены не в полном объеме, имеются неточности в оформлении, имеются неточности в формулировке выводов.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет

Комплект ситуационных заданий

по дисциплине: **Логистика сервисного обслуживания**

Ситуационное задание по разделу «Основы логистики сервисного обслуживания»

Название: Формирование системы услуг логистического сервиса.

Проблема: предприятие «Сигма» производит и продаёт компьютерную продукцию, как персональные компьютеры, так и другую компьютерную технику. Предприятие планирует пересмотреть отношение к логистическим операциям и изменить политику в области логистики.

Задание: разработать предложения по совершенствованию логистики в организации, учитывая следующие аспекты:

1. Анализ логистических процессов и выявление проблем, связанных с доставкой товаров потребителям и возвратом товаров из-за нарушений целостности упаковки и порчи товаров.
2. Сотрудничество с транспортными компаниями и оценка их способности справляться с объёмом заказов.
3. Хранение готовой продукции на складах и определение оптимального количества запасов.
4. Разработка предложений по оптимизации логистических процессов и сокращению издержек.

Ситуационное задание по разделу «Оптимизация транспортной логистики»

Название: расчёт затрат на создание и поддержание логистического сервиса для компании, занимающейся продажей электроники.

Компания планирует расширить свою деятельность и открыть новый филиал в другом регионе. Для этого необходимо оценить затраты на создание и поддержание логистического сервиса, который обеспечит доставку товаров клиентам в новом регионе.

Задания:

1. Рассчитать затраты на доставку товаров из центрального склада компании до нового филиала и далее до конечных клиентов. Учтите стоимость транспортных услуг, страховки, экспедирования грузов и возможные таможенные пошлины.
2. Оценить дополнительные затраты на создание и поддержание инфраструктуры для хранения товаров на новом филиале, включая аренду помещения, оборудование и персонал.
3. Рассчитать затраты на управление запасами на новом филиале, включая стоимость хранения товаров, обработку заказов и пополнение запасов.
4. Сравнить полученные затраты с доходами от продаж через новый филиал и определить экономическую эффективность проекта.
5. Сделать выводы о целесообразности открытия нового филиала с учётом затрат на логистический сервис и возможных рисков.

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

Максимальная оценка за задание 15 баллов, минимальная – 7 баллов.

Критерии оценки	
15 баллов	Задания выполнены в полном объеме . Оформление и результаты соответствуют требованиям. Выводы сформулированы
10 баллов	Задания выполнены в полном объеме имеются неточности в оформлении, имеются неточности в формулировке выводов.
7 баллов	Задания выполнены не в полном объеме, имеются неточности в оформлении, имеются неточности в формулировке выводов.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально-технических сервисов
Кафедра технологий сервиса и технологического образования

Вопросы для зачета с оценкой
по дисциплине: **Логистика сервисного обслуживания**

1. Определение и понятие логистики.
2. История и эволюция логистики.
3. Роль и актуальность логистики в общей системе хозяйственного механизма.
4. Основные положения современной концепции логистики.
5. Основные функции логистики.
6. Функциональные области логистики и их характеристика.
7. Понятие материального потока в логистике. Виды материальных потоков.
8. Классический подход к организации материального потока.
9. Системный подход к организации материального потока.
10. Необходимость логистической оптимизации материального потока.
11. Технологические и логистические операции. Виды логистических операций.
12. Понятие внутрипроизводственной логистической системы.
13. Принцип «толкающей» внутрипроизводственной системы.
14. Принцип «тянущей» внутрипроизводственной системы.
15. Оптимизация организации производственного процесса во времени.
16. Характеристика современных логистических систем («КАНБАН», MRP, DRP).
17. Понятие материального запаса. Назначение запасов.
18. Виды материальных запасов.
19. Издержки по содержанию запаса.
20. Основные модели управления запасами.
21. Логистическая система «Точно в срок».
22. Определение оптимального размера заказа.
23. Роль складирования в логистической системе.
24. Виды и функции складов.
25. Выбор места расположения склада.
26. Показатели эффективности логистического процесса на складе.
27. Оборудование складских комплексов.
28. Организация складского материалопотока.
29. Логистический подход к организации транспортного процесса.

30. Сравнительные логистические характеристики различных видов транспорта.
31. Выбор вида транспорта и способа транспортировки.
32. Транспортные издержки и формирование цены на транспортно-логистическое обслуживание.
33. Понятие информационного потока в логистике. Классификация информационных потоков.
34. Информационные логистические системы.
35. Применение современных информационных технологий в логистике.
36. Задачи и функции закупочной логистики.
37. Механизм закупочной логистики.
38. Методы закупок и выбор поставщика.
39. Логистические цепи и каналы распределения.
40. Логистические посредники в распределении.
41. Ценовая стратегия в сбытовой логистике. Формирование цены.
42. Понятие логистического сервиса. Классификация видов сервисного обслуживания.
43. Критерии качества логистического обслуживания.
44. Логистические центры в России. Особенности и перспективы развития.

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

1. Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний обучающихся.
2. При выставлении оценки преподаватель учитывает:
 - знание фактического материала по программе, в том числе знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса, а также истории науки;
 - степень активности обучающегося на аудиторных занятиях;
 - логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;
 - наличие пропусков аудиторных занятий по неуважительным причинам.
3. Оценка «отлично» (30 баллов).

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, ответ которого содержит:

 - глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;

- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса.

А также свидетельствует о способности:

- самостоятельно критически оценивать основные положения курса;
- увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков обучающимся аудиторных занятий по неважным причинам, отсутствия активного участия на практических занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» (20 баллов).

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;
- о знании рекомендованной литературы;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков обучающимся аудиторных занятий по неважным причинам.

Оценка «удовлетворительно» (10 баллов) ставится обучающемуся, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;
- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценки «неудовлетворительно» (0 баллов).

Оценки «неудовлетворительно» ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.