

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Новосибирской области
«Новосибирский колледж транспорта и логистики»**

СОГЛАСОВАНО:
зам. директора по УР
 Квитка С.В.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю
ПМ.03 Планирование и организация логистических
процессов в транспортировке и сервисном обслуживании**

Специальность: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.03 Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании разработан на основе рабочей программы по профессиональному модулю ПМ.03 Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Новосибирской области «Новосибирский колледж транспорта и логистики»

Разработчики:

Вычегжанина Елена Леонидовна, методист ГБПОУ НСО «НКТЛ»

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ	4
2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПМ	12
3 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	44
4 ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	59

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

1.1. Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы (ОМ) предназначены для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ 03. Подготовка и планирование логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании с целью проверки результатов его освоения.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме квалификационного экзамена по модулю ПМ03.Подготовка и планирование логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании.

1.2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатам освоения профессионального модуля являются общие и профессиональные компетенции.

Контроль и оценка профессиональных компетенций:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов	Практический опыт: – П1 участия в организации процесса перевозки грузов; – П2 оптимизации транспортных расходов; – П3 расчета стоимости перевозки груза	-Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю
	Умения: – У1 рассчитывать стоимость грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки; – У2 определять оптимальный маршрут перевозки; осуществлять выбор транспортного средства; – У3 заполнять транспортные документы, в т.ч. на английском языке; – У4 проводить оптимизацию транспортных расходов – У5 рассчитывать ставки и сроки доставки на основе полученных данных в отведенное время – У6 рассчитывать стоимость перевозки на основе имеющихся данных	
	Знания: – 31 основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов; – 32 порядок организации перевозки грузов различными видами транспорта, в т.ч. смешанных	

	перевозок; – 33 способы расчета стоимости перевозки; виды, типы и параметры транспортных средств; – 34 порядок разработки маршрутов движения транспортных средств при внутренних и международных перевозках грузов; – 35 порядок и требования к заполнению транспортных документов; – 36 структуру затрат на транспортировку, направления оптимизации транспортных расходов – 38 методика расчета стоимости перевозки	
ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса	Практический опыт: – П4 участия в разработке и анализе элементов логистического сервиса; Умения: – У7 определять экономические параметры логистического сервиса; – У8 применять методы оценки качества логистического сервиса; Знания: – 310 содержание, задачи и принципы логистического сервиса; – 311 элементы сервисного обслуживания; – 312 классификацию логистического сервиса; – 313 роль маркетинга в логистическом сервисе; – 314 экономические параметры организации логистического сервиса	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: - устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; - по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю
ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса	Практический опыт: – П5 участия в оценке качеств элементов логистического сервиса; Умения: – У9 определять параметры качества логистического сервиса; – У10 рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса; – У11 оценивать эффективность уровня логистического обслуживания Знания: – 315 показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни и параметры качества логистического сервиса; – 316 факторы качества сервисного обслуживания; – 317 классификацию показателей оценки логистического сервиса	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: - устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; - по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю

Контроль и оценка общих компетенций:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	Методы оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<u>Умения</u> . распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; <u>Знания</u> . актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; - по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<u>Умения</u> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; <u>Знания</u> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; - по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по	<u>Умения</u>. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; <u>Знания</u>. содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; - по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю

финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<u>Умения.</u> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <u>Знания.</u> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<u>Умения.</u> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке <u>Знания.</u> правила оформления документов и построения устных сообщений	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<u>Умения.</u> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); <u>Знания.</u> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	Оценка качества выполнения задач при проведении практических занятий. Текущий контроль в форме: -устного и (или) письменного опроса; - оценки результатов практических занятий; - оценки результатов самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - по МДК в форме дифференцированного зачета; по профессиональному модулю в форме экзамена по модулю

1.3. Показатели и критерии оценивания результатов освоения ОК и ПК

Код и наименование ОК и ПК	Проверяемые результаты освоения ОК и ПК	Показатели	Критерии	Вид контроля. Оценочное средство
Профессиональные компетенции				
ПК 3.1. Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов	– У1 рассчитывать стоимость грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки; – У2 определять оптимальный маршрут перевозки; осуществлять выбор транспортного средства; – У3 заполнять транспортные документы, в т.ч. на английском языке; – У4 проводить оптимизацию транспортных расходов – У5 рассчитывать ставки и сроки доставки на основе полученных данных в отведенное время – У6 рассчитывать стоимость перевозки на основе имеющихся данных	Демонстрирует проявление ПК (соответствующих умений) на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.0, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.02. Оценочное средство 1.1 Оценочное средство 1.2 Оценочное средство 1.3
	– П1 участия в организации процесса перевозки грузов; – П2 оптимизации транспортных расходов; – П3 расчета стоимости перевозки груза	Демонстрирует проявление ПК (соответствующих умений) на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.02, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03. Оценочное средство 2.1 Оценочное средство 2.2 Оценочное средство 2.3

Код и наименование ОК и ПК	Проверяемые результаты освоения ОК и ПК	Показатели	Критерии	Вид контроля. Оценочное средство
ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса	Умения – У7 определять экономические параметры логистического сервиса; – У8 применять методы оценки качества логистического сервиса	Демонстрирует проявление ПК (соответствующих умений) на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.02, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.01. Оценочное средство 1.1 Оценочное средство 1.2 Оценочное средство 1.3 Оценочное средство 1.4
	Иметь практический опыт. – П4 участия в разработке и анализе элементов логистического сервиса;	Демонстрирует проявление ПК (соответствующих умений) на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.02.01, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03. Оценочное средство 1.1 Оценочное средство 1.2 Оценочное средство 1.3 Оценочное средство 1.4
ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса	Умения: – У9 определять параметры качества логистического сервиса; – У10 рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса; У11 оценивать эффективность уровня логистического обслуживания	Демонстрирует проявление ПК (соответствующих умений) на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.02, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.01. Оценочное средство 2.1 Оценочное средство 2.2 Оценочное средство 2.3 Оценочное средство 2.4
	Практический опыт: – П5 участия в оценке качества элементов логистического сервиса;	Демонстрирует проявление ПК (соответствующих умений) на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03. Оценочное средство 1.1 Оценочное средство 1.2

Код и наименование ОК и ПК	Проверяемые результаты освоения ОК и ПК	Показатели	Критерии	Вид контроля. Оценочное средство
				Оценочное средство 1.3 Оценочное средство 1.4
Общие компетенции				
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<u>Умения</u> . распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; <u>Знания</u> . актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Проявление компетенции в поведенческих навыках	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01,МДК 03.02, Курсовая работа , прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<u>Умения</u> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; <u>Знания</u> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации	Проявление компетенции в поведенческих навыках	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01,МДК 03.02, Курсовая работа , прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	<u>Умения</u> . определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;	Проявление компетенции в поведенческих навыках	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01,МДК 03.02, Курсовая работа , прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03

Код и наименование ОК и ПК	Проверяемые результаты освоения ОК и ПК	Показатели	Критерии	Вид контроля. Оценочное средство
предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<u>Знания.</u> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;			
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<u>Умения.</u> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <u>Знания.</u> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Проявление компетенции в поведенческих навыках	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01, МДК 03.02, Курсовая работа, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<u>Умения.</u> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке <u>Знания.</u> правила оформления документов и построения устных сообщений	Проявление компетенции в поведенческих навыках	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01, МДК 03.02, Курсовая работа, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03, ПМ.01.
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<u>Умения.</u> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); <u>Знания.</u> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	Проявление компетенции в поведенческих навыках	Правильность Самостоятельность Соответствие времени, отведенного на выполнение задания	Текущий контроль по МДК.03.01, МДК 03.02, Курсовая работа, прохождение учебной и производственной практике, ПМ.03

2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПМ

2.1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК 03.01 Транспортная логистика

Оценочное средство 1.1

для проведения текущего контроля в форме опроса

Теоретические вопросы для устного и(или) письменного опроса для оценки знаний в ходе текущего контроля. Критерии оценки оценочного средства 1.1 для проведения текущего контроля в форме опроса

МДК.03.02 Транспортная логистика

1. Влияние цифровизации на транспортную логистику.
2. Проблемы устойчивого развития в транспортной логистике.
3. Оптимизация логистических цепей: современное состояние и тенденции.
4. Роль автоматизации в транспортных процессах.
5. Актуальные проблемы грузоперевозок в условиях глобализации.
6. Влияние изменения климата на транспортное планирование.
7. Развитие мультимодальных перевозок: преимущества и недостатки.
8. Проблемы международных грузоперевозок в условиях санкций.
9. Использование больших данных (Big Data) в управлении транспортом.
10. Технологии "умного" транспорта: возможности и вызовы.
11. Безопасность грузов: проблемы и решения в транспортной логистике.
12. Роль государства в развитии транспортной инфраструктуры.
13. Проблемы доставки "последней мили" в городских условиях.
14. Влияние технологий блокчейн на транспортную логистику.
15. Конкурентоспособность транспортных компаний: стратегии и подходы.
16. Организация учебного процесса кадров в сфере транспортной логистики.
17. Влияние демографических изменений на транспортные услуги.
18. Эффективность использования ресурсов в транспортной логистике.
19. Будущее автономного транспорта: вызовы и перспективы.
20. Зеленая логистика в России.
21. Экологические аспекты управления транспортной логистикой
22. Специфические аспекты транспортного обеспечения возвратной логистики
23. Тара и упаковка на транспорте
24. Холодовая и холодильная цепь и ее транспортное обеспечение
25. Государственная стратегия развития транспорта в России
26. Блокчейн в управлении транспортом и грузоперевозками

Часть 2 Примерный перечень вопросов для письменного опроса (тестирования):

1. Что такое транспортная логистика?
А) Управление запасами
В) Процесс доставки товаров от производителя к потребителю
С) Производственное планирование
2. Что такое "логистика последней мили"?

А) Доставка на дальние расстояния

В) Процесс доставки товаров непосредственно до потребителя

С) Хранение товаров на складах

3. Какой документ используется для подтверждения отправки груза?

А) Рейс-лист

В) Накладная

С) Путевое задание

4. Какой вид транспорта является наиболее экономичным для международных перевозок?

А) Воздушный

В) Морской

С) Автомобильный

5. Что такое "инкотермс"?

А) Международные правила для расчета транспортных расходов

В) Стандарты упаковки грузов

С) Условия поставки товаров

6. Какой из режимов перевозки наиболее гибкий?

А) Железнодорожный

В) Автомобильный

С) Морской

7. Что включает в себя управление транспортом?

А) Управление персоналом

В) Планирование маршрутов и графиков

С) Закупка сырья

8. Какой фактор не влияет на выбор вида транспорта?

А) Скорость доставки

В) Тарифы

С) Цвет упаковки товара

9. Что такое "международные перевозки"?

А) Перевозки внутри одной страны

В) Перевозки через границы стран

С) Перевозки по городам

10. Каким образом обеспечивается безопасность грузов при транспортировке?

А) Только упаковкой

В) Регулярными проверками

С) И упаковкой, и проверками

11. Что такое "транспортные расходы"?

А) Затраты на упаковку товаров

В) Все затраты, связанные с перемещением грузов

С) Только затраты на топливо

12. Каковы основные функции транспортной логистики?

А) Хранение и распределение

В) Перевозка и информирование

С) Оба варианта верны

13. Что такие "грузовые терминалы"?

А) Места для хранения товаров

В) Точки загрузки и разгрузки грузов

С) Сайты для отслеживания грузов

14. Какой из видов транспорта наиболее безопасен для перевозки скоропортящихся товаров?

А) Автомобильный

В) Железнодорожный

С) Воздушный

15. Что такое "перевозка под фиксированный тариф"?

А) Тариф, изменяющийся в зависимости от времени

В) Фиксированная цена за определенный маршрут

С) Бесплатная доставка

16. Что такое "логистика возвратов"?

А) Управление доставкой новых товаров

В) Процесс обработки возвращаемых товаров

С) Хранение товаров на складах

17. Какой фактор существенно влияет на скорость доставки груза?

А) Время года

В) Загруженность транспортных путей

С) Цвет упаковки

18. Что такое "транспортная декларация"?

А) Документ для внутреннего учета

В) Документ для таможенного оформления

С) Документ, подтверждающий доставку

19. Какой вид логистики отвечает за оптимизацию процесса доставки?

А) Производственная логистика

В) Транспортная логистика

С) Складская логистика

20. Что такое перевозка грузов?

А) Процесс хранения товаров

В) Движение товарных запасов от одного места к другому

С) Производственный процесс

21. Что такое "погрузочно-разгрузочные работы"?

А) Работы по доставке

В) Работы по упаковыванию

С) Процесс погрузки и выгрузки грузов

22. Какой документ служит подтверждением приемки груза?

А) Грузовая накладная

В) Путевой лист

С) Транспортная декларация

23. Какой фактор не влияет на стоимость грузоперевозки?

А) Расстояние

В) Объем и вес груза

С) Размер обуви водителя

24. Что такое "инкотермс"?

- A) Система тарифов на перевозку
- B) Правила, регламентирующие условия поставок в международной торговле**
- C) Условия страхования грузов

25. Какой из видов транспорта чаще всего используется для перевозки тяжеловесных и объемных грузов?

- A) Автомобильный
- B) Железнодорожный**
- C) Воздушный

26. Что такое "международная перевозка грузов"?

- A) Перевозка грузов внутри одной страны
- B) Перевозка грузов через границы разных стран**
- C) Перевозка грузов на короткие расстояния

27. Какова роль логистики в перевозке грузов?

- A) Обеспечение финансовых операций
- B) Оптимизация процесса транспортировки и хранения товаров
- C) Привлечение инвестиций

28. Что такое "грузовая накладная"?

- A) Документ, подтверждающий оплату перевозки
- B) Документ, фиксирующий условия перевозки и содержание груза**
- C) Документ, регистрирующий действия водителя

29. Что такое Инкотермс?

- A) Система стандартов на упаковку
- B) Правила, регулирующие условия поставки в международной торговле**
- C) Условия налогообложения

30. Какой из следующих терминов включает в себя обязательства продавца и покупателя по доставке товара?

- A) EXW
- B) FOB
- C) CIF**

31. Какое условие Инкотермс подразумевает, что продавец обязуется доставить товар в офис покупателя?

- A) DDP**
- B) CFR
- C) FAS

32. Что означает термин FOB?

- A) Свободно на борту**
- B) Перевозка до склада
- C) Оплачено до доставки

33. Какое из следующих условий Инкотермс требует от продавца страховать груз во время перевозки?

- A) CIF**
- B) EXW
- C) DAP

34. Что означает термин DAP?

- A) Доставка по месту назначения**

- В) Доставка до порта
- С) Прямые грузоперевозки

35. Какое условие Инкотермс обозначает, что покупатель берет на себя все риски и расходы с момента погрузки товара?

- А) DDP
- В) FOB**
- С) EXW

36. К какому классу условий относится EXW?

- А) Условия, подразумевающие минимальные обязательства для продавца**
- В) Условия, подразумевающие высокие обязательства для продавца
- С) Условия, предусматривающие страхование груза

37. При каком условии продавец отвечает за все расходы до момента доставки на склад покупателя?

- А) DDP**
- В) CFR
- С) FOB

38. Какое из условий Инкотермс подходит для морских перевозок и включает в себя передачу риска от продавца к покупателю на борту судна?

- А) CIP
- В) FCA
- С) FOB**

39. Что такое логистика?

- А) Управление финансовыми потоками
- В) Процесс планирования и управления движением товаров**
- С) Организация рекламных кампаний

40. Какой из процессов включает в себя обработку накладных и документов на груз?

- А) Транспортировка
- В) Диспетчеризация**
- С) Складирование

41. Какой метод планирования используется для уменьшения времени ожидания и повышения эффективности перевозок?

- А) Классическое планирование
- В) Just-in-Time**
- С) Пошаговое планирование

42. Какое из следующих утверждений относится к диспетчеризации?

- А) Это процесс принятия решений о маршруте и графике транспортировки**
- В) Это процесс упаковки товаров
- С) Это управление запасами на складе

43. Какой документ обычно используется для подтверждения договора перевозки?

- А) Товарная накладная**
- В) Инвойс
- С) Сертификат качества

44. Что из следующего является основным показателем эффективности логистических процессов?

- А) Временные затраты**
- В) Уровень продаж

С) Уровень клиентской удовлетворенности

45. Какая из функций логистики связана с обеспечением наличия товаров в нужном количестве и качестве?

А) Транспортировка

В) Управление запасами

С) Упаковка

46. Какое из следующих утверждений правильно описывает маршрут грузоперевозки?

А) Это путь, по которому груз перемещается от отправителя к получателю

В) Это документ, подтверждающий передачу груза

С) Это отчет о выполненных перевозках

47. Что такое алгоритм маршрутизации?

А) Метод оптимизации хранения товаров

В) Процесс выбора оптимального маршрута для доставки груза

С) Система учета затрат на перевозки

48. Какой вид транспорта чаще всего используется для перевозки больших объемов товаров на большие расстояния?

А) Автомобильный

В) Железнодорожный

С) Воздушный

49. Что такое тариф на транспортные услуги?

А) Процент от прибыли компании

В) Установленная цена за перевозку груза

С) Расходы на хранение товаров

50. Какой из следующих факторов не влияет на формирование тарифов на перевозку?

А) Расстояние перевозки

В) Вес и объем груза

С) Количество сотрудников на складе

51. Что включают в себя операционные затраты на транспорт?

А) Затраты на рекламу

В) Затраты на топливо, зарплату водителей, техобслуживание

С) Налоги на недвижимость

52. Какой из следующих терминов описывает дополнительные сборы за услуги, не включенные в базовый тариф?

А) Скидка

В) Наценка

С) Дополнительные расходы

53. Какой из методов расчета тарифа учитывает только расстояние?

А) Поисковый метод

В) Метод "от точки до точки"

С) Метод фиксированной ставки

54. Какой из следующих элементов учитывается при расчете затрат на грузоперевозку с точки зрения времени?

А) Время доставки

В) Время погрузки и разгрузки

С) Все вышеперечисленное

55. Что такое стоимость доставки?

- А) Это минимальные затраты на перевозку
- В) Это общие затраты на транспортировку, включая все дополнительные сборы**
- С) Это исключительно тариф за километраж

56. Какие факторы влияют на изменение тарифов на транспорт в зависимости от сезона?

- А) Изменение законодательства
- В) Спрос и предложение на рынке**
- С) Качество обслуживания клиентов

57. Какой вид транспорта, как правило, имеет самые высокие тарифы на перевозку?

- А) Морской
- В) Автомобильный
- С) Воздушный**

58. Что такое "тарифная политика" компании?

- А) Способ определения рыночной стоимости товара
- В) Стратегия формирования и изменения тарифов на транспортные услуги**
- С) Процесс анализа конкурентов

59. Кто такие посредники в транспортной логистике?

- А) Службы доставки
- В) Компании, предоставляющие услуги по организации перевозок и логистики**
- С) Производители товаров

60. Какую основную функцию выполняют транспортно-экспедиционные компании?

- А) Производят товары
- В) Создают рекламные кампании
- С) Организуют перевозку грузов от отправителя к получателю**

61. Какой из следующих терминов относится к посреднику, который занимается только международными грузоперевозками?

- А) Национальный экспедитор
- В) Международный экспедитор**
- С) Локальный перевозчик

62. Какой документ чаще всего используется при транспортировке продукции?

- А) Накладная
- В) Транспортная накладная**
- С) Конвертация

63. Каковы основные преимущества работы с транспортно-экспедиционными компаниями?

- А) Уменьшение затрат и оптимизация времени доставки**
- В) Увеличение объема работы
- С) Усложнение логистических процессов

64. Какая схема оплаты услуг транспортно-экспедиционных компаний является наиболее распространенной?

- А) Плата за каждую доставку
- В) Фиксированная ставка на месяц
- С) Плата за объем и расстояние**

65. Какую роль играет информационная система в работе посредников?

А) Упрощает складские операции

В) Обеспечивает мониторинг и управление процессами доставки

С) Увеличивает количество сотрудников

66. Что входит в обязанности транспортного менеджера?

А) Анализ рынка труда

В) Координация процессов транспортировки и взаимодействие с клиентами

С) Разработка новых тарифов

67. Какой из перечисленных факторов не влияет на выбор транспортно-экспедиционной компании?

А) Стоимость услуг

В) Репутация компании

С) Личное отношение к руководству компании

68. Какой из видов транспортных услуг чаще всего требует участия экспедитора?

А) Обычная почтовая отправка

В) Перевозка крупногабаритных и нестандартных грузов

С) Доставка продуктов питания

При проведении опроса обучающихся используются следующие критерии оценки выполнения устного или письменного опроса по проверке знаний.

Оценка текущего контроля знаний предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота от 1 до 60 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 40 баллов.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 90	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Оценки «отлично» заслуживает ответ, содержащий:

глубокое и систематическое знание программного материала и структуры конкретной дисциплины;

отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области;

умение подтверждать знания конкретными примерами;

логически корректное и убедительное изложение ответа.

Оценки «хорошо» заслуживает ответ, содержащий:
знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы;
умение подтверждать знания конкретными примерами;
в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает ответ, содержащий:
– фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
– затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
– частичные затруднения с умением подтверждать знания конкретными примерами;
– стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при:
незнании либо отрывочном представлении учебного материала;
неумении изложить ответ.

Оценочное средство 1.2 **для проведения текущего контроля по результатам практических занятий**

Тематика практических занятий, типовые задания. Критерии оценки оценочного средства 1.2 для проведения текущего контроля по результатам практических занятий.

- 2.1. Выбор транспортного средства для перевозки груза. Выбор тары и упаковки.
- 2.2. Выбор погрузочно-разгрузочных механизмов. Размещение груза в транспортном средстве
- 2.3. Расчет транспортных тарифов
- 2.4. Применение ИНКОТЕРМС при организации и планировании перевозок грузов
- 2.5. Построение маршрута перевозки груза
- 2.6. Организация перевозки груза в международном сообщении
- 2.7. Решение транспортной задачи
- 2.8. Расчет оптимального количества транспорта для перевозки грузов
- 2.9. Решение транспортной задачи
- 2.10. Расчет оптимального количества транспорта для перевозки грузов
- 2.11. Расчет затрат на перевозку груза различными видами транспорта

2.12. Заполнение транспортной документации

За каждое практическое занятие выставляется оценка по результатам выполненной или защищенной работы.

Оценка текущего контроля умений предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота выполнения заданий от 1 до 60 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 30 баллов.

Соответствие времени, отведенного на выполнение задания – от 1 до 10 баллов.

Дополнительно может учитываться: защита выполненного задания и умение отвечать на вопросы по теме задания.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 90	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Оценочное средство 1.3

для проведения текущего контроля по результатам самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие:

работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;

выполнение домашних заданий;

работа над темами для самостоятельного изучения и подготовка рефератов;

подготовка к промежуточной аттестации.

За каждое задание для самостоятельной работы выставляется оценка по результатам выполненной или защищенной работы.

Оценка текущего контроля умений предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота выполнения заданий от 1 до 40 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 50 баллов.

Соответствие времени, отведенного на выполнение задания – от 1 до 10 баллов.

Дополнительно может учитываться: защита выполненного задания и умение отвечать на вопросы по теме задания.

Примерная тематика докладов

1. Влияние цифровизации на транспортную логистику.
2. Проблемы устойчивого развития в транспортной логистике.
3. Оптимизация логистических цепей: современное состояние и тенденции.
4. Роль автоматизации в транспортных процессах.
5. Актуальные проблемы грузоперевозок в условиях глобализации.
6. Влияние изменения климата на транспортное планирование.
7. Развитие мультимодальных перевозок: преимущества и недостатки.
8. Проблемы международных грузоперевозок в условиях санкций.
9. Использование больших данных (Big Data) в управлении транспортом.
10. Технологии "умного" транспорта: возможности и вызовы.
11. Безопасность грузов: проблемы и решения в транспортной логистике.
12. Роль государства в развитии транспортной инфраструктуры.
13. Проблемы доставки "последней миле" в городских условиях.
14. Влияние технологий блокчейн на транспортную логистику.
15. Конкурентоспособность транспортных компаний: стратегии и подходы.
16. Организация учебного процесса кадров в сфере транспортной логистики.
17. Влияние демографических изменений на транспортные услуги.
18. Эффективность использования ресурсов в транспортной логистике.
19. Будущее автономного транспорта: вызовы и перспективы.
20. Зеленая логистика в России.
21. Экологические аспекты управления транспортной логистикой
22. Специфические аспекты транспортного обеспечения возвратной логистики
23. Тара и упаковка на транспорте
24. Холодовая и холодильная цепь и ее транспортное обеспечение
25. Государственная стратегия развития транспорта в России
26. Блокчейн в управлении транспортом и грузоперевозками

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО МДК 03.01 Транспортная логистика.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

1. Место транспортной логистики в логистической системе компании.
2. Роль транспорта в цепи поставок товара.
3. Необходимость применения принципов логистики в работе транспорта.
4. Влияние организации и технологии работы транспорта на результативность системы товародвижения.
5. Основные задачи транспортного обеспечения логистики.
6. Виды транспортных перевозок.
7. Преимущества и недостатки различных видов транспорта.
8. Правовое регулирование перевозок.
9. Применение условий Incoterms.
10. Классификации грузов.
11. Способы осуществления погрузо-разгрузочных работ.
12. Организация и планирование перевозок.
13. Системы планирования перевозок.

14. Организация внутренних перевозок.
15. Терминальные перевозки.
16. Виды маршрутов для перевозки грузов
17. Выбор маршрута транспортировки.
18. Порядок выполнения погрузочно-разгрузочных работ.
19. Этапы планирования перевозок
20. Терминальные перевозки.
21. Логистическая концепция построения модели транспортного обслуживания.
22. Оптимизация транспортных процессов
23. Определение логистических расходов на транспорте
24. Транспортные операции, включаемые в состав провозной платы.
25. Тарифные правила перевозок различными видами транспорта.
26. Порядок и требования к заполнению транспортных документов.
27. Методы оптимизации транспортных процессов.
28. Оптимизация затрат в транспортной логистике.
29. Транспортно-логические цепочки.

Практические задания

Задача 1. Определение затрат на перевозку. У вас есть груз весом 2000 кг, который необходимо доставить на расстояние 150 км. Стоимость перевозки составляет 30 рублей за километр и 5 рублей за килограмм. Рассчитайте общие затраты на перевозку.

Решение: Стоимость за километр: $150 \text{ км} * 30 \text{ рублей} = 4500 \text{ рублей}$

Стоимость за вес: $2000 \text{ кг} * 5 \text{ рублей} = 10000 \text{ рублей}$

Общие затраты: $4500 + 10000 = 14500 \text{ рублей}$.

Задача 2: Время доставки. Грузовой автомобиль может доставить груз со скоростью 60 км/ч. Расстояние до пункта назначения составляет 240 км. Какое время потребуется для доставки груза?

Решение: $\text{Время} = \text{Расстояние} / \text{Скорость} = 240 \text{ км} / 60 \text{ км/ч} = 4 \text{ часа}$.

Задача 3: Грузоподъемность. Грузовик имеет грузоподъемность 5 тонн. Какое максимальное количество 25-килограммовых мешков можно перевести за одну поездку?

Решение: $5 \text{ тонн} = 5000 \text{ кг}$.

$\text{Количество мешков} = 5000 \text{ кг} / 25 \text{ кг} = 200 \text{ мешков}$.

Задача 4: Оптимизация маршрута. Вы планируете доставку в три города: А, В и С. Расстояния между городами следующие: А-В: 100 км, А-С: 150 км, В-С: 120 км. Найдите оптимальный маршрут для доставки из города А в С через В.

Решение:

Прямой маршрут А-С: 150 км

Маршрут через В: $\text{А-В} + \text{В-С} = 100 \text{ км} + 120 \text{ км} = 220 \text{ км}$

Оптимальный маршрут — А-С (150 км).

Задача 5: Погрузка и разгрузка

Если время погрузки одного контейнера составляет 10 минут, а времени на разгрузку — 15 минут, сколько времени потребуется погрузить и разгрузить 5 контейнеров?

Решение:

Время на погрузку: $5 \text{ контейнеров} * 10 \text{ минут} = 50 \text{ минут}$

Время на разгрузку: $5 \text{ контейнеров} * 15 \text{ минут} = 75 \text{ минут}$

Общее время = $50 + 75 = 125 \text{ минут}$.

Задача 6: Расчет стоимости страховки

Груз стоит 200000 рублей, а стоимость страховки составляет 1% от стоимости груза. Какова стоимость страховки?

Решение:

Стоимость страховки = $200000 \text{ рублей} * 0.01 = 2000 \text{ рублей}$.

Задача 7: Среднее время доставки

За неделю было осуществлено 5 доставок с такими временами: 4 часа, 5 часов, 3 часа, 6 часов, 5 часов. Какое среднее время доставки?

Решение:

Общее время = $4 + 5 + 3 + 6 + 5 = 23$ часа

Среднее время = $23 \text{ часа} / 5 = 4.6$ часа.

Задача 8: Расчет грузопотока

Ваша компания планирует увеличить грузопоток на 25%. Если в прошлом месяце было перевезено 800 тонн, то сколько тонн планируется перевезти в этом месяце?

Решение:

Увеличение = $800 \text{ тонн} * 0.25 = 200 \text{ тонн}$

Новый грузопоток = $800 + 200 = 1000$ тонн.

Задача 9: Эффективность маршрута

Проанализируйте маршрут, который использует 50 литров топлива на 600 км. Сколько километров можно проехать на 1 литре топлива?

Решение:

Расход на 1 литр = $600 \text{ км} / 50 \text{ литров} = 12 \text{ км/литр}$.

Задача 10: Определение условий доставки

Вы продаете товар покупателю в другой стране по условиям CIF (Cost, Insurance, Freight). Что включает в себя эта терминология?

Решение:

Условия CIF означают, что продавец несет все расходы, связанные с поставкой товара до порта назначения, включая стоимость товара, страховку и фрахт. Продавец отвечает за груз до момента его выгрузки в порту назначения.

Задача 11: Риски при использовании FOB

Товар отгружается по условиям FOB (Free On Board) из порта отправления. Кто несет риски во время транспортировки товара?

Решение:

При условиях FOB риски переходят от продавца к покупателю в момент, когда товар пересекает поручни судна в порту отправления. Продавец отвечает за все расходы и риски до этого момента.

Задача 12: Расходы на доставку

Продавец продает мебель по условиям DDP (Delivered Duty Paid). Что подразумевает этот термин в отношении расходов и обязанностей?

Решение:

Условия DDP означают, что продавец несет все расходы и риски на всех этапах доставки, включая таможенные пошлины, налоговые отчисления и доставку до двери покупателя. Покупатель не несет никаких затрат или рисков до момента получения товара.

Задача 13: Разграничение обязанностей

Вы покупаете оборудование по условиям EXW (Ex Works). Какие обязанности у продавца и покупателя?

Решение:

При условиях EXW продавец обязан всего лишь предоставить товар в своем помещении (например, на складе). Все остальные расходы, включая загрузку на транспортное средство, транспортировку и оформление экспортных документов, несет покупатель.

Задача 14: Выбор Инкотермс

Вы отправляете грузы в другую страну и хотите минимизировать свои риски. Какие Инкотермс будет наиболее подходящим для этого?

Решение:

Наиболее подходящим Инкотермсом для минимизации рисков продавца будет DDP (Delivered Duty Paid), так как он полностью перекладывает ответственность за доставку и расходы на продавца до момента доставки товара на место назначения, указанное покупателем.

Задача 15: Оптимизация маршрута

У вас есть груз, который необходимо доставить из города А в город В. Длина дороги

составляет 300 км, но там ожидается ремонт дороги, а альтернативный маршрут через город С - 350 км с ограничением скорости грузового транспорта до 40 км/час и Маршрут в объезд город С - 400 км. Какой маршрут вы выберете и почему?

Решение:

Самый оптимальный маршрут - из города А в город В (300 км), так как он является самым коротким и не предполагает дополнительных задержек, но так как там ремонт дороги, необходимо воспользоваться другими маршрутами.

Задача 16: Выбор транспорта

У вас есть возможность доставки груза с помощью грузовика или поезда. Грузовик проедет 500 км за 8 часов, а поезд - 600 км за 5 часов. Какой вид транспорта будет более эффективным с точки зрения времени?

Решение:

Поезд будет более эффективным, так как он преодолевает расстояние быстрее (120 км/час по сравнению с 62.5 км/час у грузовика).

Задача 17: Сравнение маршрутов

Ваша компания должна доставить груз в трех городах: Х, Y и Z. Прямой маршрут составляет 600 км, но есть альтернативные варианты:

- Объезд через город Y: 700 км
- Объезд через город Z: 650 км
- Комбинированный маршрут через города Y и Z: 750 км.

Какой маршрут следует выбрать?

Решение:

Прямой маршрут (600 км) является самым коротким и, вероятно, самым эффективным в плане затрат и времени доставки. Следует учесть затраты на перевозку, которые возникают в результате платных дорог, пробок, ремонта, проходимости транспорта, ограничения скорости.

Задача 18: Загрузка транспортных средств

В грузовике есть возможность перевезти 5 тонн груза. У вас есть 12 тонн товара. Как лучше организовать перевозку, чтобы минимизировать транспортные расходы, если стоимость перевозки за рейс составляет 4000 рублей?

Решение: Вам понадобится 3 рейса (2 рейса на 5 тонн и 1 рейс на 2 тонны). Общие расходы: $3 \cdot 4000 = 12000$ рублей.

Задача 19: Оптимизация упаковки

Вы решили уменьшить упаковку для продукта, чтобы снизить транспортные расходы. Перевозка занимает 10 упаковок на 1 паллете, и транспортировка паллеты стоит 3000 рублей. Если новая упаковка позволит увеличить количество упаковок на паллете до 15, как это повлияет на затраты?

Решение: С уменьшением упаковки вам потребуется меньше паллет. Если вам нужно перевезти 150 упаковок, с 10 упаковками потребуется 15 паллет ($150 / 10$), а с 15 упаковками — 10 паллет ($150 / 15$). Экономия: $(15 - 10) \text{ паллет} \cdot 3000 \text{ рублей} = 15000 \text{ рублей}$.

Задача 20: Определение скорости доставки

У вас есть грузовой автомобиль, который проезжает 300 км за 6 часов. Какова его средняя скорость? Как это значение повлияет на выбор маршрутов для повышения эффективности?

Решение: Средняя скорость = $300 \text{ км} / 6 \text{ ч} = 50 \text{ км/ч}$. Зная скорость, можно выбирать маршруты с учетом времени и затрат.

Задача 21: Использование топлива

Грузовик расходует 15 литров топлива на 100 км. Какое количество топлива потребуется для поездки на 400 км? Как уменьшение расхода топлива повлияет на общие затраты?

Решение: Потребление топлива = $(15 \text{ л} / 100 \text{ км}) \cdot 400 \text{ км} = 60 \text{ литров}$. Снижение

расхода, например, до 12 литров на 100 км, позволит сэкономить.

Задача 22. Сравнение цен

Ваша компания перевозит 2000 кг груза с помощью двух способов. Первый способ — морская перевозка по цене 1 доллар за кг, второй — авиатранспорт по цене 5 долларов за кг.

Решение:

Морская перевозка: $2000 \text{ кг} * 1 \text{ доллар/кг} = 2000 \text{ долларов}$.

Авиаперевозка: $2000 \text{ кг} * 5 \text{ долларов/кг} = 10000 \text{ долларов}$.

Оптимизация:

Поскольку морская перевозка значительно дешевле, рекомендуется использовать ее для снижения затрат.

Задача 23: Время и стоимость комбинированной перевозки

Груз весом 1500 кг необходимо доставить из города С в город D. Стоимость железнодорожной перевозки составляет 0.8 доллара за кг, а грузовика — 1.2 доллара за кг.

Решение:

Железнодорожная перевозка: $1500 \text{ кг} * 0.8 \text{ доллара/кг} = 1200 \text{ долларов}$.

Грузовик (после доставки на вокзал): $1500 \text{ кг} * 1.2 \text{ доллара/кг} = 1800 \text{ долларов}$.

Оптимизация:

Сравнить комбинированный способ (железная дорога + грузовик) и найти оптимальное распределение грузов, чтобы избежать высоких затрат на грузовик.

Задача 24: Затраты на международные перевозки

Вы планируете экспорт 5000 кг товара из страны X в страну Y. Стоимость морской перевозки составляет 2 доллара за кг, а закупка услуги таможенного оформления — 300 долларов.

Решение:

Затраты на перевозку: $5000 \text{ кг} * 2 \text{ доллара/кг} = 10000 \text{ долларов}$.

Общая стоимость с таможенными расходами: $10000 \text{ долларов} + 300 \text{ долларов} = 10300 \text{ долларов}$.

Оптимизация:

Сравнить варианты с разными перевозчиками и использовать услуги таможенного брокера для снижения таможенных затрат.

Задача 25: Оптимизация объемных грузов

Компания перевозит 300 кг объемного груза. Стоимость перевозки составляет 10 долларов за кубический метр. Груз занимает 3 кубических метра.

Решение:

Общая стоимость = $3 \text{ куб. м} * 10 \text{ долларов/куб. м} = 30 \text{ долларов}$.

Оптимизация:

Если возможно уменьшить объем за счет упаковки, это может привести к снижению затрат, например, до 2 куб. метров, что снизит стоимость до 20 долларов ($2 \text{ куб. м} * 10 \text{ долларов/куб. м}$).

Задача 26: Расчет стоимости контейнерной перевозки

Компания планирует отправить 2 стандартных контейнера (20 футов) из порта А в порт Б. Стоимость доставки одного контейнера составляет 1500 долларов.

Решение:

Стоимость перевозки = $2 \text{ контейнера} * 1500 \text{ долларов/контейнер} = 3000 \text{ долларов}$.

Оптимизация:

Если компания может объединить груз с другим клиентом для отправки в один контейнер, то стоимость может сократиться до 1000 долларов на контейнер, что приведет к 2000 долларов за два контейнера.

Задача 27: Использование парка контейнеров

Существует необходимость отправить 10 тонн товара. Каждый контейнер вмещает 20 тонн груза. Стоимость контейнерной перевозки составляет 1200 долларов за контейнер.

Решение:

Необходимо использовать 1 контейнер (он не будет полностью загружен, так как 10

тонн < 20 тонн).

Общая стоимость = 1200 долларов.

Оптимизация:

Если добавить к грузу дополнительные 10 тонн товара от другого клиента, это позволит снизить стоимость до 1200 долларов за два контейнера.

Задача 28: Дата отправления и затраты

Контейнер весом 15 тонн необходимо отгрузить из портов С в порт D. Стоимость морской перевозки составит 800 долларов за контейнер, а время доставки — 10 дней.

Решение:

Если необходимо отправить груз в срочном порядке, можно использовать экспресс-доставку, стоимость которой составит 1500 долларов.

Оптимизация:

Рассмотреть возможность ожидания одного-двух дней для экономии 700 долларов и использовать стандартный транспорт.

Задача 29: Перевозка опасных грузов

Компания должна отправить 5 контейнеров с опасными материалами. Каждый контейнер требует специальной лицензии, стоимость которой составляет 200 долларов за контейнер, плюс 1000 долларов за саму перевозку.

Решение:

Общая стоимость = (5 контейнеров * 200 долларов) + 1000 долларов = 2000 долларов.

Оптимизация:

Рассмотреть возможность объединения контейнеров с другими грузами, чтобы разделить расходы на лицензии между несколькими отправителями.

Оценка текущего контроля умений предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота выполнения заданий от 1 до 60 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 30 баллов.

Соответствие времени, отведенного на выполнение задания – от 1 до 10 баллов.

Дополнительно может учитываться: защита выполненного задания и умение отвечать на вопросы по теме задания.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 90	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

2.2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК 03.02 Логистика сервисного обслуживания.

Оценочное средство 2.1

для проведения текущего контроля в форме опроса

Теоретические вопросы для устного и(или) письменного опроса для оценки знаний в ходе текущего контроля. Критерии оценки оценочного средства 2.1 для проведения текущего контроля в форме опроса МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания

1. Цели и задачи логистики сервисного обслуживания
 2. Определение сервисного обслуживания.
 3. Основные цели и задачи в Управление заказами.
 4. Интегрированный подход к управлению заказами.
 5. Планирование заказов.
 6. Опишите процессы передачи, обработки и выполнения заказов в логистической системе.
 7. Циклы заказов и их характеристики.
 8. Участники системы логистического сервиса.
 9. Логистический сервис и его составляющие.
 10. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
 11. Опишите понятие стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
 12. Формирование системы услуг логистического сервиса.
 13. Конкуренция, основанная на управлении временем.
 14. Задачи логистики и маркетинга при переходе к «управлению клиентами».
- Нормативная база сервисного обслуживания.
15. Виды сервиса в зависимости от функциональной сферы логистики
 16. Эволюция концепции качества в логистике.
 17. Оценка качества логистического обслуживания.
 18. Управление логистическим сервисом
 19. Уровень обслуживания клиентов
 20. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
 21. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания
 22. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.
 23. Квалиметрия логистических услуг
 24. Стандарты управления качеством сервиса в логистике.
 25. Виды логистического сервиса.
 26. Политика обслуживания клиентов.
 27. Разработка стандарта услуг;
 28. Традиционный метод обслуживания клиентов и его сравнение с современным подходом к обслуживанию клиентов
 29. Политика гибкого обслуживания
 30. Формирование системы услуг логистического сервиса;
 31. Характеристики логистических провайдеров.
 32. Зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания
 33. Оценка и сопоставление затрат на собственную дистрибутивную сеть с затратами

по аутсорсингу.

34. Логистические услуги предпродажного обслуживания.

35. Задачи установления обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

36. Концепция «ценности для клиента»

Тестовые задания по МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания

1. Что такое цикл заказа в логистике?

А) Процесс получения заказов от клиентов

В) Полный процесс, начиная от размещения заказа до его выполнения

С) Этап доставки товаров

Д) Процесс возврата товаров

2. Какой из этапов не входит в цикл заказа?

А) Обработка заказа

В) Доставка товара

С) Проведение инвентаризации

Д) Уведомление клиента о выполнении заказа

3. Какой документ обычно используется для оформления заказа в логистике?

А) ТТН (Транспортная накладная)

В) Заказ-наряд

С) Акт приема-передачи

Д) Договор поставки

4. Какую функцию выполняет этап подтверждения заказа?

А) Подтверждает оплату

В) Уведомляет о сроках доставки

С) Проверяет наличие товара на складе

Д) Все перечисленное

5. Что включает в себя процесс распределения?

А) Подбор товара для отправки

В) Формирование маршрута доставки

С) Упаковка и маркировка товара

Д) Все перечисленное

6. Какой из факторов не влияет на время выполнения заказа?

А) Наличие товара на складе

В) Логистика доставки

С) Объем заказа

Д) нет правильного ответа

7. Что такое "Lead Time" в контексте цикла заказа?

А) Время, необходимое для совершения покупки

В) Время между размещением заказа и его выполнением

С) Время доставки товара клиенту

Д) Время, затрачиваемое на возврат товара

8. Какой из следующих методов может использоваться для контроля за выполнением заказа?

А) Системы отслеживания

В) Запросы на инвентаризацию

С) Аудит поставок

Д) Все перечисленное

9. Какое значение имеет автоматизация процесса цикла заказа?

А) Увеличивает затраты

В) Улучшает точность и скорость обработки заказов

С) Уменьшает количество документов

10. В чем заключается важность обратной связи от клиентов в цикле заказа?

А) Помогает улучшить качество обслуживания

В) Уменьшает время выполнения заказа

С) Позволяет избежать ошибок в будущем

11. Что подразумевает под собой управление качеством логистического обслуживания?

А) Процесс сокращения затрат

В) Повышение объема поставок

С) Обеспечение удовлетворенности клиентов через качественное обслуживание

Д) Увеличение скорости доставки

12. Какой из следующих показателей не относится к качеству логистического обслуживания?

А) Время доставки

В) Объем товаров на складе

С) Уровень повреждений товара

Д) Обслуживание клиентов

13. Что такое "обслуживание на уровне" в логистике?

А) Процесс выбора подходящего поставщика

В) Поставка товаров с минимальными затратами

С) Информирование клиента о состоянии заказа

Д) Соответствие ожиданиям клиента по срокам и качеству

14. Какую роль играет обратная связь от клиентов в управлении качеством логистического обслуживания?

А) Увеличивает затраты на маркетинг

В) Позволяет выявлять проблемы и улучшать процессы

С) Уменьшает необходимость в системах контроля

Д) Никакой, это не критичный аспект

15. Какой метод используется для оценки качества логистических услуг?

А) Опросы клиентов

В) Анализ финансовой отчетности

С) Сравнительный анализ конкурентов

Д) Проверка поставок на складе

16. Что такое "логистика 3PL" (Third-Party Logistics) в контексте качества обслуживания?

А) Внутренняя логистика компании

В) Использование сторонних компаний для выполнения логистических операций

С) Логистика, ориентированная только на стоимость

Д) Автоматизированное управление складом

17. Какое значение имеет стандартизация в управлении качеством логистического обслуживания?

А) Увеличивает гибкость операций

В) Уменьшает стандарты качества

С) Обеспечивает единые параметры для оценки и контроля качества

Д) Не имеет значения

18. Каковы основные параметры, определяющие качество логистического обслуживания?

А) Доступность, скорость, гибкость, стоимость

В) Уровень удовлетворенности, время доставки, безопасность

С) Все перечисленное

Д) Только доступность и скорость

19. Что подразумевается под "гибкостью" в контексте логистического обслуживания?

А) Способность компании снижать цены

В) Возможность адаптировать услуги к изменяющимся потребностям клиентов

С) Способность быстро доставлять товары

Д) Стандартность операций

20. Какое из следующих утверждений является верным для управления качеством логистического обслуживания?

А) Качество обслуживания не влияет на лояльность клиентов

В) Качество всегда должно быть ниже цены

С) Высокое качество обслуживания ведет к повышению удовлетворенности и

Лояльности клиентов

D) Управление качеством не требует постоянного контроля

16. Что включает в себя организация логистического обслуживания?

A) Только транспортировку товаров

B) Запасные части и сервисное обслуживание

C) Совокупность процессов по управлению движением товаров и услуг

D) Все перечисленное

17. Какой элемент является ключевым в процессе организации логистического обслуживания?

A) Управление персоналом

B) Процесс закупок

C) Качество обслуживания клиентов

D) Финансовое планирование

18. Какой из следующих факторов является важным при планировании логистического обслуживания?

A) Местоположение поставщиков

B) Уровень спроса на продукцию

C) Время доставки

D) Все перечисленное

19. Что такое "доставочная цепочка"?

A) Место хранения товаров

B) Полный процесс движения товара от производителя к конечному потребителю

C) Система управления запасами

D) Показатель стоимости для клиента

20. Какая цель стоит перед организацией логистического обслуживания?

A) Увеличить количество поставок

B) Минимизировать затраты на логистику

C) Оптимизировать процессы для повышения уровня удовлетворенности клиентов

D) Все перечисленное

21. Что означает термин "инвентаризация"?

A) Процесс транспортировки товаров

B) Проверка наличия и состояния запасов

C) Процесс закупки товаров

D) Способ доставки товаров

21. Какой метод используется для определения потребностей в логистическом обслуживании?

A) Анализ конкурентоспособности

B) Прогнозирование спроса

C) Опросы клиентов

D) Мониторинг поставок

22. Что подразумевает собой термин "омниканальная логистика"?

A) Использование одного канала сбыта

B) Логистика, ориентированная только на интернет-продажи

C) Интеграция различных каналов доставки и общения с клиентами

D) Операции, которые выполняются только в одном регионе

23. Какой из факторов влияет на выбор транспортного средства для доставки товаров?

A) Скорость доставки

B) Стоимость транспортировки

C) Характеристика груза

D) Все перечисленное

24. Какова роль информационных технологий в организации логистического обслуживания?

A) Оптимизация процессов и повышение прозрачности

- В) Увеличение расходов
 - С) Упрощение взаимодействия с клиентами
 - Д) Никакой, это не критичный аспект
25. Какой критерий логистического сервиса отражает время, затрачиваемое на выполнение заказа?
- А) Доступность
 - В) Безопасность
 - С) **Время выполнения заказа**
 - Д) Уровень удовлетворенности клиентов
26. Что означает "доступность" в контексте логистического сервиса?
- А) Количество товаров на складе
 - В) **Способность предоставить продукцию в нужное время и в нужном объеме**
 - С) Скорость доставки
 - Д) Информативность о статусе заказа
27. Какой из следующих факторов влияет на уровень удовлетворенности клиентов?
- А) Качество упаковки
 - В) Цена товара
 - С) Точность выполнения заказа
 - Д) **Все перечисленное**
28. Какой критерий указывает на правильность обработки и доставки заказов?
- А) Время выполнения заказа
 - В) Доступность
 - С) **Точность выполнения заказа**
 - Д) Наличие запасов
29. Что такое "информативность" в логистическом сервисе?
- А) Уровень скидок на товары
 - В) Количество сотрудников на складе
 - С) **Способность предоставлять клиенту актуальную информацию о статусе доставки**
 - Д) Плотность транспортной сети
30. Какой компонент логистического сервиса связан с безопасностью доставки товаров?
- А) Уровень услуг
 - В) Защита товаров от повреждений и потерь
 - С) Складские условия
 - Д) Время выполнения заказа
31. Какой фактор может влиять на стоимость логистического сервиса?
- А) Объем и специфика товаров
 - В) Дистанция доставки
 - С) Выбор транспортного средства
 - Д) **Все перечисленное**
31. Что означает "гибкость" в логистическом сервисе?
- А) Возможность изменения цен на товары
 - В) Способность адаптироваться к запросам клиентов и изменению условий рынка
 - С) **Готовность к изменению графиков поставок**
 - Д) Наличие альтернативных каналов сбыта
32. Какой из следующих критериев может помочь в оценке эффективности логистического сервиса?
- А) Уровень автоматизации процессов
 - В) **Показатели КРІ (ключевые показатели эффективности)**
 - С) Количество сотрудников в логистике
 - Д) Размер логистического склада
32. Какое значение имеет "репутация компании" в контексте логистического сервиса?
- А) Это не имеет значения
 - В) **Высокая репутация влияет на уровень доверия клиентов и их готовность заказывать услуги**

- С) Это только исторический аспект
D) Репутация важна только для крупных компаний
33. Какой из следующих аспектов является важным для обеспечения высокого уровня потребительского сервиса?
A) Снижение стоимости производства
В) Быстрая и качественная обработка заказов
C) Увеличение запасов на складе
D) Ограничение видов товаров
34. Что подразумевается под понятием "гибкость" в потребительском сервисе?
A) Невозможность изменения поставок
В) Способность адаптироваться к изменениям в спросе
C) Фиксированные графики поставок
D) Поставки только по предзаказу
35. Какой из следующих факторов влияет на удовлетворенность клиентов в цепях поставок?
A) Сложность логистики
B) Высокая стоимость товаров
С) Точность и своевременность доставки
D) Низкая информированность о товарах
36. Какой инструмент может помочь в управлении ожиданиями клиентов?
A) Точные прогнозы спроса
В) Эффективная коммуникация на всех этапах цепи поставок
C) Ограничение информации о доставке
D) Упрощение процессов
37. Какое значение имеет обратная связь от клиентов в цепочках поставок?
А) Помогает улучшить качество сервиса и адаптировать процессы
B) Это не имеет значения
C) Только для маркетинга
D) Увеличивает затраты на обслуживание
38. Какой критерий считается основным при оценке качества потребительского сервиса?
А) Уровень удовлетворенности клиентов
B) Объем поставок
C) Количество сотрудников
D) Наличие автоматизации
39. Что такое "омни-канал" в потребительском сервисе?
A) Использование только одного канала для продаж
B) Ограничение взаимодействия с клиентами
С) Интеграция нескольких каналов для взаимодействия с клиентами
D) Снижение качества сервиса
40. Какой способ может улучшить эффективность доставки товаров конечным потребителям?
A) Увеличение времени доставки
В) Оптимизация маршрутов доставки
C) Увеличение числа складов
D) Снижение количества видов транспорта
41. Какое влияние оказывает уровень запасов на потребительский сервис?
A) Негативное, если запасы слишком велики
В) Позитивное, если запасы обеспечивают наличие товаров
C) Не оказывает влияния
D) Увеличивает затраты на хранение
42. Почему обучение сотрудников важно для потребительского сервиса?
А) Улучшает качество обслуживания и знание продуктов
B) Позволяет сократить расходы на персонал
C) Упрощает процессы

D) Не имеет значения

43. Что такое логистический сервис?

A) Процесс закупки товаров

B) Процесс общественного транспорта

C) Совокупность услуг, обеспечивающих оптимальное движение и хранение товаров

D) Процесс управления запасами

44. Какой из следующих аспектов является ключевым для эффективного логистического сервиса?

A) Скорость доставки

B) Количество складов

C) Стоимость разовых перевозок

D) Наличие большого автопарка

45. Какова главная цель логистики?

A) Увеличение затрат на транспортировку

B) Обеспечение своевременной доставки товаров конечному потребителю

C) Уменьшение качества обслуживания

D) Упрощение процесса поставок

46. Что включает в себя управление запасами в логистическом сервисе?

A) Только закупку товаров

B) Только хранение товаров

C) Планирование, получение, хранение и распределение товаров

D) Только продажу товаров

47. Какую роль играет информация в логистическом сервисе?

A) Не имеет значения

B) Обеспечивает эффективное управление цепочками поставок

C) Увеличивает задержки в процессе

D) Используется только для бухгалтерского учета

48. Единица измерения материального потока:

A) рубль.

B) кубический метр.

C) количество тонн, приходящихся на квадратный метр (т/м²).

D) тонна.

E) количество тонн, проходящих через участок в единицу времени, (т/год).

49. На основе какого признака происходит классификация материальных потоков на внешние, внутренние, входные и выходные?

A) отношение к логистической системе.

B) натурально-вещественный состав продвигающегося в потоке груза.

C) количество груза.

D) степень совместимости грузов.

E) консистенция груза.

50. Название тянущей системы в логистике:

A) система организации производства, в которой детали/ полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую в соответствии с централизованно сформированным графиком производства.

B) система организации производства, в которой детали и полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую по мере необходимости (жесткий график отсутствует).

C) система управления запасами в каналах сферы обращения, в которой решение о пополнении запасов на периферийных складах принимается централизованно.

D) стратегия сбыта, направленная на опережающее (по отношению к спросу) формирование товарных запасов на оптовых и розничных торговых предприятиях.

51 К прямым функциям службы логистики на предприятии относят:

A) выбор транспорта.

B) рыночные исследования.

С) организацию складирования и хранения.

D) рекламу.

E) управление запасами.

52. Какие из перечисленных вопросов решаются в процессе выполнения заказа?

A. что заказывать и в каком количестве?

B. куда требуется доставить заказанные материалы?

C. кто и каким образом контролирует выполнение заказа?

D. все указанные выше вопросы

53. Посредниками в логистических процессах могут быть:

A. снабженческо-сбытовые организации;

B. биржевые структуры и торговые дома;

C. трансформационные (распределительные) центры;

D. все ответы верные.

54. Перечислите основные виды услуг, осуществляемые складом:

A) доставка, маркировка, фасовка, упаковка;

B) заключение договоров с транспортными агентствами, подготовка и доставка товаросопроводительных документов,

C) информирование о кредитовании;

D) экспедиторские услуги с осуществлением разгрузки, прием на временное хранение материальных ценностей, сортировка, сдача в аренду складских площадей;

55. Чему равен показатель уровня логистического сервиса, если количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса равна 7, а количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса равна 10

a. 70 %

б. 0,7 %

в. 1,42

56. Чему равен показатель уровня логистического сервиса, если количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса равна 5, а количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса равна 6:

a. 83 %

б. 120 %

в. 1,2

57. Чему равен коэффициент неравномерности поступления (отпуска) товаров со склада, если максимальное поступление товара 100 т/день, а средняя величина поступления товара 80 т/день?

a. 1,25

б. 0,8

в. 1

58. Единица измерения материального потока:

A) рубль.

B) кубический метр.

C) количество тонн, приходящихся на квадратный метр (т/м²).

D) тонна.

E) количество тонн, проходящих через участок в единицу времени, (т/год).

59. На основе какого признака происходит классификация материальных потоков на внешние, внутренние, входные и выходные?

A) **отношение к логистической системе.**

B) натурально-вещественный состав продвигающегося в потоке груза.

C) количество груза.

D) степень совместимости грузов.

Е) консистенция груза.

60. Название тянущей системы в логистике:

А) система организации производства, в которой детали/ полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую в соответствии с централизованно сформированным графиком производства.

В) система организации производства, в которой детали и полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую по мере необходимости (жесткий график отсутствует).

С) система управления запасами в каналах сферы обращения, в которой решение о пополнении запасов на периферийных складах принимается централизованно.

Д) стратегия сбыта, направленная на опережающее (по отношению к спросу) формирование товарных запасов на оптовых и розничных торговых предприятиях.

61. С целью снижения чего предприятие создает запасы?

А) потерь от закупки мелких партий товаров по более высоким ценам.

В) потерь от омертвления в запасах отвлеченных финансовых средств.

С) риска порчи товаров.

Д) расходов на оплату труда персонала, занятого хранением товаров.

10. К прямым функциям службы логистики на предприятии относят:

А) выбор транспорта.

В) рыночные исследования.

С) организацию складирования и хранения.

Д) рекламу.

Е) управление запасами.

62. Какие из перечисленных вопросов решаются в процессе выполнения заказа?

А. что заказывать и в каком количестве?

Е. куда требуется доставить заказанные материалы?

Г. кто и каким образом контролирует выполнение заказа?

Г. все указанные выше вопросы

63. Посредниками в логистических процессах могут быть:

Е. снабженческо-сбытовые организации;

Г. биржевые структуры и торговые дома;

Г. трансформационные (распределительные) центры;

Н. все ответы верные.

64. Перечислите основные виды услуг, осуществляемые складом:

Е) доставка, маркировка, фасовка, упаковка;

Г) заключение договоров с транспортными агентствами, подготовка и доставка товаросопроводительных документов,

Г) информирование о кредитовании;

Н) экспедиторские услуги с осуществлением разгрузки, прием на временное хранение материальных ценностей, сортировка, сдача в аренду складских площадей;

При проведении опроса обучающихся используются следующие критерии оценки выполнения устного или письменного опроса по проверке знаний.

Оценка текущего контроля знаний предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота от 1 до 60 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 40 баллов.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки
--------------------------	--------------------------

	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 90	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Оценки «отлично» заслуживает ответ, содержащий:

глубокое и систематическое знание программного материала и структуры конкретной дисциплины;

отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области;

умение подтверждать знания конкретными примерами;
логически корректное и убедительное изложение ответа.

Оценки «хорошо» заслуживает ответ, содержащий:

знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;

умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы;

умение подтверждать знания конкретными примерами;

в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает ответ, содержащий:

– фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

– затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;

– частичные затруднения с умением подтверждать знания конкретными примерами;

– стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при:

незнании либо отрывочном представлении учебного материала;
неумении изложить ответ.

Оценочное средство 2.2

для проведения текущего контроля по результатам практических занятий

Тематика практических занятий, типовые задания. Критерии оценки оценочного средства 2.2 для проведения текущего контроля по результатам практических занятий.

1. Оптимизация параметров выполнения логистического заказа
2. Определение основных параметров логистического сервиса и их оценка.
3. Оценка качества логистического сервиса
4. Разработка программы повышения уровня качества обслуживания
5. Определение оптимального объема логистического сервиса
6. Оценка логистического сервиса посредством системы сбалансированных

показателей

7. Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса.
8. Оценка уровня логистического сервиса поставщиков.
9. Формирование системы предпродажного и послепродажного логистического сервиса
10. Изучение обратной связи с потребителями
11. Документальное оформление услуг по транспортировке грузов
12. Расчет стоимости транспортно-экспедиционного обслуживания

Критерии оценки оценочного средства 2.2

для проведения текущего контроля по результатам практических занятий

За каждое практическое занятие выставляется оценка по результатам выполненной или защищенной работы.

Оценка текущего контроля умений предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота выполнения заданий от 1 до 60 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 30 баллов.

Соответствие времени, отведенного на выполнение задания – от 1 до 10 баллов.

Дополнительно может учитываться: защита выполненного задания и умение отвечать на вопросы по теме задания.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 90	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Оценочное средство 2.3

для проведения текущего контроля по результатам самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие:

работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;

выполнение домашних заданий;

работа над темами для самостоятельного изучения и подготовка рефератов;

подготовка к промежуточной аттестации.

Примерный перечень тем для подготовки реферата:

МДК.03.01 Логистика сервисного обслуживания

1. Роль логистики в обеспечении качества сервисного обслуживания.
2. - Проблемы управления запасами в сервисной логистике.
3. - Влияние технологий на логистику сервисного обслуживания.

4. - Организация процесса доставки услуг в сферах сервиса.
5. - Актуальные тренды в логистике обслуживания клиентов.
6. - Эффективность управления цепями поставок в сфере услуг.
7. - Проблемы персонализации услуг в логистике сервисного обслуживания.
8. - Внедрение ИТ-решений для повышения качества сервиса.
9. - Устойчивое развитие в логистике сервисного обслуживания.
- 10.- Влияние пандемии COVID-19 на логистику услуг.
- 11.- Мультимодальный подход в логистике сервисного обслуживания.
- 12.- Управление отношениями с клиентами в логистике услуг.
- 13.- Роль обратной связи клиентов в оптимизации сервисов.
- 14.- Проблемы и достижения в области обслуживания в сфере ритейла.
- 15.- Логистика сервисного обслуживания в условиях глобализации.
- 16.- Современные методы мониторинга эффективности сервисной логистики.
- 17.- Проблемы и решения в обслуживании технического оборудования.
- 18.- Роль человеческого фактора в логистике услуг.
- 19.- Применение автоматизации в сервисной логистике.
- 20.- Будущее логистики сервисного обслуживания: вызовы и возможности.
27. Сервис в логистике как основа повышения конкурентоспособности предприятий
28. Всеобщее управление качеством в логистике сервисного обслуживания
29. Требования к обеспечению сервиса на автотранспортном предприятии
30. Роль сервиса в электронной коммерции и электронной логистике
31. Влияние искусственного интеллекта на развитие логистического сервиса
32. Перспективы цифровизации процессов управления логистикой сервисного обслуживания

*Критерии оценки оценочного средства 2.3
для проведения текущего контроля по результатам самостоятельной
работы*

Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие:

работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;

выполнение домашних заданий;

работа над темами для самостоятельного изучения и подготовка рефератов;

подготовка к промежуточной аттестации.

За каждое задание для самостоятельной работы выставляется оценка по результатам выполненной или защищенной работы.

Оценка текущего контроля умений предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота выполнения заданий от 1 до 40 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 50 баллов.

Соответствие времени, отведенного на выполнение задания – от 1 до 10 баллов.

Дополнительно может учитываться: защита выполненного задания и умение отвечать на вопросы по теме задания.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации, примерные задания. Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Содержание, цели и задачи логистики сервисного обслуживания
2. Основные вопросы логистического сервиса, решаемые в управлении заказами.
3. Современные и традиционные подходы к управлению заказами. Планирование заказов.
4. Этапы управления заказами в логистическом сервисе
5. Опишите циклы заказов и их характеристики.
6. Опишите систему логистического сервиса.
7. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
8. Опишите понятие стратегии обслуживания.
9. Формирование системы услуг логистического сервиса.
10. Нормативная база сервисного обслуживания.
11. Виды сервиса в зависимости от функциональной сферы логистики
12. Эволюция концепции качества в логистике.
13. Оценка качества логистического обслуживания.
14. Управление логистическим сервисом
15. Уровень обслуживания клиентов
16. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
17. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания
18. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.
19. Квалиметрия логистических услуг
20. Стандарты управления качеством сервиса в логистике.
21. Виды логистического сервиса.
22. Политика обслуживания клиентов.
23. Разработка стандарта услуг;
24. Традиционный метод обслуживания клиентов и его сравнение с современным подходом к обслуживанию клиентов
25. Политика гибкого обслуживания
26. Формирование системы услуг логистического сервиса;
27. Характеристики логистических провайдеров.
28. Зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания
29. Оценка и сопоставление затрат на собственную дистрибутивную сеть с затратами по аутсорсингу.
30. Логистические услуги предпродажного обслуживания.
31. Задачи установления обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

32. Концепция «ценности для клиента»

Практические задания

Задача 1 : Компания обрабатывает заказы с частотой 50 заказов в день. Какова средняя нагрузка на систему при 8-часовом рабочем дне?

Решение:

Среднее время обработки одного заказа = 8 часов / 50 заказов = 0.16 часа (9.6 минут).

Задача 2: Заказчик сделал заказ из 100 единиц товара. Время выполнения заказа составляет 2 дня. Какую скорость обработки необходимо поддерживать?

Решение:

100 единиц товара / 2 дня = 50 единиц товара в день.

Задача 3: Если среднее время выполнения одного заказа – 4 часа, сколько заказов может закончить 1 менеджер за 8-часовой рабочий день?

Решение:

8 часов / 4 часа = 2 заказа за день.

Задача 4: Грузовик перевозит 2000 кг за раз. Если клиент заказал 8000 кг товара, сколько рейсов потребуется?

Решение:

8000 кг / 2000 кг = 4 рейса.

Задача 5: Если вероятность того, что заказ будет выполнен вовремя, составляет 90%, а вероятность ошибки – 10%, какова вероятность выполнения 3 заказов из 4 вовремя?

Решение:

Используем биномиальное распределение: $(4 / (3 * 1)) * (0.9^3) * (0.1^1) = 0.3645$. Вероятность выполнения 3 заказов вовремя составляет 36.45%.

Задача 6: Склад должен обработать 150 заказов за неделю. Сколько заказов нужно обрабатывать в день?

Решение:

150 заказов / 7 дней = 21.43 (примерно 22 заказа в день).

Задача 7: Для повышения эффективности обработки заказов планируется сократить время на один заказ с 2 часов до 1.5 часов. На сколько процентов сокращается время обработки?

Решение:

$((2 - 1.5) / 2) * 100 = 25\%$.

Задача 8: Если планируется увеличить количество заказов до 120 в день, как это изменит среднее время на обработку одного заказа (при неизменном общем времени работы)?

Решение:

При 8 часов = 480 минут, изменен е времени: 480 минут / 120 заказов = 4 минуты.

Задача 9 Служба доставки регистрирует 30% возвратов. Если за месяц было сделано 1000 доставок, сколько возвратов следует ожидать?

Решение:

1000 доставок * 30% = 300 возвратов.

Задача 10 Заказ поступает 10 раз в час. Какое среднее количество заказов будет в системе через 3 часа?

Решение:

10 заказов/час * 3 часа = 30 заказов.

Задача 11 Если в месяце 20 рабочих дней, и менеджер обрабатывает 6 заказов в день, сколько заказов будет обработано за месяц?

Решение:

20 дней * 6 заказов = 120 заказов в месяц.

Задача 12 Обработка заказа занимает 1 час 30 минут, сколько таких заказов можно выполнить за 12 рабочих часов?

Решение:

12 часов = 720 минут; 720 минут / 90 минут = 8 заказов.

Задача 13 Ведется учет 200 товаров на складе. Если каждую неделю обрабатывается 50 товаров, то сколько товаров останется через 6 недель?

Решение:

$200 - (50 * 6) = -100$ (значит, запасы будут недостаточными).

Задача 14 Количество поступивших заказов в день равно 80. Какое время потребуется для обработки всех заказов, если одно занятие занимает 10 минут?

Решение:

80 заказов * 10 минут = 800 минут; 800 минут / 60 = 13.33 (примерно 14 часов).

Задача 15 компании 95% заказов выполняются вовремя. Если в этом месяце было выполнено 2000 заказов, сколько из них было выполнено не вовремя?

Решение:

Процент неисполненных заказов = $100\% - 95\% = 5\%$.

Число этих заказов = $2000 * 5\% = 100$ заказов.

Задача 16 сли уровень удовлетворенности клиентов составляет 85%, а целевой уровень – 90%, на сколько процентов необходимо увеличить удовлетворенность?

Решение:

Увеличение = $90\% - 85\% = 5\%$.

Процент необходимого увеличения = $(5 / 85) * 100 \approx 5.88\%$.

Задача 17 складской компании 70% товаров проверяются на качество. Если в месяц поступает 3000 товаров, сколько товаров проверяется?

Решение:

Число проверяемых товаров = $3000 * 70\% = 2100$ товаров.

Задача 18 Общее количество заказов в компании – 5000, из которых 200 имеют дефекты. Каков уровень качества сервисного обслуживания?

Решение:

Уровень качества = $(5000 - 200) / 5000 * 100\% = 96\%$.

Задача 19 Если количество жалоб по качеству сервиса за месяц составляет 50, а общее количество заказов – 1000, каков коэффициент качества сервиса?

Решение:

Коэффициент качества = $50 / 1000 * 100\% = 5\%$.

Задача 20: В службе сервиса 15% обращений клиентов связано с качеством доставки. Если за месяц было 200 обращений, сколько из них связано с доставкой?

Решение:

Количество обращений о доставке = $200 * 15\% = 30$ обращений.

Задача 21: В компании 80% заказов доставляются в срок. Если за месяц было осуществлено 1500 заказов, сколько заказов было доставлено не вовремя?

Решение:

Процент недоставленных заказов = $100\% - 80\% = 20\%$.
Количество недоставленных = $1500 * 20\% = 300$ заказов.

Задача 22: Уровень выполнения заказов составляет 95%. Если в этом месяце было 2500 заказов, сколько заказов было выполнено?

Решение:

Количество выполненных заказов = $2500 * 95\% = 2375$ заказов.

Задача 23. В компании уровень недовольства клиентов составляет 10%. Если в месяц обращаются 600 клиентов, сколько из них недовольны?

Решение:

Количество недовольных клиентов = $600 * 10\% = 60$ клиентов.

Задача 24: Доставка товаров в срок для компании составляет 90%. Если в этом месяце было доставлено 4000 заказов, сколько заказов было доставлено с задержкой?

Решение:

Заказы с задержкой = $4000 * (100\% - 90\%) = 400$ заказов.

Задача 25: Затраты на упаковку составляют 5% от стоимости товара. Если стоимость товара 800 рублей, сколько стоят упаковочные материалы?

Решение: Стоимость упаковочных материалов = $800 \text{ рублей} * 5\% = 40$ рублей.

Задача 26: В компании ежемесячные затраты на обслуживание склада составляют 30000 рублей. Если на складе находится 1500 единиц товара, какова стоимость обслуживания одной единицы товара?

Решение: Стоимость обслуживания одной единицы = $30000 \text{ рублей} / 1500 = 20$ рублей.

Задача 27: Компания тратит 10% от общих затрат на логистику на обучение сотрудников. Если общие затраты составляют 200000 рублей, сколько идет на обучение?

Решение: Затраты на обучение = $200000 \text{ рублей} * 10\% = 20000$ рублей.

Задача 28: Если стоимость возврата товара составляет 15% от его стоимости, а товар стоит 600 рублей, какова стоимость возврата?

Решение: Стоимость возврата = $600 \text{ рублей} * 15\% = 90$ рублей.

Задача 29. Если компания планирует сократить затраты на логистику на 15%, а текущие затраты составляют 250000 рублей, сколько она сможет сэкономить?

Решение: Экономия = $250000 \text{ рублей} * 15\% = 37500$ рублей.

Задача 30. Определите уровень логистического сервиса, предоставляемый фирмой. Перечень логистических услуг, которые теоретически могут быть оказаны фирмой, представлен в таблице.

Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч
1	2	11	3
2	0,5	12	2
3	2	13	2
4	2	14	0,5
5	2	15	3
6	1	16	2
7	3	17	1

8	3	18	3
9	0,5	19	1
10	2	20	1

Фактически фирма оказывает услуги 2, 3, 5, 11,18, 19,20.

Оценка промежуточного контроля умений предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

Правильность и полнота выполнения заданий от 1 до 60 баллов.

Самостоятельность в выполнении задания от 1 до 30 баллов.

Соответствие времени, отведенного на выполнение задания – от 1 до 10 баллов.

Дополнительно может учитываться: защита выполненного задания и умение отвечать на вопросы по теме задания.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 90	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

3 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Общая характеристика оценочных материалов

- 1 . Количество вариантов заданий для экзаменующихся: 30
- 2 . Время выполнения заданий и максимальное время на экзамен
- на выполнение комплексного задания отводится максимальное время: 60 мин.
- 3 . Условия выполнения заданий: решение профессиональных задач
- 4 . Экзамен проводится одновременно для всей учебной группы.
- 5 . Каждый экзаменующийся выполняет выбранный им вариант.
- 6 . Оборудование: канцелярские принадлежности, калькулятор

3.2. Вопросы для подготовки к экзамену по модулю

для проверки результатов «ЗНАТЬ» по итогам освоения программы модуля

1. Что такое транспортная логистика и каковы ее основные функции?
2. Какие факторы влияют на выбор транспортного средства для доставки грузов?
3. Опишите процесс управления грузовыми перевозками.
4. Какова роль информационных технологий в транспортной логистике?
5. Основные виды транспортировки грузов и их характеристики.
6. Что такое сервисное обслуживание в логистике, и какие его цели?
7. Каковы ключевые этапы процесса управления отношениями с клиентами в сервисной логистике?
8. Опишите важность мониторинга и оценки качества услуг в логистике сервисного обслуживания.
9. Каковы основные показатели эффективности для службы доставки?
10. Что такое обратная логистика и какая роль она играет в транспортной логистике?
11. Как факторы времени и расстояния влияют на стоимость транспортировки?
12. Опишите процесс распределения товаров в цепи поставок.
13. Какова роль складирования в транспортной логистике?
14. Что такое уровни сервиса в логистике и как они измеряются?
15. Какова роль сотрудничества и партнерства в транспортной логистике?
16. Перечислите основные задачи, решаемые в сервисном обслуживании.
17. Какой подход используется для управления запасами в сервисной логистике?
18. Что такое концепция "последней мили" в транспортной логистике и почему она важна?
19. Объясните влияние глобализации на транспортную логистику.
20. Каково значение логистики запчастей в сервисном обслуживании?
21. Какие специальные требования могут быть к транспортировке опасных грузов?
22. Опишите, как автоматизация влияет на процесс транспортной логистики
23. Что такое уровень обслуживания клиентов и как его можно улучшить?
24. Укажите основные принципы управления качеством в логистике сервисного обслуживания.
25. Каково значение времени доставки в транспортной логистике?
26. Как сервисная логистика влияет на лояльность клиентов?
27. Какие современные тренды наблюдаются в транспортной логистике?
28. Опишите виды сервиса в логистике.

для проверки результатов «УМЕТЬ» по итогам освоения программы модуля

Задание 1 Рассчитайте общие затраты при транспортировке различными видами транспорта, грузы различной массы и определите оптимальный вид транспорта при доставке грузов, используя данные таблицы					
Вид транспорта	Постоянные затраты, тыс. руб.	Переменные затраты на 1 кг груза, тыс. руб.	Общие затраты на доставку груза, тыс. руб. при весе груза в тоннах		
			100	200	300
k	G _f	G _v	Q ₁	Q ₂	Q ₃
Железнодорожный	5000	0,15			
Автомобильный	3000	0,10			
Воздушный	1000	0,35			
Водный (морской)	500	0,20			

Задание 2 Рассчитайте общие затраты при транспортировке различными видами транспорта, грузы различной массы и определите оптимальный вид транспорта при доставке грузов, используя данные таблицы					
Вид транспорта	Постоянные затраты, тыс. руб.	Переменные затраты на 1 кг груза, тыс. руб.	Общие затраты на доставку груза, тыс. руб. при весе груза в тоннах		
			100	200	300
k	G _f	G _v	Q ₁	Q ₂	Q ₃
Железнодорожный	20000	0,05			
Автомобильный	50000	0,10			
Воздушный	30000	0,25			
Водный (морской)	1000	0,40			

Задание 3 Рассчитайте общие затраты при транспортировке различными видами транспорта, грузы различной массы и определите оптимальный вид транспорта при доставке грузов, используя данные таблицы					
Вид транспорта	Постоянные затраты, тыс. руб.	Переменные затраты на 1 кг груза, тыс. руб.	Общие затраты на доставку груза, тыс. руб. при весе груза в тоннах		
			100	200	300
k	G _f	G _v	Q ₁	Q ₂	Q ₃
Железнодорожный	60000	0,25			
Автомобильный	40000	0,15			
Воздушный	20000	0,35			
Водный (морской)	6000	0,30			

Задание 4 Рассчитайте общие затраты при транспортировке различными видами транспорта, грузы различной массы и определите оптимальный вид транспорта при доставке грузов, используя данные таблицы					
Вид транспорта	Постоянные затраты, тыс. руб.	Переменные затраты на 1 кг груза, тыс. руб.	Общие затраты на доставку груза, тыс. руб. при весе груза в тоннах		
			100	200	300
k	G _f	G _v	Q ₁	Q ₂	Q ₃

Железнодорожный	55000	0,20			
Автомобильный	35000	0,15			
Воздушный	15000	0,30			
Водный (морской)	9000	0,20			

Задание 5 Рассчитайте общие затраты при транспортировке различными видами транспорта, грузы различной массы и определите оптимальный вид транспорта при доставке грузов, используя данные таблицы					
Вид транспорта	Постоянные затраты, тыс. руб.	Переменные затраты на 1 кг груза, тыс. руб.	Общие затраты на доставку груза, тыс. руб. при весе груза в тоннах		
			100	200	300
k	G _г	G _в	Q ₁	Q ₂	Q ₃
Железнодорожный	90000	0,35			
Автомобильный	70000	0,20			
Воздушный	50000	0,45			
Водный (морской)	10000	0,25			

Задание 6

Рассчитайте коэффициент эластичности спроса транспортных услуг транспортной компании ООО «Транс-Логистик» и дайте оценку данной ситуации. Данные представлены в таблице

Исходные данные

Первоначально тариф транспортных услуг транспортной компании, усл. ед.	9
Тариф транспортных услуг после изменения, усл. ед.	7
Объем перевозки до изменения транспортного тарифа, ед.	100
Объем перевозки после изменения транспортного тарифа, ед.	130

Задание 7

Рассчитайте коэффициент эластичности спроса транспортных услуг транспортной компании ООО «Транс-Логистик» и дайте оценку данной ситуации. Данные представлены в таблице

Исходные данные

Первоначально тариф транспортных услуг транспортной компании, усл. ед.	7
Тариф транспортных услуг после изменения, усл. ед.	6
Объем перевозки до изменения транспортного тарифа, ед.	80
Объем перевозки после изменения транспортного тарифа, ед.	120

Задание 8

Рассчитайте коэффициент эластичности спроса транспортных услуг транспортной компании ООО «Транс-Логистик» и дайте оценку данной ситуации. Данные представлены в таблице

Исходные данные

Первоначально тариф транспортных услуг транспортной компании, усл. ед.	15
Тариф транспортных услуг после изменения, усл. ед.	12
Объем перевозки до изменения транспортного тарифа, ед.	160
Объем перевозки после изменения транспортного тарифа, ед.	200

Задание 9

Принять решение о выборе поставщика, если имеются две фирмы (А и В), производящие аналогичную продукцию одинакового качества. Обе фирмы известны и надежны. Однако фирма А расположена дальше от потребителя, чем фирма В. С другой стороны, товар, поставляемый фирмой А пакетирован на поддонах, что позволяет механизировать грузовые операции, тогда как фирма В поставляет товар в коробках, которые грузятся вручную. Тариф на перевозку груза не зависит от расстояния и составляет для данной партии товара 8 рублей на один километр. Расстояние до поставщиков, время погрузки (выгрузки) и стоимость механизированных и грузовых работ приведена в

1. Расстояние до А, км.	750
2. Расстояние до В, км.	650
3. Время погрузки (выгрузки) товара А, час	0,5
4. Время погрузки (выгрузки) товара В, час	10
5. Стоимость механизированной погрузки (выгрузки), р/час	90
6. Стоимость ручной погрузки (выгрузки), р/час	80

Задание 10

Принять решение о выборе поставщика, если имеются две фирмы (А и В), производящие аналогичную продукцию одинакового качества. Обе фирмы известны и надежны. Однако фирма А расположена дальше от потребителя, чем фирма В. С другой стороны, товар, поставляемый фирмой А пакетирован на поддонах, что позволяет механизировать грузовые операции, тогда как фирма В поставляет товар в коробках, которые грузятся вручную. Тариф на перевозку груза не зависит от расстояния и составляет для данной партии товара 8 рублей на один километр. Расстояние до поставщиков, время погрузки (выгрузки) и стоимость механизированных и грузовых работ приведена в

1. Расстояние до А, км.	800
2. Расстояние до В, км.	700
3. Время погрузки (выгрузки) товара А, час	0,8
4. Время погрузки (выгрузки) товара В, час	12
5. Стоимость механизированной погрузки (выгрузки), р/час	80
6. Стоимость ручной погрузки (выгрузки), р/час	70

Задание 11

Принять решение о выборе поставщика, если имеются две фирмы (А и В), производящие аналогичную продукцию одинакового качества. Обе фирмы известны и надежны. Однако фирма А расположена дальше от потребителя, чем фирма В. С другой стороны, товар, поставляемый фирмой А пакетирован на поддонах, что позволяет механизировать грузовые операции, тогда как фирма В поставляет товар в коробках, которые грузятся вручную. Тариф на перевозку груза не зависит от расстояния и составляет для данной партии товара 8 рублей на один километр. Расстояние до поставщиков, время погрузки (выгрузки) и стоимость механизированных и грузовых работ приведена в

1. Расстояние до А, км.	900
2. Расстояние до В, км.	550
3. Время погрузки (выгрузки) товара А, час	0,6
4. Время погрузки (выгрузки) товара В, час	8
5. Стоимость механизированной погрузки (выгрузки), р/час	100
6. Стоимость ручной погрузки (выгрузки), р/час	60

Задание 12 Определите, какого из перевозчиков выберет грузоотправитель, если известно, что при одинаковой цене за перевозку, они оказывают услуги различного качества. Грузоотправитель при выборе перевозчика основное внимание уделяет сохранности груза, на втором месте по важности для него находится ритмичность перевозок. Если для перевозчика необходимо быстрота и своевременность поставки груза, изменится ли его выбор? Объясните Ваш ответ.

Показатели качества транспортных услуг

Перевозчик	Коэффициент удовлетворения установленного спроса	Коэффициент ритмичности	Степень сохранности груза	Коэффициент соблюдения сроков доставки
«Пятое Колесо»	0,78	0,84	0,80	0,81
«АвтоАист»	0,9	0,78	0,82	0,85
«Автотрас-перевозка»	0,86	0,80	0,87	0,9
Рейтинговый коэффициент	0,21	0,33	0,16	0,3

Задание 13 Определите, какого из перевозчиков выберет грузоотправитель, если известно, что при одинаковой цене за перевозку, они оказывают услуги различного качества. Какое из предприятий более конкурентоспособно? Поясните ответ.

Перевозчик	Коэффициент удовлетворения установленного спроса	Коэффициент ритмичности	Степень сохранности груза	Коэффициент соблюдения сроков доставки
«Пятое Колесо»	0,75	0,82	0,80	0,84
«АвтоАист»	0,8	0,78	0,82	0,85
«Автотрас-перевозка»	0,86	0,74	0,79	0,9
Рейтинговый коэффициент	0,25	0,15	0,3	0,3

Задание 16 Предприятию необходимо за день перевезти 95 тонн груза. Расстояние от пункта погрузки до пункта разгрузки составляет 70 км. Техническая скорость автомобиля составляет 50 км/ч. Суммарное время простоя под погрузкой и разгрузкой 50 минут. Определите, какое количество автомобилей понадобится для перевозки всего груза, если будут использованы автомобили грузоподъемностью 7,5 т. Время работы на маршруте – 7,5 ч.

Задание 17 Предприятию необходимо за день перевезти 100 т груза. Расстояние от пункта погрузки до пункта разгрузки составляет 35 км. Техническая скорость автомобиля составляет 53 км/ч. Суммарное время простоя под погрузкой и разгрузкой 20 мин. Определите, какое количество автомобилей понадобится для перевозки всего груза, если будут использовать автомобили грузоподъемностью 8 т. Время работы на маршруте 10 часов.

Задание 18 Предприятие заключило договор на поставку 43 т сахара, фактически за установленный срок было доставлено 39 т сахара, причем с соблюдением нормативного интервала было доставлено только 24 т. Известно, что потери продукции составили 200 кг. Посчитайте коэффициент удовлетворенного спроса, степень сохранности груза и степень ритмичности. Сделайте выводы по полученным результатам.

Задание 19 Автомобиль грузоподъемностью 5 т за день совершил 3 ездки: за первую ездку он перевез 4 т на расстояние 35 км, за вторую – 4,5 т на 40 км; за третью – 4 т на 30 км. Рассчитайте статический коэффициент использования грузоподъемности за каждую ездку, динамический и статический коэффициент за весь день.

Задание 20 Автомобиль грузоподъемностью 2,5 т за день совершил 4 ездки: за первую ездку он перевез 2.2 т на расстояние 35 км, за вторую – 2,5 т на 40 км; за третью – 2 т на 30 км. Рассчитайте статический коэффициент использования грузоподъемности за каждую ездку, динамический и статический коэффициент за весь день.

для проверки результатов

«ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ» по итогам освоения программы модуля

Задание 1 Оценить эффективность текущих логистических процессов в компании.

Данные о заказах

Номер заказа	Дата заказа	Время выполнения заказа (дни)	Пожелания клиента	Статус заказа
001	01.01.2023	3	Быстрая доставка	Выполнен
002	05.01.2023	5	Доставка на следующий день	Выполнен
003	10.01.2023	7	-	Недовыполнен
004	12.01.2023	2	Указание на упаковку	Выполнен
005	15.01.2023	10	Быстрая доставка	Недовыполнен
006	20.01.2023	4	Доставка на следующий день	Выполнен
007	25.01.2023	6	-	Выполнен
008	30.01.2023	8	Быстрая доставка	Недовыполнен
009	02.02.2023	1	Доставка на следующий день	Выполнен
010	05.02.2023	3	-	Выполнен

Необходимо проанализировать логистические процессы, оценить среднее время выполнения заказов и выявить проблемы в работе с клиентами.

- какое среднее время выполнения заказа?
- сколько заказов было выполнено в срок?
- какие проблемы чаще всего отмечали клиенты?

Задание 2. Разработать оптимальный план логистики для сервисного обслуживания для сотрудников предприятия по разработке и внедрению ПО и обслуживанию компьютерной и оргтехники.

Список необходимых ресурсов

Ресурс	Количество для обслуживания
Технические специалисты	3
Запчасти	10
Инструменты	5

Расстояния перевозки

От клиента	До клиента	Расстояние (км)
Клиент 1	Клиент 2	10
Клиент 1	Клиент 3	5
Клиент 2	Клиент 4	8
Клиент 3	Клиент 5	12

Используя данные, спланируйте маршруты для технических специалистов:

Определите, сколько клиентов можно обслужить за один день (время в пути, время на обслуживание).

Составьте оптимальные маршруты для каждого специалиста, чтобы минимизировать время в пути.

Задание 3. Оценить уровень сервиса и его соответствие ожиданиям клиентов.

Таблица 1: Оценки удовлетворенности клиентов

Имя клиента	Оценка удовлетворенности	Причины оценки	Дата оценки
Иванов И.	8	Быстрое обслуживание	2023-04-15
Петрова А.	6	Высокая цена	2023-04-20
Сидоров С.	4	Неудовлетворительное качество	2023-05-02
Смирнова К.	9	Отличное качество сервиса	2023-05-10
Кузнецов М.	5	Среднее обслуживание	2023-05-18
Волкова Л.	3	"Долгое ожидание, плохое качество"	2023-06-01
Романов Д.	7	Хорошее качество	2023-06-05
Григорьев Е.	10	Превосходное обслуживание	2023-06-10
Федорова Т.	2	Неудовлетворительные услуги	2023-06-15
Степанов Н.	6	Непонятные условия	2023-06-20
Николаев О.	1	Полное отсутствие сервиса	2023-06-25
Левитова Ю.	8	Хорошее качество обслуживания	2023-07-01
Борисов А.	5	Время ожидания слишком длинное	2023-07-07
Ковалев Р.	7	Вежливый персонал	2023-07-15

На основе данных выполните следующие шаги:

- Рассчитайте средний уровень удовлетворенности клиентов.
- Определите количество клиентов с оценкой ниже 5.
- Проанализируйте отзывы и выделите основные проблемы, с которыми

сталкиваются клиенты.

Направления для анализа

- Оцените, как дата оценки может влиять на уровень удовлетворенности (например, сезонность).

- Сравните оценки, полученные до и после определенной даты (например, до 1 июня и после).

- Посмотрите, какие причины оценки имеют наибольшее количество упоминаний, и проанализируйте их по частоте.

Задание 4. продемонстрировать свои навыки в оценке качества логистического сервиса, используя предоставленные данные.

Таблица 1: Оценки логистического сервиса

Заказ	Срок доставки (часы)	Удовлетворенность (1-10)	Проблемы при доставке	Дата доставки
001	24	8	Нет проблем	2023-08-10

002	10	6	Опоздание на 3 часа	2023-08-12
003	48	4	Порча товара	2023-08-15
004	20	7	Нет проблем	2023-08-18
005	36	5	Опоздание на 12 часов	2023-08-20
006	12	9	Нет проблем	2023-08-22
007	44	3	Порча и недовольства товара	2023-08-25
008	30	6	Нет проблем	2023-08-28
009	15	10	Нет проблем	2023-08-30
010	50	2	"Очень долго, плохое состояние товара"	2023-09-01

- рассчитайте среднее время доставки и средний уровень удовлетворенности клиентов.

- определите количество заказов, которые имеют уровень удовлетворенности ниже 5.

- проанализируйте, какие проблемы при доставке упоминаются чаще всего.

- составьте список топ-3 проблем и предложите возможные решения для каждой из них.

- постройте диаграмму для визуализации зависимости между временем доставки и уровнем удовлетворенности клиентов.

Задание 5. Логистическая компания "Экспресс Доставка" столкнулась с проблемами в управлении доставкой в условиях увеличенного объема заказов в праздничный сезон. В отделении компании начали поступать жалобы от клиентов на задержки и повреждения товаров.

Параметры для анализа:

- Время доставки в праздничный сезон: от 1 до 72 часов

- Оценка удовлетворенности клиентов (по шкале от 1 до 10)

- Основные причины жалоб:

- Задержка доставки

- Повреждение товаров

- Ошибки в доставке (неправильный адрес, недовольства товара) Время доставки в праздничный сезон

Период	Количество заказов	Среднее время доставки (часы)	Количество задержек
1-10 декабря	500	24	50
11-20 декабря	800	36	120
21-31 декабря	1200	48	250

Оценка удовлетворенности клиентов

Параметр	Оценка (по шкале от 1 до 10)
Уровень обслуживания	7
Время доставки	5
Состояние товара при доставке	6
Общая удовлетворенность клиентов	6.5

Основные причины жалоб

Причина жалобы	Количество жалоб	Процент от общего количества заказов
Задержка доставки	300	25%
Повреждение товаров	150	12.5%
Ошибки в доставке	50	4.17%
Общие жалобы	500	41.67%

- проанализируйте таблицы 1, 2 и 3. Определите ключевые проблемы, с которыми сталкиваются клиенты компании, и оцените их влияние на уровень удовлетворенности.
- проанализируйте методы расчета средней оценки удовлетворенности. Обратите внимание на то, как различные факторы (время доставки, состояние товара) влияют на общий уровень удовлетворенности.
- разработайте рекомендации для компании по улучшению логистического сервиса, какие конкретные действия и подходы, которые могут помочь снизить количество жалоб и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Задание 6. Необходимо организовать перевозку партии товаров (электроники) из Москвы в Астану Объем груза составляет 10 тонн, а его стоимость — 500000 рублей.

Инструкция:

- Выбор транспорта:
- Определите, какой вид транспорта будет наиболее подходящим для данной перевозки (автомобильный, железнодорожный, морской или авиационный).
- Приведите сравнительную таблицу с параметрами каждого вида транспорта:

Вид транспорта	Время в пути (дни)	Стоимость перевозки (руб/тонна)	Особенности
Автомобильный	5	15000	
Железнодорожный	7	10000	
Морской	14	8000	
Авиационный	3	40000	

- Маршрут перевозки:
- Составьте оптимальный маршрут, учитывая возможные таможенные посты и транзитные страны. Укажите расстояние и предполагаемое время в пути для каждого этапа.
- Перечислите достоинства и недостатки транспорта и возможные риски
- Перечислите необходимые документы для организации перевозки
- Опишите, как будете взаимодействовать с различными участниками логистической цепи и каналы коммуникации: электронная почта, телефон, мессенджеры.

Задание 7. Необходимо проанализировать и оптимизировать цепочку поставок для доставки готовой мебели из фабрики г. Воронежа в различные регионы России Белгород 20% готовой продукции, Липецк – 15%, Москва – 10 %, Тамбов – 25%, Волгоград и Курск по 5% . Объем годовых поставок составляет 5000 единиц продукции.

- укажите основные этапы цепочки поставок, начиная от получения сырья до доставки готовой продукции клиентам. примеры этапов:
- закупка сырья (дерево, ткани, фурнитура).
- производственный процесс.
- упаковка.
- перевозка до склада.
- доставка до конечного потребителя.

Этап поставки	Затраты (руб/единица)	Время (дни)
Закупка сырья	200	5
Производство	1000	10
Упаковка	50	2
Перевозка до склада	150	3
Доставка до клиента	300	4

Перечислите основные звенья цепи в мебели.

Предложите возможные Заданиеы оптимизации транспортировки и опишите риски, связанные с улучшениями грузоперевозки

Задание 8. Проанализировать текущие транспортные расходы и предложить способы их оптимизации.

Регион	Объем перевозок (тонн)	Стоимость груза	Количество перевозок
Москва	10	50000	5
Санкт-Петербург	5	30000	3
Новосибирск	8	40000	4
Екатеринбург	6	35000	2
Казань	7	45000	3

Компания может выбрать одного из следующих перевозчиков для каждой доставки:

Перевозчик	Стоимость за 1 тонну (руб.)	Доставка (дни)	Страхование
Перевозчик 1	500	3	входит
Перевозчик 2	400	5	0,15% от стоимости груза
Перевозчик 3	450	4	0,1 % от стоимости груза

Затраты на запасы в пути составляют 21% в год.

Необходимо определить:

- сумму текущих расходов:
- общие транспортные расходы для каждого региона, исходя из данных в таблице.
- выявить, какой перевозчик является наиболее экономичным для каждой доставки в зависимости от объема перевозок и их стоимости.
- предложите альтернативные маршруты доставки для каждого региона, если это возможно, с указанием, как это повлияет на стоимость и сроки доставки.

На основе проведенного анализа составьте краткие рекомендации по оптимизации транспортных расходов. Укажите, какие изменения следует внедрить (например, изменение перевозчиков, объемов, маршрутов)

Задание 9. Провести анализ текущей ситуации и предложить меры по оптимизации транспортных расходов.

Направление	Объем (тонн)	Расходы на транспорт (руб.)	Время в пути (дни)
Москва	15	120000	2
Санкт-Петербург	10	80000	3
Нижний Новгород	12	95000	4
Казань	8	70000	5
Ростов-на-Дону	10	60000	3

Тарифы перевозчиков:

Перевозчик	Тариф за тонну (руб.)	Время доставки (дни)
Перевозчик А	600	2
Перевозчик В	500	3
Перевозчик С	550	4

Необходимо:

- рассчитайте стоимость доставки для каждого направления, исходя из тарифов перевозчиков. Учитывайте объем груза.
- выбрать оптимального перевозчика:
- проанализируйте, как увеличение объема поставок на 15% повлияет на расходы (при условии, что тарифы остаются прежними).

- составить перечень рекомендации по оптимизации расходов на транспорте, включая предложения по выбору перевозчиков и возможные альтернативные маршруты.

Задание 10. Расчет стоимости перевозки груза на основе различных параметров.

Данные о грузах:

Груз	Объем (тонн)	Расстояние (км)	Тип перевозки
Груз 1	10	500	Автомобильный
Груз 2	5	300	Железнодорожный
Груз 3	8	700	Морской

Тарифы перевозчиков:

Тип перевозки	Тариф за тонну (руб./км)
Автомобильный	20
Железнодорожный	10
Морской	5

Сравните результаты расчетов стоимости перевозки для различных типов перевозки. Какой тип наиболее экономичный для перевозки каждого груза?

Задание 11. Расчет стоимости перевозки грузов по различным маршрутам

Данные о грузах:

Груз	Объем (тонн)	Расстояние (км)
Груз А	15	400
Груз В	20	250
Груз С	10	600
Груз D	5	450

Тарифы перевозчиков по типам:

Тип перевозки	Тариф за тонну (руб./км)
Автомобильный	25
Железнодорожный	15
Морской	8

1 Для каждого груза рассчитайте стоимость перевозки по каждой из трех категорий (автомобильный, железнодорожный, морской)

2 Определите тип перевозки с наименьшей стоимостью для каждого груза.

3 Создайте таблицу, в которой будут указаны все рассчитанные стоимости перевозки для каждого груза с указанием типа перевозки.

Задание 12. Проанализировать затраты на доставку товаров и искать пути их оптимизации.

Информация о товарах:

Товар	Количество (ед.)	Расстояние до склада (км)
Товар 1	100	300
Товар 2	200	150
Товар 3	75	500
Товар 4	50	400
Товар 5	125	250

Данные о тарифах:

Метод доставки	Тариф за единицу (руб./км)
Наземный транспорт	10
Воздушный транспорт	50
Водный транспорт	20

Выполнить:

- Расчет логистических затрат:

- Для каждого товара рассчитайте общие затраты на доставку для транспорта
- Определить эффективный способ грузоперевозки
- Дайте рекомендации

Задание 13. Определение параметров качества логистического сервиса, расчета показателей эффективности и оценки уровня логистического обслуживания.

Данные о заказах:

Заказ	Время доставки (дни)	Количество ошибок	Уровень удовлетворенности (от 1 до 5)	Стоимость доставки (руб.)
1	3	1	4	500
2	5	0	5	800
3	2	2	3	400
4	1	0	5	300
5	4	1	4	600

Дополнительные для расчета:

- согласованное время доставки = 3 дня
- максимально допустимое количество ошибок = 1
- минимальный уровень удовлетворенности = 4

1 Рассчитайте процент заказов, которые соответствуют согласованному времени доставки.

2 Определите, сколько заказов не превышают максимально допустимое количество ошибок.

3 Вычислите средний уровень удовлетворенности клиентов.

4 Рассчитать показатели эффективности логистического сервиса:

- общий средний показатель времени доставки по всем заказам.
- среднюю стоимость доставки и среднюю стоимость доставки на одну единицу

времени (стоимость/время доставки).е, какой метод доставки является наиболее экономичным для каждого товара.

Задание 14. Расчет оптимального количества транспорта для перевозки различных грузов

1. Характеристика грузов:

Груз	Объем (м³)	Вес (кг)	Количество
Груз А	10	1200	10
Груз В	15	800	8
Груз С	20	1500	5
Груз D	25	2000	4

2. Характеристика транспортных средств:

Транспорт	Объем (м³)	Грузоподъемность (кг)	Максимум рейсов в день
Автомобиль 1	30	1500	3
Автомобиль 2	50	3000	2
Фургон	20	1000	4
Контейнер	40	2500	1

Рассчитайте общий объем и общий вес для каждого груза.

Определите, сколько рейсов потребуется для каждого типа транспорта, учитывая его характеристики.

Для каждого груза определите, сколько транспорта нужно для выполнения всех рейсов.

Рассчитайте, сколько времени потребуется для выполнения всех рейсов:

Для каждого типа транспорта определите общее время, необходимое для перевозки.

На основе расчетов выберите оптимальный вид транспорта для каждого груза. Обоснуйте свой выбор (например, по минимальным затратам или времени перевозки).

Если по расчетам требуется больше транспорта, чем доступно, предложите способы оптимизации процесса перевозки (например, сокращение времени на загрузку/разгрузку, увеличение количества рейсов и пр.).

Задание 15. Рассчитать первичные инвестиции, необходимые для создания и внедрения на предприятии системы логистического сервиса:

- описать общие принципы системы логистического сервиса и ее цели.
- оценить операционные расходы (аренда, зарплаты, топливо, обслуживание и т.д.) на первый год работы.
- рассмотреть возможные доходы от предоставления логистических услуг.
- перечислить возможные риски при создании системы логистического сервиса.

Данные для расчетов:

Первичные инвестиции	
Оборудование для склада	500,000 руб.
Программное обеспечение	200,000 руб.
Аренда помещений (первый год)	300,000 руб.
Транспортные средства (10 авто)	2,000,000 руб.
Прочие расходы (на маркетинг и т.д.)	100,000 руб.
Итого первичные инвестиции	
Операционные расходы (за год)	
Зарплата персонала (10 сотрудников)	1,500,000 руб.
Топливо для автомобилей	600,000 руб.
Обслуживание техники	150,000 руб.
Коммунальные услуги	120,000 руб.
Прочие расходы	80,000 руб.
Итого операционные расходы	
Прогнозируемые доходы (за год)	
Средний доход от одного заказа	500 руб.
Число заказов в месяц	1,500 шт.
Планируемый рост доходов от создания системы логистического сервиса	15%

Задание 16. Оценить эффективность работы транспортного отдела.

Данные о транспортных средствах:

Количество автомобилей	8
Средняя грузоподъемность одного автомобиля	2 тонна
Средний пробег одного автомобиля в месяц	1,200 км
Средняя стоимость топлива за литр	50 руб.
Средний расход топлива на 100 км	12 л

Данные о перевозках:

Количество доставленных грузов за месяц	150
Средний вес груза	1 тонна
Средний доход от одной доставки	1,200 руб.

Операционные расходы на автомобиль:

Зарплата водителя	40,000 руб. в месяц
Страховка автомобиля	5,000 руб. в месяц
Обслуживание и ремонт	10,000 руб. в месяц

Задания:

Рассчитайте общие расходы на топливо за месяц для всего автопарка.

Рассчитайте общие операционные расходы на один автомобиль за месяц.

Определите, сколько грузов можно доставить в месяц одним автомобилем.

Рассчитайте общий доход от перевозок за месяц.

Определите чистую прибыль транспортного отдела за месяц.

На основе сделанных расчетов сделайте выводы о финансовой эффективности работы транспортного отдела. Укажите ключевые показатели, которые можно улучшить.

Критерии оценивания практической работы:

Оценка «5»: даны ответы на все вопросы, имеются грамотные и обоснованные выводы по проведенному анализу, оформление работы в соответствии с требованиями;

Оценка «4»: даны ответы на все вопросы, имеются выводы по проведенному анализу, однако отсутствует подтверждение причинно-следственной связи, оформление работы в соответствии с требованиями;

Оценка «3»: ответы могут содержать ошибки, имеются неправильные выводы по проведенному анализу или они отсутствуют, оформление работы в соответствии с требованиями;

Оценка «2»: не даны ответы на вопросы, анализ и выводы отсутствуют.

3.3. Критерии оценки экзамена по результатам освоения профессионального модуля

При проведении аттестации оценивается:

- правильность
- полнота
- самостоятельность (без дополнительных и наводящих вопросов)

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации в форме квалификационного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

4 ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия обучающимся содержания материала.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

- для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (далее индивидуальные особенности);

- проведение мероприятий по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограничений возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем);

- предоставление обучающимся при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты по предоставлению таких услуг в случае необходимости);

- предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме или наоборот, письменный ответ заменен устным.

