**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Сервис на транспорте»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

1. Выберите один правильный ответ

Технический сервис - это…

А) обслуживание машин, механизмов, станков, вагонов, локомотивов, автомобилей, самолетов и других технических средств, и устройств с целью увеличения срока службы и поддержания их рабочих параметров и характеристик в установленном техническими условиями эксплуатации или техническим паспортом диапазоне

Б) процесс обработки («обслуживания») сырья, материалов, технических изделий и полуфабрикатов в сфере производства и эксплуатации с целью изменения их параметров и характеристик и получения качественной продукции

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

2. Выберите один правильный ответ

Агентирование — это обслуживание…

А) заказчика

Б) перевозчика

В) юридического лица

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

3. Выберите один правильный ответ

Транспортно-экспедиционная деятельность осуществляется предприятиями, организациями и учреждениями на основании …

А) лицензии

Б) сертификата

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

4. Выберите один правильный ответ

Принимаемая величина норматива безопасности движения при определении уровня безопасности перевозок автотранспортом

А) 0,98

Б) 1,0

В) 0,95

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

5. Выберите один правильный ответ

Какие показатели не оценивают уровень обслуживания?

А) количество услуг, которое теоретически может быть оказано;

Б) фактическое количество оказываемых услуг;

В) стоимость фактическое количество оказываемых услуг;

Г) время на выполнение i-й услуги.

Правильные ответы: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

6. Выберите один правильный ответ

Какой вариант ответа не относится к видам рекламы:

А) целенаправленная;

Б) сравнительная;

В) поддерживающая;

Г) первоначальная.

Правильные ответы: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

7. Выберите один правильный ответ

Предъявляемые к перевозке грузы не разделяют:

А) по происхождению;

Б) по физико-химическим свойствам;

В) по условиям хранения и перевозки;

Г) по стоимости;

Д) по форме предъявления.

Правильные ответы: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

8. Выберите один правильный ответ

Каких мероприятий целевого маркетинга в области транспортных услуг не существует:

А) сегментирование рынка;

Б) выбор целевых сегментов рынка;

В) выявление организаций, предоставляющих транспортно-экспедиторские услуги в выбранном сегменте рынка;

Г) позиционирование транспортных услуг на рынке.

Правильные ответы: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

**Задания закрытого типа на установление соответствия**

9. Установите соответствие предложенной характеристики критериям сегментации.

|  |  |
| --- | --- |
| Характеристика | Критерий |
| 1) | Включают уровень доходов потребителей, род занятий и принадлежность к определенному социальному классу или группе, религиозная принадлежность | А) | Демографический |
| 2) | Основан на делении рынка по странам, регионам с различным климатом, отдельным территориям: городским и сельским, с разной численностью населения и т.п. | Б) | Социально-экономические |
| 3) | Включают такие показатели, как пол и возраст потребителей, наличие детей, жизненный цикл семьи, национальные особенности. | В) | Поведенческий |
| 4) | Потребителей разделяют на группы в зависимости от образа и стиля жизни, а также характеристик личности. | Г) | Географический |
| 5) | Основан на разделении потребителей на группы в зависимости от их знаний, отношения к товару и производителю, характера использования товара, реакции на товар, чувствительности к инструментам маркетинга – цене, рекламе, качеству обслуживания и других признаков. | Д) | Психографический |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Д | А | Б | В | Г |

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

10. Установите соответствие предложенной характеристики видов работ по схеме в процессе сертификации типу схемы сертификации услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| Характеристика видов работ по схеме в процессе сертификации | Тип схемы |
| 1) | Оценка соответствия процесса предоставления услуги (мастерства исполнителя) | А) | Схема 10у |
| 2) | Оценка соответствия организации – исполнителя услуги | Б) | Схема 11у |
| 3) | Оценка соответствия системы качества предоставления услуги | В) | Схема 9у |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Б | Г | А | Д | В |

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

11. Установите соответствие предложенной характеристики автоматизированной системе управления железнодорожным транспортом.

|  |  |
| --- | --- |
| Характеристика | Критерий |
| 1) | Автоматизированная комплексная система фирменного транс-портного обслуживания (выполняла задачи сбора заявок, планирования и анализа перевозок грузов) | А) | АСУ ГП |
| 2) | Автоматизированная система управления грузовыми перевозками (решает задачи планирования, анализа перевозок грузов) | Б) | АСОУП |
| 3) | Автоматизированная система оперативного управления перевозками (ведение учета операций с поездами, вагонами, локомотивами; имеет систему сообщений, каждое из которых кодирует ту или иную операцию) | В) | АСУ КП |
| 4) | Автоматизированная система управления контейнерными пере-возками | Г) | ЭКСПРЕСС |
| 5) | Система учета мест в поездах дальнего сообщения, продажи билетов | Д) | АКС ФТО |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Д | А | Б | В | Г |

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

**Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

12. Установите правильную последовательность.

Порядок проведения сертификации:

А) информация о результатах сертификации;

Б) представление заявки заявителем на проведение сертификации услуг;

В) инспекционный контроль;

Г) предварительная оценка заявки и принятие решения по ней;

Д) оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия, либо направление заявителю обоснованного отказа в выдаче сертификата;

Е) направление заявителю решения по заявке и заключение договора с ним;

Ж) анализ результатов оценки соответствия и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия либо обоснование отказа в выдаче сертификата соответствия;

З) рассмотрение соглашений с другими системами с целью возможности признания имеющихся у заявителя сертификатов соответствия;

И) проведение обследования и оценки соответствия объекта сертификации нормативным документам.

Правильный ответ: Б, Г, Е, З, И, Ж, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

13. Установите правильную последовательность.

Последовательность маркетинговых исследований транспортных услуг:

А) представление полученных результатов исследования;

Б) выявление проблем и формулирование целей исследования;

В) анализ собранной информации;

Г) отбор источников информации;

Д) сбор информации

Правильный ответ: Б, Г, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

**Задания открытого типа**

**Задания открытого типа на дополнение**

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Система ставок оплаты какой-либо деятельности это\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Правильный ответ: тариф

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Сервисные потоки – потоки услуг, интегрируемые логистической системой в целом или ее подсистемой с целью удовлетворения внешних или внутренних потребителей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Правильный ответ: организации бизнеса

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_– транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза, а также других работ, имеющих отношение к перевозке, в соответствии с договором.

Правильный ответ: транспортная экспедиция

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_– рекламная панель с подсветкой, устанавливаемая на крыше автобуса или иного транспортного средства.

Правильный ответ: басорама

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

Напишите результат вычислений.

5. Объем транспортного сервиса и дополнительных услуг для фактических пользователей = 18. Объем транспортного сервиса и дополнительных услуг по установленным стандартам и нормативам  = 13. Уровень качества транспортного сервиса для пользователей в начальных и конечных пунктах равен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Правильный ответ: 1,38

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

6. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_характеризует степень психологического воздействия рекламы и определяется в основном для выявления результативности наружной рекламы.

Правильный ответ: социальная эффективность / социальная результативность/ социальный эффект

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

7. Экспедиторские фирмы – это фирмы, специализирующиеся на осуществлении операций \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ покупателю, выполняя поручения промышленных, торговых и других фирм.

Правильный ответ: доставке грузов/поставке грузов / транспортировке грузов

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

**Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

1. Среднее минимально необходимое время обслуживания в i-ой инстанции дороги = 3 мин. Фактическое время обслуживания в i-ой инстанции дороги i = 5 мин. Фактическое количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры *Иф* = 4. Нормативное количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры *Инор*м = 2. Уровень оперативности, информированности и культуры обслуживания пользователей железнодорожным транспортом при оформлении заявок на перевозки, провозных документов и договоров, связанных с перевозкой грузов равен\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Правильный ответ: 0,3

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

2. Суточная потребность в сырье *m* = 1500 т/сут.; время опоздания *t* = 2 сут., стоимость хранения единицы продукции *c* = 11,4 руб./сут за тонну. Убыток грузополучателя от производственной деятельности составит\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Правильный ответ: 34 200 / тридцать четыре тысячи двести / 34,2 т. / 34,21 тыс.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

3. Вклад на покрытие издержек для единицы услуг В2 = 160 руб. Постоянные издержки *З1*=1,23*,* млн. руб. Планируемая прибыль Ппл = 250000 тыс. руб. Объем услуг сервисного центра вокзала составит\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ед.

Правильный ответ: 8582 / восемь тысяч пятьсот восемьдесят два/ 8,582 т. / 8,582 тыс.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

4. В чем преимущества перевозки контейнерными поездами?

Ответ: Преимуществами перевозки контейнерными поездами являются: ……………………

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум): 1) упрощенные таможенные процедуры при оформлении документов на транзитные грузы в контейнерах; 2) сокращение сроков доставки грузов по сравнению с традиционными технологиями организации перевозок; 3) гарантия сохранности грузов; 4) обеспечение доставки контейнеров до склада грузополучателей.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

5. Как классифицируются транспортно-экспедиторские операции и в чем состоит суть этих операций?

Ответ: Транспортно-экспедиторские операции разделяются на: ……………………

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум): 1) транспортные – завоз грузов на станцию отправления и вывоз грузов со станции назначения; 2) погрузочно-выгрузочные – погрузка грузов в вагоны или на автомобили и выгрузка из них, сортировка, упаковка, комплектование мелких отправок и контейнеров и др.; 3) экспедиторские и агентские – документальное оформление приема груза к перевозке и завоза на станцию, раскредитование перевозочных документов, оформление выдачи и вывоза грузов, оплата провозных платежей и сборов и др.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

**Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. Практическое задание

Тема «Экономическая эффективность развития транспортно – экспедиционного обслуживания грузовладельцев»

Цель:

- ознакомление со структурой транспортно – экспедиционного обслуживания;

- ознакомление с методикой определения эффективности транспортно – экспедиционного обслуживания железной дорогой.

Задачи:

- определить суммарный доход механизированной дистанции погрузочно-разгрузочных работ (МЧ) или станции по отдельным операциям и родам грузов;

- суммарную прибыль при выполнении следующих видов транспортно-экспедиционных операций (ТЭОп): экспедирование, заполнение комплекта перевозочных документов, проведение расчетов за перевозки по доверенности, информирование грузополучателей об отправлении и прибытии грузов, завоз и вывоз груза, погрузочно-разгрузочные операции с автомобильным транспортом, хранение прибывших грузов.

Время выполнения – 90 мин.

Ожидаемый результат:

Определить прибыль (убыток), тыс. руб. выполнения транспортно-экспедиторские операции силами железной дороги.

Критерии оценивания: Отчет должен содержать краткие теоретические сведения и выполненное задание. Устный ответ на поставленные вопросы.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)

2. Решите задачу. Приведите полное решение задачи.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

Определить целесообразность формирования ССП при следующих исходных данных (рис).



Рис. План формирования и продвижения по участкам вагонопотоков

1) Вагоно-часы накопления для ССП на станции А определяются по формуле

,

 в-ч.

2) При формировании других категорий поездов вагоно-часы накопления на станции А находятся по формуле



 в-ч.

3) Вагоно-часы накопления составов и частичной переработки групп вагонов на станции Б определяются по формуле



– при формировании ССП

 в-ч.

– при формировании других категорий поездов по формуле



 в-ч

Ответ: 572 в-ч

Критерий оценивания: ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.4)