

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт транспорта и логистики
Кафедра транспортных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
транспорта и логистики



Быкадоров В.В.

(подпись)

» февраль 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Сервис на транспорте
(наименование учебной дисциплины)

23.03.01 Технология транспортных процессов
(код и наименование направления подготовки)

**«Организация и безопасность движения», «Организация перевозок и
управление на транспорте (промышленный транспорт)»**
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

доцент
(должность)

(подпись)

Никитин Ю.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры транспортных технологий
от «25» февраль 2025 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой

(подпись)

Тарарычкин И.А.

(ФИО)

Луганск 20 25 г.

**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,	А)	Демографический

	род занятий и принадлежность к определенному социальному классу или группе, религиозная принадлежность		
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 $\sum Q_{серв}^ф = 18$. Объем транспортного сервиса и дополнительных услуг по установленным стандартам и нормативам $\sum Q_{серв}^{станд} = 13$. 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 $t_{\min}^i = 3$ мин. Фактическое время обслуживания в i -ой инстанции дороги $t_{ф}^i = 5$ мин. Фактическое количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры $I_{ф} = 4$. Нормативное количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры $I_{норм} = 2$. 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 $B_2 = 160$ руб. Постоянные издержки $З_1=1,23$, млн. руб. Планируемая прибыль $П_{пл} = 250000$ 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).

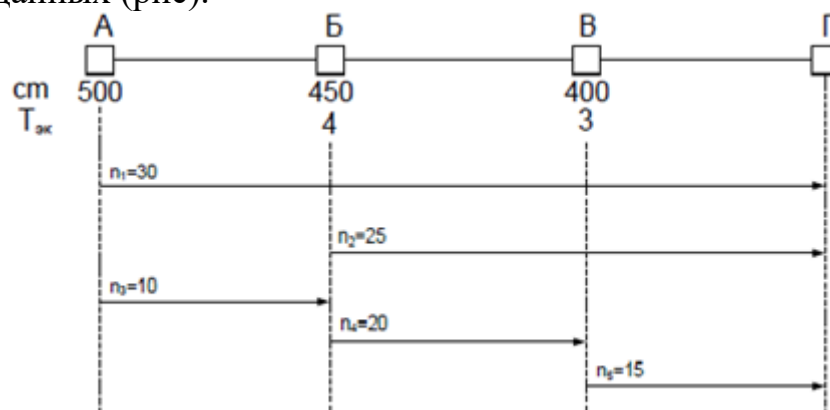


Рис. План формирования и продвижения по участкам вагонопотоков

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

$$B' = c \cdot m + c_1 \cdot m = (c + c_1)m ,$$

$$B' = 500 + 0,2 \cdot 500 = 600 \text{ В-Ч.}$$

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

$$B'' = c \cdot m \cdot \left(1 + \frac{n_{\text{дал}}}{n_{\text{дал}} + n_{\text{бл}}}\right)$$

$$B'' = 500 \left(1 + \frac{30}{30+10}\right) = 875 \text{ в-ч.}$$

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

$$B^{\text{III}} = (c^{\text{Б}} + c_1^{\text{Б}}) \cdot m \cdot \left(\frac{n_{\text{ПП}}^{\text{Б}}}{n_{\text{дал}} + n_{\text{ПП}}^{\text{Б}}}\right) + n_{\text{пер}}^{\text{Б}} \cdot t_{\text{эк}}^{\text{Б}}$$

– при формировании ССП

$$B^{\text{III}} = (450 + 450 \cdot 0,2) \cdot \left(\frac{25+20}{30+25+20}\right) + 30 \cdot 4 = 444 \text{ в-ч.}$$

– при формировании других категорий поездов по формуле

$$B^{\text{IV}} = c^{\text{Б}} \cdot m + c_1^{\text{Б}} \cdot m \cdot \frac{n_{\text{ПП}}^{\text{Б}}}{n_{\text{дал}} + n_{\text{ПП}}^{\text{Б}} \cdot n_x} + n_{\text{пер}}^{\text{Б}} \cdot t_{\text{эк}}^{\text{Б}}$$

$$B^{\text{IV}} = 450 + 0,2 \cdot 450 \cdot \frac{20+25}{(30+20+25) \cdot 20} + 30 \cdot 4 = 572 \text{ в-ч}$$

Ответ: 572 в-ч

Критерий оценивания: ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

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

Экспертное заключение

Представленный комплект оценочных материалов по дисциплине «Сервис на транспорте» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые оценочные материалы адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической комиссии
института транспорта и логистики



Иванова Е.И.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись заведующего кафедрой