

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)

26 » февраля 2015 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Сервис на транспорте
(наименование учебной дисциплины)

23.05.04 Эксплуатация железных дорог
(код и наименование специальности)

«Магистральный транспорт», «Транспортный бизнес и логистика»,

«Промышленный транспорт»
(наименование специализации)

Разработчик:

доцент
(должность)

(подпись)

Никитин Ю.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры транспортных технологий
от « 25 » февраля 20 15 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой

(подпись)

Тарарычкин И.А.

(ФИО)

Луганск 20 15 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-3, ОПК-7

2. Выберите один правильный ответ

Агентирование это обслуживание...

А) заказчика

Б) перевозчика

В) юридического лица

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

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-3, ОПК-7

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-3, ОПК-7

5. Выберите все правильные варианты ответов

Какие показатели 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: А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

6. Выберите все правильные варианты ответов

Виды рекламы:

А) целенаправленная

Б) сравнительная

В) поддерживающая

Г) первоначальная

Правильные ответы: Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

7. Выберите все правильные варианты ответов

Предъявляемые к перевозке грузы разделяют:

А) по происхождению

Б) по физико-химическим свойствам

В) по условиям хранения и перевозки

Г) по стоимости

Д) по форме предъявления.

Правильные ответы: А, Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

8. Выберите все правильные варианты ответов

Мероприятия целевого маркетинга в области транспортных услуг.

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: А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

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
Б	Г	А	Д	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

2. Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

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-3, ОПК-7

3. Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Установите соответствие характеристики ориентира ориентир у повышения качества в соответствии с Транспортной стратегией до 2030 года.

Характеристика ориентира		Ориентир повышения качества транспортного обслуживания	
1)	Снижение аварийности, рисков и угроз безопасности по видам транспорта; Снижение доли транспорта в загрязнении окружающей среды.	А)	Общезкономический
2)	Предоставление транспортной отрасли в полном объеме высококачественных транспортных услуг, обеспечивающих запланированные темпы роста внутреннего валового продукта.	Б)	Общетранспортные
3)	Развитие транспортной сети в соответствии с потребностями экономики и общества; Повышение производительности и рентабельности транспортных систем; Повышение фондоотдачи инфраструктуры транспорта.	В)	Общесоциальный

Правильный ответ:

1	2	3
В	А	Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

4. Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Установите соответствие предложенной характеристики автоматизированной системе управления железнодорожным транспортом.

Характеристика		Критерий	
1)	Автоматизированная комплексная система фирменного транспортного обслуживания (выполняла задачи сбора заявок, планирования и анализа перевозок грузов)	А)	АСУ ГП
2)	Автоматизированная система управления	Б)	АСОУП

	грузовыми перевозками (решает задачи планирования, анализа перевозок грузов)		
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-3, ОПК-7

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

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-3, ОПК-7

2. Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

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-3, ОПК-7

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-3, ОПК-7

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-3, ОПК-7

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-3, ОПК-7

4. _____ – рекламная панель с подсветкой, устанавливаемая на крыше автобуса или иного транспортного средства.

Правильный ответ: басорама

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

5. Напишите результат вычислений.

Объем транспортного сервиса и дополнительных услуг для фактических пользователей $\sum Q_{серв}^{\phi} = 18$. 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-3, ОПК-7

6. Напишите результат вычислений.

Среднее минимально необходимое время обслуживания в i -ой инстанции дороги $t_{\min}^i = 3$ мин. Фактическое время обслуживания в i -ой инстанции дороги $t_{\phi}^i = 5$ мин. Фактическое количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры $I_{\phi} = 4$. Нормативное количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры $I_{\text{норм}} = 2$. 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-3, ОПК-7

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. 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-3, ОПК-7

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

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-3, ОПК-7

Напишите результат вычислений.

3. 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): ОПК-3, ОПК-7

4. Напишите результат вычислений.

Вклад на покрытие издержек для единицы услуг $B_2 = 160$ руб. Постоянные издержки $Z_1 = 1,23$ млн. руб. Планируемая прибыль $\Pi_{\text{пл}} = 250000$ 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-3, ОПК-7

Дайте ответ на вопрос.

5. 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-3, ОПК-7

6. Дайте ответ на вопрос.

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-3, ОПК-7

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-3, ОПК-7

2. Решите задачу. Приведите полное решение задачи.

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

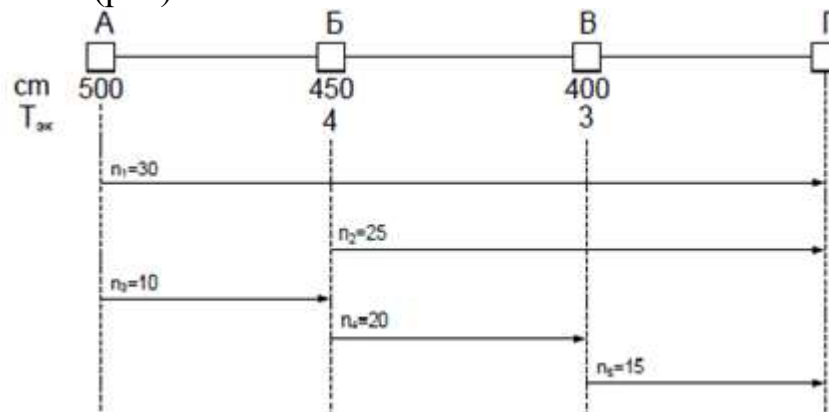


Рис. План формирования и продвижения по участкам вагонопотоков

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

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

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

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

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

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

– при формировании ССП

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

– при формировании других категорий поездов по формуле

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

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

Ответ: 572 в-ч.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3, ОПК-7

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 специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог.

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 указанной специальности.

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 (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)