

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организация
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Учебно–методическим советом Колледжа
протокол заседания
№ 56 от 18.05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ
ПРОЦЕССОВ В ТРАНСПОРТИРОВКЕ И СЕРВИСНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ
(ПМ.03)**

По специальности	38.02.03 Операционная деятельность в логистике
Квалификация	Операционный логист
Форма обучения	Очная

Рабочий учебный план
по специальности утвержден
Директором 14.04.2023 г.

Калининград

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организация
«Калининградский колледж управления»

Лист актуализации рабочей программы профессионального модуля¹

ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в
транспортировке и сервисном обслуживании»

Специальность: 38.02.03 - «Операционная деятельность в логистике»

В целях актуализации основной образовательной программы внесены
следующие изменения/ дополнения:

1. п. 3.1.2 Лицензионное программное обеспечение - проведена
актуализация лицензионного программного обеспечения.
2. п. 3.2.1 Основная учебная литература - проведена актуализация
основной учебной литературы
3. п. 3.2.2 Дополнительная учебная литература - проведена
актуализация дополнительной учебной литературы

Разработчик: *Шосталь О.В.* 19 мая 2025 г.

Изменения (дополнения) в рабочую программу рассмотрены и утверждены
на заседании учебно-методического совета, протокол № 78 от 22 мая 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

Шосталь О.В.

Начальник
отдела оценки качества образования

Переляева А.М.

20 мая 2025 г.



¹ Лист актуализации сдается в электронном виде в Учебный отдел АНПОО «ККУ»

Лист согласования рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа модуля ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике», утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 21 апреля 2022 г. № 257.

Составитель Шосталь О.В.

Рецензенты:

Представители работодателя:

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета колледжа, протокол № 56 от 18.05.2023 г.

Регистрационный номер Л – 25/23

	Содержание	Стр.
1.	Паспорт программы профессионального модуля	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля	6
3.	Структура и содержание профессионального модуля	7
4.	Условия реализации программы профессионального модуля	23
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	26
6.	Приложение 1. Оценочные средства	29

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В ТРАНСПОРТИРОВКЕ И СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ»

1.1 Область применения программы

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании», соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3.	Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании
ПК 3.1.	Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов
ПК 3.2.	Определять параметры логистического сервиса
ПК 3.3.	Оценивать качество логистического сервиса

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

Иметь практический опыт	участия в организации процесса перевозки грузов; оптимизации транспортных расходов; участия в разработке элементов логистического сервиса; участия в анализе элементов логистического сервиса
Уметь	рассчитывать стоимость грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки; определять оптимальный маршрут перевозки; осуществлять выбор транспортного средства; заполнять транспортные документы, в т.ч. на английском

	языке; проводить оптимизацию транспортных расходов; применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса; применять методы оценки качества логистического сервиса; определять параметры качества логистического сервиса; рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса; оценивать эффективность уровня логистического обслуживания
Знать	основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов; порядок организации перевозки грузов различными видами транспорта, в т.ч. смешанных перевозок; способы расчета стоимости перевозки; виды, типы и параметры транспортных средств; порядок разработки маршрутов движения транспортных средств при внутренних и международных перевозках грузов; порядок и требования к заполнению транспортных документов; структуру затрат на транспортировку, направления оптимизации транспортных расходов; содержание, задачи и принципы логистического сервиса; элементы сервисного обслуживания; классификацию логистического сервиса; роль маркетинга в логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса; показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни и параметры качества логистического сервиса; факторы качества сервисного обслуживания; классификация показателей оценки логистического сервиса

1.1.4 Перечень личностных результатов:

ЛР 13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР 14. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР 15. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

1.2. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем образовательной нагрузки – 332 часов, в том числе:
всего учебных занятий – 316 часов,
лекции – 84 часов,
практические занятия – 220 часов,
промежуточная аттестация – 12 часов,
самостоятельная учебная работа – 16 часов.
Учебная практика – 36 часов.
Производственная практики – 72 часа.

МДК.03.01 Транспортная логистика

объем образовательной нагрузки - 132 часов;
всего учебных занятий - 124 часа;
лекции – 54 часов;
практические занятия – 68 часа,
промежуточная аттестация – 2 часа (зачет с оценкой)
самостоятельная учебная работа – 8 часов.

МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания

объем образовательной нагрузки - 84 часов;
всего учебных занятий - 76 часа;
лекции – 30 часов;
практические занятия – 44 часа,
промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)
самостоятельная учебная работа – 6 часов.
курсовая работа

ПМ.03 Эк Экзамен по ПМ.03 – 8 часов

УП.03 Учебная практика – 36 часов

ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 ОК 01-05, 09	МДК 03.01 Транспортная логистика	132	124	68	-	6	-	-	-
ПК 3.2, ПК 3.3 ОК 01-05, 09	МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания	84	76	44	-	6	6	-	-
ПК 3.1 – 3.3 ОК 01-05, 09	Экзамен по ПМ.02	8	-	-	-	-	-	-	-
ВД. 3 ПК 3.1 – 3.3 ОК 01-05, 09	Учебная практика, часов	36	-	-	-	-	-	36	-
ВД. 3 ПК 3.1 – 3.3 ОК 01-05, 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	-	-	-	-	-	-	72
	Всего:	332	200	112		12	-	36	72

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.03)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
МДК.03.01 Транспортная логистика			
Тема 1.1. Основы транспортной логистики	Содержание	24	
	Место транспортной логистики в логистической системе компании. Роль транспорта в цепи поставок товара. Необходимость применения принципов логистики в работе транспорта. Влияние организации и технологии работы транспорта на результативность системы товародвижения. Основные задачи транспортного обеспечения логистики. основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов. Виды транспортных перевозок. Выбор вида транспорта. Преимущества и недостатки различных видов транспорта. Сфера использования видов транспорта. Правовое регулирование перевозок. Применение условий Incoterms. Классификации грузов. Способы осуществления погрузо-разгрузочных работ. Тара и упаковка. Условия перевозки, хранения грузов. Опасные грузы.		ОК.01-ОК.05, 09 ПК 3.1 ЛР13-ЛР15
	Практические занятия	30	
	Выбор транспортного средства для перевозки груза. Выбор тары и упаковки. Выбор погрузочно-разгрузочных механизмов. Размещение груза в транспортном средстве Построение маршрута перевозки груза		ОК.01-ОК.05, 09 ПК 3.1 ЛР13-ЛР15

Тема 1.2. Оптимизация транспортной логистики	Содержание	30	
	Организация и планирование перевозок. Системы планирования перевозок. Организация внутренних перевозок. Терминальные перевозки. Виды маршрутов для перевозки грузов: маятниковые, веерные, кольцевые. Выбор маршрута транспортировки. Порядок выполнения погрузочно-разгрузочных работ. Этапы планирования перевозок: технико-экономическое планирование, календарное планирование, диспетчирование. Терминальные перевозки. Логистическая концепция построения модели транспортного обслуживания. Оптимизация транспортных процессов. Определение логистических расходов на транспорте. Определение понятий: тариф, фрахт. Транспортные тарифы. Виды тарифов и их классификация. Транспортные операции, включаемые в состав провозной платы. Тарифные правила перевозок различными видами транспорта. Порядок и требования к заполнению транспортных документов. Методы оптимизации транспортных процессов. Оптимизация затрат в транспортной логистике. Транспортно-логические цепочки.		ОК.01-ОК.05, 09 ПК 3.1 ЛР13-ЛР15
	Практические занятия	38	
	Организация перевозки груза в международном сообщении Расчет затрат на перевозку груза различными видами транспорта Заполнение транспортной документации		ОК.01-ОК.05, 09 ПК 3.1 ЛР13-ЛР15
Самостоятельная работа		8	
Самостоятельная работа при изучении МДК.03.01. Подготовка к зачету с оценкой			
Зачет с оценкой по МДК.03.01		2	ОК.01-ОК.05, 09 ПК 3.1 ЛР13-ЛР15

МДК.03.02. Логистика сервисного обслуживания			
Тема 2.1. Основы логистики сервисного обслуживания	Содержание	14	
	Определение сервисного обслуживания. Управление заказами. Интегрированный подход к управлению заказами. Планирование заказов. Передача заказов. Обработка заказов. Выполнение заказов. Циклы заказов и их характеристики. Участники системы логистического сервиса. Логистический сервис и его составляющие. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Стратегия обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Формирование системы услуг логистического сервиса		ОК.01-05, 09 ПК 3.2, 3.3 ЛР13-ЛР15
	Практические занятия	20	
	Оптимизация параметров выполнения логистического заказа Определение основных параметров логистического сервиса и их оценка		ОК.01-05, 09 ПК 3.2, 3.3 ЛР13-ЛР15
Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса	Содержание	16	
	Оценка качества логистического обслуживания. Управление логистическим сервисом. Уровень обслуживания клиентов. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров. Общие показатели эффективности сервисной деятельности Показатели состояния основных компетенций логистики. Показатели надежности качества обслуживания. Логистические услуги предпродажного обслуживания. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.		ОК.01-05, 09 ПК 3.2, 3.3 ЛР13-ЛР15

	Послепродажное обслуживание. Возвратная логистика		
	Практические занятия	24	
	Формирование логистического сервиса Оценка логистического сервиса посредством системы сбалансированных показателей Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса Оценка уровня логистического сервиса поставщиков		ОК.01-05, 09 ПК 3.2, 3.3 ЛР13-ЛР15
Самостоятельная работа по модулю		6	
Самостоятельная работа при изучении раздела МДК.03.02. Написание курсовой работы, подготовка к экзамену			
Курсовая работа			ОК.01-05, 09 ПК 3.2-3.3 ЛР13-ЛР15
Примерная тематика курсовой работы: 1. Логистическая система обеспечения сервисного обслуживания продукции. 2. Эффективность логистического сервиса в повышении конкурентоспособности предприятия. 3. Организация логистического обслуживания на предприятии. 4. Логистические услуги и их роль в цепях поставок. 5. Управление логистическим обслуживанием в розничной торговле. 6. Логистика в сервисной экономике. 7. Развитие лизинга на рынке услуг. 8. Развитие и эффективность услуг сельскохозяйственных предприятий. 9. Управление услугами предприятий оптовой торговли. 10. Развитие аутсорсинга услуг транспортных перевозок (железнодорожные, авто-, авиа-).			
Экзамен по МДК.03.02		2	ОК.01-05, 09 ПК 3.2-3.3 ЛР13-ЛР15
Учебная практика Виды работ: выбор вида транспорта для организации транспортировки груза;		36	ОК.01-05, 09 ПК 3.1-3.3 ЛР13-ЛР15

описать процесс перевозки груза; указать отличия перевозчика и страхования экспедитора; указать перечень документов, необходимых для перевозки груза. определить виды логистического сервиса на предприятии; определить перечень наиболее значимых для покупателя услуг, определяющих уровень логистического сервиса. перечислить параметры измерения качества услуг, определяющих уровень логистического сервиса		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: разработка смет транспортных расходов; разработка маршрутов следования; заполнение путевого листа (CMR/инвойса); разработать политику обслуживания клиентов; разработать стратегию предприятия в области логистического обслуживания потребителей; оценить логистический сервис на предприятии.	72	ОК.01-05, 09 ПК 3.1-3.3 ЛР13-ЛР15
Промежуточная аттестация по ПМ.04 в форме экзамена по модулю	8	
Всего	332	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

3.1.1 Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы по модулю используются следующие образовательные технологии:

- 1) Технологии проблемного обучения: проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума.
- 2) Интерактивные технологии: Лекция «обратной связи» (лекция – дискуссия)
- 3) Информационно-коммуникационные образовательные технологии: Лекция-визуализация
- 4) Инновационные методы, которые предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:
 - использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
 - решение юридических, экономических (других) задач с применением справочных систем «Гарант», «Консультант +»;
 - консультирование студентов с использованием электронной почты;
 - использование программно-педагогических тестовых заданий для проверки знаний обучающихся.

3.1.2 Лицензионное программное обеспечение:

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. Лицензии Microsoft Open License (Value) Academic.

Включают продукты Microsoft Office и Microsoft Windows для компьютерных лабораторий и сотрудников института:

- программный продукт Office Home and Business 2016 - 2шт (товарная накладная TN000011138 от 01.10.19);
- электронная лицензия 02558535ZZE2106 дата выдачи первоначальной лицензии 21.06.2019 (товарная накладная TN000006340 от 03.07.19);
- 93074333ZZE1602 дата выдачи первоначальной лицензии 21.05.2015;
- 69578000ZZE1401 дата выдачи первоначальной лицензии 19.01.2012;
- 69578000ZZE1401 дата выдачи первоначальной лицензии 30.11.2009;
- 66190326ZZE1111 дата выдачи первоначальной лицензии 30.11.2009;
- 62445636ZZE0907 дата выдачи первоначальной лицензии 12.07.2007;
- 61552755ZZE0812 дата выдачи первоначальной лицензии 27.12.2006;
- 60804292ZZE0807 дата выдачи первоначальной лицензии 06.07.2006.

2. Лицензионное соглашение 9334508 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях:

- Управление производственным предприятием;
- Управление торговлей;
- Зарплата и Управление Персоналом;
- Бухгалтерия.

3. Сублицензионный договор №016/060824/002 от 06.09.2024. Неисключительные права на использование программных продуктов «1С: Комплект поддержки» 1С: КП

базовый 12 мес. (основной продукт «1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях» рег. номер 9334508).

4. Договор №ИП20-92 от 01.03.2020 об информационной поддержке и обеспечения доступа к информационным ресурсам Сети Консультант Плюс в объеме комплекта Систем Справочно Правовой Системы Консультант Плюс (число ОД 50).

5. Лицензия 1C1C-250124-090052-613-987 Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 50-99 Node 1 year Educational Renewal License (80 Users до 12.04.2026).

6. Лицензия №54736 на право использования программного продукта «Система тестирования INDIGO» (бессрочная академическая на 30 подключений от 07.09.2018).

3.1.3. Современные профессиональные базы данных

В образовательном процессе при изучении модуля используются следующие современные профессиональные базы данных:

1. «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.
2. Научная электронная библиотека [eLIBRARY.RU](http://www.elibrary.ru/) – <http://www.elibrary.ru/>

3.1.4 Информационные справочные системы:

Изучение модуля сопровождается применением информационных справочных систем:

1. СПС КонсультантПлюс (договор № ИП 20-92 от 01.03.2020).

3.2 Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

3.2.1 Основная учебная литература

1. Неруш, Ю. М. Логистика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19114-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561193>.

2. Новаков, А. А. Логистика в деталях: учебное пособие: [12+] / А. А. Новаков. — Москва; Вологда: Инфра-Инженерия, 2021. — 528 с.: ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617396>. — Библиогр.: с. 456-468. — ISBN 978-5-9729-0548-5. — Текст: электронный.

3.2.2 Дополнительная учебная литература

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 837 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20013-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569253>.

2. Костров, В. Н. Транспортная логистика: [16+] / В. Н. Костров, В. В. Цверов, А. А. Никитин. — Москва; Вологда: Инфра-Инженерия, 2021. — 304 с.: ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617373>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-9729-0559-1. — Текст: электронный.

3. Основы функционирования систем сервиса: учебник для среднего профессионального образования / под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва:

Издательство Юрайт, 2025. — 190 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17781-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568744>.

3.3 Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://brn.com.ru/>
2. Консультант плюс. Высшая школа: учебное пособие [Электронный ресурс]. – режим доступа: www.consultant.ru.
3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии РОССТАНДАРТ <https://www.gost.ru/>.
4. <https://i-exam.ru/> - Единый портал интернет-тестирования в сфере образования

3.4 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по модулю

Для изучения профессионального модуля используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:
мультимедийного проектора,
проекционного экрана,
акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС СПО.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения модуля (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе модуля.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в АНПОО «ККУ», утвержденным приказом директора от 03.02.2020 г. № 31 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

При разработке оценочных средств преподавателем используются базы данных педагогических измерительных материалов, предоставленных ООО «Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования».

4.2 Критерии и методы оценки результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса ПК 3.3 Оценивать качество логистического сервиса ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. ОК 05. Осуществлять устную и	расчет стоимости грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки; определение оптимальных маршрутов перевозок; осуществление выбора транспортного средства; заполнение транспортных документов, в т.ч. на английском языке; осуществление оптимизации транспортных расходов; применение методов маркетинговых исследований; определение экономических параметров логистического сервиса; применение методов оценки качества логистического сервиса; определение параметров качества логистического сервиса	оценка выполнения контрольных работ, тестирования; оценка результатов выполнения практической работы; оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах; оценка заданий, выполненных в ходе промежуточной аттестации; оценка отчета по производственной практике

письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость ЛР 15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий		
--	--	--

Приложение 1
к рабочей программе профессионального
модуля «Планирование и организация
логистических процессов в транспортировке и
сервисном обслуживании» (ПМ.03)

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО,
ТЕКУЩЕГО, РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕГО ОСВОЕНИЮ**

**ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ
ПРОЦЕССОВ В ТРАНСПОРТИРОВКЕ И СЕРВИСНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ
(ПМ.03)**

По специальности

**38.02.03 Операционная
деятельность в логистике**

Квалификация

Операционный логист

Форма обучения

Очная

Оценочные средства по итогам освоения профессионального модуля

1. Цель оценочных средств

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы профессионального модуля «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании».

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе модуля.

Комплект оценочных средств включает контрольные материалы для проведения всех видов контроля в форме устного опроса, практических занятий, и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету и экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании».

2. Объекты оценивания – результаты освоения профессионального модуля

Объектом оценивания являются результаты освоения профессионального модуля основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике в части овладения видом профессиональной деятельности «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании».

Оценочные средства позволяют оценить освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК).

Результатами освоения дисциплины являются:

Иметь практический опыт:

- ПО1 - участия в организации процесса перевозки грузов;
- ПО2 - оптимизации транспортных расходов;
- ПО3 - участия в разработке элементов логистического сервиса;
- ПО4 - участия в анализе элементов логистического сервиса

Уметь:

У1 - рассчитывать стоимость грузоперевозок различными видами транспорта, в т.ч. смешанной перевозки;

У2 - определять оптимальный маршрут перевозки;

У3 - осуществлять выбор транспортного средства;

У4 - заполнять транспортные документы, в т.ч. на английском языке;

У5 - проводить оптимизацию транспортных расходов;

У6 - применять методы маркетинговых исследований;

У7 - определять экономические параметры логистического сервиса;

У8 - применять методы оценки качества логистического сервиса;

У9 - определять параметры качества логистического сервиса;

У10 - рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса;

У11 - оценивать эффективность уровня логистического обслуживания.

Знать:

З1 - основы нормативно-правового регулирования перевозки грузов;

З2 - порядок организации перевозки грузов различными видами транспорта, в т.ч. смешанных перевозок;

З3 - способы расчета стоимости перевозки;

- 34 - виды, типы и параметры транспортных средств;
- 35 - порядок разработки маршрутов движения транспортных средств при внутренних и международных перевозках грузов;
- 36 - порядок и требования к заполнению транспортных документов;
- 37 - структуру затрат на транспортировку, направления оптимизации транспортных расходов;
- 38 - содержание, задачи и принципы логистического сервиса;
- 39 - элементы сервисного обслуживания;
- 310 - классификацию логистического сервиса;
- 311 - роль маркетинга в логистическом сервисе;
- 312 - экономические параметры организации логистического сервиса;
- 313 - показатели, оценивающие качество логистического сервиса;
- 314 - уровни и параметры качества логистического сервиса;
- 315 - факторы качества сервисного обслуживания;
- 316 - классификация показателей оценки логистического сервиса

3. Формы контроля и оценки результатов освоения

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и уровня практического опыта формирующихся компетенций в рамках освоения профессионального модуля. В соответствии с учебным планом и рабочей программой профессионального модуля «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании» предусматривается входной, текущий, периодический и итоговый контроль результатов освоения.

4. Примерные (типовые) контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, опыта деятельности, в процессе освоения профессионального модуля, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения модуля

Примерные (типовые) вопросы к семинару

МДК.03.01 Транспортная логистика

Тема 1.1. Основы транспортной логистики

1. Что такое транспортная логистика и какие задачи она решает?
2. Какие основные виды транспорта используются в логистике и каковы их отличительные черты?
3. В чем заключаются преимущества и недостатки автомобильного транспорта?
4. Какими особенностями обладает железнодорожный транспорт и почему он востребован?
5. Когда целесообразно использование водного транспорта и какие ограничения оно имеет?
6. В каких случаях применяют авиационный транспорт и какие его достоинства и недостатки?
7. Какое влияние оказывает инфраструктура страны на развитие транспортной логистики?
8. Как осуществляется выбор наиболее подходящего вида транспорта для перевозки конкретных видов грузов?
9. Что такое мультимодальные транспортные операции и как они организуются?
10. Какие риски возникают при организации международной перевозки и как минимизировать их последствия?
11. Какие международные конвенции регулируют сферу транспортной логистики?
12. В чем особенность контрактных отношений в транспортной логистике?

13. Какие экономические показатели характеризуют эффективность функционирования транспортной инфраструктуры?
14. Какие технологические решения способствуют повышению эффективности управления транспортом?
15. Какие нормативные акты регулируют деятельность российских компаний в сфере автомобильных перевозок?
16. Как влияет экологическое законодательство на развитие транспортной логистики?
17. Какие информационные системы применяются для управления транспортным процессом?
18. В чем отличие линейных перевозок от кольцевых и смешанных схем?
19. Какие меры предпринимаются для обеспечения безопасности и сохранности грузов во время транспортировки?
20. Как организовать эффективную доставку грузов на большие расстояния с минимизацией расходов?

Тема 1.2. Оптимизация транспортной логистики

1. Что подразумевает оптимизация транспортной логистики и какие цели она преследует?
2. Какие методы и модели применяются для оптимизации транспортных процессов?
3. Как рассчитать оптимальный маршрут транспортировки груза с наименьшими затратами?
4. Какие способы позволяют сократить сроки доставки и повысить скорость реагирования на запросы потребителей?
5. Какие инновационные технологии оказывают наибольшее влияние на оптимизацию транспортных решений?
6. В чем состоят основные сложности при внедрении современных ИТ-решений в транспортную логистику?
7. Как правильно выбрать транспортную компанию-перевозчика для достижения наилучших результатов?
8. Что такое теория массового обслуживания и как она используется в транспорте?
9. Какие экономические показатели определяют успешность оптимизации транспортных процессов?
10. Как построить эффективный мониторинг состояния автопарка и оптимизации загрузки транспорта?
11. Какие методики расчета оптимальных объемов запасов на маршрутах следования обеспечивают бесперебойное функционирование логистики?
12. Как автоматизировать процесс подбора маршрута с использованием алгоритмов ГИС (географической информационной системы)?
13. В чем заключается разница между традиционными и современными подходами к формированию маршрутов транспортировки?
14. Какие данные необходимы для моделирования оптимизационных задач в транспортной логистике?
15. Как учитывать неопределенность и риск в процессе принятия решений по оптимизации маршрутов?
16. Что включают мероприятия по снижению себестоимости транспортировки?
17. Какие факторы важны при проектировании сети распределения и размещения складов для уменьшения транспортных затрат?
18. В чем смысл консолидации и кооперации перевозок и как это способствует экономии ресурсов?
19. Как осуществить подбор транспортных средств и форматов контейнеров для максимального заполнения пространства?
20. Какие правовые нормы необходимо соблюдать при разработке оптимизированных логистических схем?

МДК.03.02. Логистика сервисного обслуживания**Тема 2.1. Основы логистики сервисного обслуживания**

1. Что такое логистика сервисного обслуживания и каковы её цели?
2. Какие услуги входят в состав логистического сервиса?
3. Какие основные компоненты составляют логистику сервисного обслуживания?
4. Как логистика влияет на качество предоставляемого сервиса клиентам?
5. Какие уровни логистического сервиса принято выделять?
6. Как измеряется удовлетворённость клиента качеством логистического сервиса?
7. Как связаны показатели надёжности, оперативности и доступности с логистикой сервисного обслуживания?
8. Какие ресурсы необходимы для поддержания высокого уровня логистического сервиса?
9. Как выстроены взаимоотношения между производителем, поставщиком услуг и клиентом в рамках логистического сервиса?
10. Какие организационно-правовые формы могут использоваться предприятиями для предоставления логистического сервиса?
11. Какие средства коммуникации и информационные системы необходимы для успешного взаимодействия с клиентами?
12. Как анализировать жалобы и претензии клиентов для совершенствования логистического сервиса?
13. Какие инструменты маркетинга помогают продвигать логистические сервисы?
14. Какие изменения происходят в современной логистике сервисного обслуживания вследствие цифровизации экономики?
15. Каковы перспективы развития цифровых платформ для оказания логистических сервисов?
16. Какие возможности предоставляют онлайн-сервисы для автоматизации логистического сопровождения клиентов?
17. Как развивать стратегию удержания клиентов через повышение качества логистического сервиса?
18. Как формируются и поддерживаются стандарты качества логистического сервиса?
19. Какие профессиональные компетенции требуются специалистам по логистике сервисного обслуживания?
20. Как эффективно организовать взаимодействие отдела логистики с подразделениями компании, ответственными за обслуживание клиентов?

Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса

1. Что такое система логистического сервиса и каковы её основные элементы?
2. Какие факторы определяют структуру и содержание логистического сервиса?
3. Какие методы и инструменты применяются для проектирования логистического сервиса?
4. Как разработать концепцию логистического сервиса, соответствующую ожиданиям клиентов?
5. Какие критерии используются для классификации уровней логистического сервиса?
6. Какие качественные и количественные показатели оценивают эффективность логистического сервиса?
7. Как оценить степень соответствия фактического уровня логистического сервиса требуемым стандартам?
8. Какие индикаторы удовлетворённости клиентов являются ключевыми показателями успеха логистического сервиса?

9. Как выстроить обратную связь с клиентами для выявления слабых мест в логистическом сервисе?
10. Как поддерживать конкурентоспособность компании посредством постоянного улучшения логистического сервиса?
11. Какие организационные структуры эффективны для управления логистическим сервисом?
12. Как интегрировать различные подразделения компании в единую систему логистического сервиса?
13. Какие информационные технологии повышают эффективность логистического сервиса?
14. Какие метрики и KPI используются для измерения показателей логистического сервиса?
15. Какие управленческие решения принимаются для улучшения качества логистического сервиса?
16. Как формировать команду профессионалов для успешной реализации проекта по созданию логистического сервиса?
17. Какие альтернативные варианты организации логистического сервиса предлагает рынок (аутсорсинг, внутренний отдел и др.)?
18. Как адаптировать систему логистического сервиса под специфику конкретной компании?
19. Как проводить оценку экономических последствий изменений в системе логистического сервиса?
20. Какие рекомендации можно предложить компаниям для устойчивого роста качества логистического сервиса?

Примерные (типовые) практические задачи

МДК.03.01 Транспортная логистика

Задание 1. Выбор оптимального маршрута

Выберите лучший маршрут для доставки груза из Москвы в Екатеринбург, учитывая такие критерии, как расстояние, время в пути, расходы на топливо и техническое обслуживание. Используйте карты и справочные материалы по дорожным условиям и расценкам на бензин.

Задание 2. Составление графика экспедиторских перевозок

Разработайте график экспедиционной доставки груза объемом 20 тонн на три адреса назначения одновременно, используя автомобильный транспорт. Необходимо учитывать временные окна разгрузки на каждом пункте, грузоподъемность автофургона и ограничение на рабочее время водителя.

Задача 3. Определение тарифов на перевозку

Рассчитайте тарифы на перевозку груза весом 5 тонн по маршруту Самара—Казань различными видами транспорта (автомобильным, железнодорожным). Вычислите общие затраты на каждый вид транспорта и выберите экономически выгодный вариант.

Задача 4. Организация мультимодальной перевозки

Разработать схему мультимодальной перевозки контейнера массой 20 тонн из порта Владивостока в Москву. Рассмотрите поэтапно все виды транспорта, используемые в ходе транспортировки (морской, железнодорожный, автомобильный), оцените временные рамки и финансовые затраты.

Задача 5. Проектирование логистического центра

Спроектируйте размещение логистического терминала для крупного города с населением около миллиона человек. Учтите транспортные потоки, инфраструктуру, необходимое оборудование и численность обслуживающего персонала.

Задача 6. Организация работы с претензиями

Клиент предъявил претензию по поводу повреждения груза в результате неправильной упаковки и неграмотной фиксации в автомобиле. Разработайте алгоритм действий по урегулированию конфликта и предотвращению повторения подобной ситуации.

Задача 7. Оптимизация грузоперевозок

Фирма ежедневно осуществляет перевозки мебели между Москвой и Петербургом. Нужно оптимизировать работу, сократив расходы на горючее и увеличив производительность за счёт правильного выбора грузоподъёмности и моделей транспортных средств.

Задача 8. Работа с международным направлением

Необходимо доставить партию электроники из Китая в Россию морским транспортом с последующей доставкой автомобильным транспортом до г. Красноярск. Разработайте пошаговый план мероприятий по оформлению документации, согласованию режимов пропуска и страховке груза.

Задача 9. Определение оптимального варианта страховки

Груз стоимостью 5 млн рублей должен отправиться автомобилем из Омска в Новосибирск. Выберите подходящий страховой полис, определив размер страхового взноса и покрытие возможных убытков в случае ДТП или кражи.

Задача 10. Мониторинг работы водителей

Разработайте программу ежедневного мониторинга перемещений грузовых автомобилей, осуществляющих регулярные рейсы по стране. Включите в неё сбор данных GPS, топливные отчёты и анализ поведения водителей на дороге.

МДК.03.02. Логистика сервисного обслуживания

Задание 1. Анализ удовлетворенности клиентов

Провести опрос среди десяти клиентов вашей компании с целью выяснения уровня удовлетворенности предоставленным логистическим сервисом. Результаты представить в виде отчета с выводами и рекомендациями по улучшению качества обслуживания.

Задание 2. Организация технической поддержки

Создать инструкцию по решению типичных технических проблем, возникающих у клиентов при эксплуатации вашего товара/услуги. Например, составить чеклист диагностики неисправностей холодильников или инструкции по настройке программного обеспечения для клиента.

Задание 3. Разработка программы обратной связи

Организовать процедуру сбора и анализа отзывов клиентов относительно логистического сервиса вашей компании. Представьте, как будут фиксироваться отзывы, обрабатываться информация и разрабатываться мероприятия по устранению недостатков.

Задание 4. Решение конфликтных ситуаций

Представьте ситуацию, когда клиент получил бракованный товар. Разработайте пошаговый алгоритм действий сотрудников сервисного отдела по урегулированию спора и восстановлению репутации компании.

Задание 5. Адаптация стандарта качества ISO 9001

Описать, как компания может внедрить требования международного стандарта ISO 9001 в свою службу логистического сервиса. Покажите, какие процессы подлежат сертификации и как добиться соответствия требованиям стандарта.

Задание 6. Повышение производительности сервисного центра

Анализируйте текущее состояние вашего сервисного центра и разработайте мероприятия по увеличению пропускной способности и сокращению времени ожидания клиентов. Предложите шаги по модернизации внутренних процессов.

Задание 7. Формирование стандартов качества

Создайте четкий свод правил и стандартов для работы сотрудников, обеспечивающих логистический сервис. Примеры таких стандартов: правила приема и обработки заказов, порядок обмена товарами, гарантия на услуги и другие важные аспекты.

Задание 8. Моделирование очереди обслуживания

Используя математические методы (например, теорию очередей), смоделировать очередь обслуживания клиентов в вашем сервисном центре. Оцените среднее время ожидания, необходимую численность операторов и прочие значимые показатели.

Задание 9. Реализация концепции Cross-Docking

Опишите последовательность шагов, необходимых для внедрения концепции cross-docking (перегрузка товаров без промежуточного хранения) в вашей компании. Оцените экономическую эффективность такого нововведения.

Задание 10. Управление рисками в логистическом сервисе

Определите возможные риски, способные негативно повлиять на качество логистического сервиса (например, задержка доставки, нехватка запчастей, потеря доверия клиентов). Разработайте план предотвращения и минимизации влияния этих рисков.

Примерные (типовые) задания для проведения промежуточной аттестации

Примерное (типовое) тестовое задание для проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой по МДК.03.01 Транспортная логистика

1. Основной целью транспортной логистики является:
 - А. обеспечение максимальной скорости доставки груза;
 - Б. доставка груза вовремя и с минимальными затратами;
 - В. минимальное участие человека в доставке груза;
 - Г. исключительно сохранение качества доставляемого груза.
2. Транспортировка, включающая два и более вида транспорта, называется:
 - А. автомобильная;
 - Б. железнодорожная;
 - В. мультимодальная;
 - Г. воздушная.
3. Совокупность дорог, железнодорожных путей, портов и аэропортов называют:
 - А. транспортным узлом;
 - Б. инфраструктурой транспорта;
 - В. транспортной сетью;
 - Г. магистралью.
4. Маршрут, проходящий через один пункт дважды, называется:
 - А. радиальным;
 - Б. маятниковым;
 - В. петлевым;
 - Г. спиральным.
5. Фактор, оказывающий значительное влияние на стоимость доставки:
 - А. наличие собственных транспортных средств;
 - Б. климат региона;
 - В. географическое положение отправителя и получателя;
 - Г. наличие международных соглашений.
6. Время обработки груза на терминале обозначает:
 - А. скорость прохождения таможенных процедур;
 - Б. срок хранения груза на складе;
 - В. продолжительность погрузочно-разгрузочных работ;
 - Г. длительность оформления документов.
7. Оптимальное количество транспортных единиц рассчитывается исходя из:
 - А. наличия свободных водителей;
 - Б. интенсивности спроса и загруженности дорог;
 - В. стоимости топлива;
 - Г. количества сотрудников.

8. Терминальная обработка груза предполагает:
 - А. страхование груза;
 - Б. таможенное оформление;
 - В. приемку, хранение и выдачу груза;
 - Г. сертификацию продукции.
9. Одним из основных критериев выбора вида транспорта является:
 - А. сложность оформления документов;
 - Б. доступность транспортных средств;
 - В. объем транспортируемого груза;
 - Г. квалификация персонала.
10. Вид транспорта, позволяющий осуществлять массовые перевозки больших партий грузов, особенно подходит для сырьевых продуктов:
 - А. водный;
 - Б. воздушный;
 - В. трубопроводный;
 - Г. автомобильный.
11. Функция мониторинга движения транспорта позволяет:
 - А. оперативно выявлять задержки и неисправности;
 - Б. экономить топливо;
 - В. улучшать условия труда водителя;
 - Г. уменьшать расходы на ремонт техники.
12. Регулирование работы автотранспорта путем согласования временных графиков отправления и прибытия относится к:
 - А. диспетчерскому контролю;
 - Б. управлению персоналом;
 - В. техобслуживанию автомобилей;
 - Г. информационному сопровождению.
13. Цель управления запасами в транспортной логистике:
 - А. увеличение прибыли компании;
 - Б. снижение операционных затрат;
 - В. сокращение продолжительности оборота капитала;
 - Г. поддержание необходимого уровня подвижности активов.
14. Функциональная зона складского комплекса предназначена для:
 - А. отдыха работников;
 - Б. ремонта оборудования;
 - В. сортировки и комплектации товаров;
 - Г. ведения бухгалтерского учета.
15. Коэффициент полезного пробега показывает отношение:
 - А. пройденного километража к расходу топлива;
 - Б. числа выполненных рейсов к общему числу заявок;
 - В. общего пробега автомобиля к пробегу с полезным грузом;
 - Г. длительности рабочего дня к количеству перевезенных тонн груза.
16. основополагающий документ для оформления международных перевозок грузов:
 - А. договор купли-продажи;
 - Б. сертификат происхождения;
 - В. коммерческий акт;
 - Г. международная накладная CMR.
17. Процедура таможенного оформления предусматривает:
 - А. декларирование груза;
 - Б. предоставление справки о наличии лицензии;
 - В. расчет налогов и пошлин;
 - Г. все вышеперечисленное верно.
18. Информационная поддержка логистики обеспечивает:

- А. контроль за состоянием парка машин;
 - Б. интеграцию всех звеньев цепи поставок;
 - В. улучшение качества обслуживания покупателей;
 - Г. всё перечисленное выше.
19. Эффективность логистики характеризуется показателем:
- А. коэффициентом нагрузки транспорта;
 - Б. индексом потребительской лояльности;
 - В. скоростью возврата инвестиций;
 - Г. рентабельностью активов.
20. Основная причина привлечения внешних подрядчиков для осуществления логистических функций:
- А. отсутствие собственного транспорта;
 - Б. желание уменьшить налоговую нагрузку;
 - В. стремление снизить затраты и сосредоточиться на основном бизнесе;
 - Г. высокая конкуренция на рынке транспортных услуг.

Примерное (типовое) тестовое задание для проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой по МДК.03.02. Логистика сервисного обслуживания

1. Логистика сервисного обслуживания направлена на удовлетворение потребностей клиентов в отношении:
- А. Качество продукта;
 - Б. Доступность услуг;
 - В. Стоимость услуг;
 - Г. Все вышеперечисленные пункты.
2. Система логистического сервиса включает следующие компоненты:
- А. Грузоперевозки и складирование;
 - Б. Сервисное сопровождение, консультации и техническую поддержку;
 - В. Продажи и продвижение товаров;
 - Г. Только бухгалтерский учет и отчетность.
3. Клиенты ожидают от логистического сервиса высокий уровень:
- А. Комфортных условий труда сотрудников компании;
 - Б. Информированности о статусе своего заказа;
 - В. Экономии денежных средств на услугах;
 - Г. Скорости заключения договоров.
4. Показатель, определяющий эффективность логистического сервиса, это:
- А. Уровень зарплаты сотрудников;
 - Б. Количество претензий от клиентов;
 - В. Затраты на рекламу;
 - Г. Прибыль компании.
5. Одной из ключевых целей логистического сервиса является:
- А. Максимально быстрая доставка любого груза;
 - Б. Повышение качества обслуживания клиентов;
 - В. Минимизация рабочих часов сотрудников;
 - Г. Сокращение ассортимента предлагаемых услуг.
6. Какую роль играют информационные технологии в логистике сервисного обслуживания?
- А. Не имеют значения;
 - Б. Используются лишь для внутреннего документооборота;
 - В. Способствуют быстрому обмену информацией и повышению эффективности работы;
 - Г. Применяются только крупными компаниями.

7. Один из важнейших элементов логистического сервиса:
 - А. Маркетинговая стратегия компании;
 - Б. Возможность быстро реагировать на потребности клиентов;
 - В. Постоянство цен на товары и услуги;
 - Г. Увеличение численности сотрудников.
8. Основными функциями логистического сервиса являются:
 - А. Хранение товаров на складе;
 - Б. Консультации и информирование клиентов;
 - В. Проведение рекламных акций;
 - Г. Проверка качества продукции.
9. Кто принимает непосредственное участие в предоставлении логистического сервиса?
 - А. Производители товаров;
 - Б. Поставщики сырья;
 - В. Сотрудники клиентского отдела и менеджеры по обслуживанию;
 - Г. Бухгалтерия компании.
10. Какие мероприятия способствуют улучшению логистического сервиса?
 - А. Уменьшение штата сотрудников;
 - Б. Регулярное обучение персонала и внедрение новых технологий;
 - В. Повышение цен на услуги;
 - Г. Ограничение ассортимента услуг.
11. Ключевой фактор, влияющий на лояльность клиентов к услугам логистического сервиса:
 - А. Удобство оплаты услуг;
 - Б. Быстрая реакция на обращения и устранение проблем;
 - В. Широкий ассортимент сопутствующих товаров;
 - Г. Наличие корпоративных скидок.
12. Наиболее эффективным способом изучения мнения клиентов о качестве логистического сервиса является:
 - А. Анкетирование клиентов;
 - Б. Анализ отзывов конкурентов;
 - В. Использование статистических данных по рынку;
 - Г. Внутренний аудит компании.
13. Стандарт ISO 9001 регламентирует:
 - А. Организацию финансовой отчетности;
 - Б. Управление качеством продукции и услуг;
 - В. Экологическую безопасность производства;
 - Г. Правила кадрового делопроизводства.
14. Качественный логистический сервис помогает компании:
 - А. Снизить расходы на персонал;
 - Б. Улучшить репутацию бренда и привлечь больше клиентов;
 - В. Предотвратить устаревание продукции;
 - Г. Ускорить разработку новой продукции.
15. Одним из инструментов повышения качества логистического сервиса является:
 - А. Реклама в СМИ;
 - Б. Запуск специальных предложений и акций;
 - В. Автоматизация бизнес-процессов и применение CRM-систем;
 - Г. Переход на полный цикл самостоятельного производства.
16. Какие процедуры относятся к внутреннему аудиту логистического сервиса?
 - А. Контроль над соблюдением стандартов качества;
 - Б. Исследование рынка аналогичных услуг;
 - В. Заключение контрактов с новыми поставщиками;
 - Г. Подготовка рекламной кампании.

17. Важнейший показатель оценки качества логистического сервиса — это:
 - А. Средняя заработная плата сотрудников;
 - Б. Время отклика на обращение клиента;
 - В. Процент отказов от услуг;
 - Г. Количественная оценка удовлетворенности пользователей.
18. Основное преимущество логистического сервиса с высокой степенью персонализации заключается в следующем:
 - А. Возможность быстрого расширения бизнеса;
 - Б. Высокая стоимость обслуживания;
 - В. Лучшее удовлетворение индивидуальных запросов клиентов;
 - Г. Простота масштабируемости.
19. Чтобы достичь высокой степени удовлетворенности клиентов, компания должна обеспечивать:
 - А. Налаженную коммуникацию и прозрачные процессы;
 - Б. Минимальную цену услуг;
 - В. Высокую прибыльность;
 - Г. Ежемесячное обновление прайса.
20. Стратегия кросс-докинга (cross-docking) в логистике сервисного обслуживания направлена на:
 - А. Создание большого объёма запасов;
 - Б. Быстрое перемещение товаров от поставщика клиенту без длительного хранения;
 - В. Повышение цены услуг;
 - Г. Замораживание финансовых средств в оборотных активах.

Примерные (типовые) вопросы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена по ПМ.03 «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании»

1. Что такое транспортная логистика и какие задачи она решает?
2. Какие виды транспорта используются в логистике и каковы их преимущества и недостатки?
3. Как строится процесс выбора оптимального вида транспорта для конкретного случая?
4. Какие основные стадии включает транспортировка грузов?
5. Что такое мультимодальные перевозки и как они организованы?
6. Какие существуют механизмы оптимизации транспортных маршрутов?
7. Что такое терминал и какова его роль в логистических процессах?
8. Как контролируется состояние груза в процессе транспортировки?
9. Какие нормативно-правовые акты регулируют транспортировку грузов в России?
10. Что такое система слежения за грузом и какими средствами она обеспечивается?
11. Какие показатели используются для оценки эффективности работы транспортной логистики?
12. Что включает в себя процедура таможенного оформления груза?
13. Как распределяются обязанности сторон договора транспортной экспедиции?
14. Какие технические средства применяются для автоматизации транспортной логистики?
15. Какие ситуации требуют обязательного страхования груза?
16. Как формируется тариф на транспортировку груза?
17. Какие дополнительные услуги предоставляются в рамках транспортной логистики?
18. В чем специфика морских и воздушных перевозок?
19. Как рассчитываются маршруты доставки с применением метода "наименьшего расстояния"?

20. Как учесть сезонные колебания спроса при планировании транспортных маршрутов?
21. Что такое логистика сервисного обслуживания и какие функции она выполняет?
22. Какие цели ставит перед собой логистика сервисного обслуживания?
23. Какие услуги входят в систему логистического сервиса?
24. Что означает выражение "качество логистического сервиса"? Какие критерии его определяют?
25. Какие задачи решают информационные системы в логистике сервисного обслуживания?
26. Как планировать объемы складских запасов для обеспечения качественных логистических услуг?
27. Какие этапы проходит заказ от момента подачи заявки до завершения обслуживания?
28. Какие меры предпринимают для минимизации жалоб клиентов на качество логистического сервиса?
29. Что такое концепция "точно-в-срок" ("just-in-time") и как она реализуется в логистике сервисного обслуживания?
30. Какие современные технологии внедряются в логистику сервисного обслуживания?
31. Как оценивать удовлетворенность клиентов услугами логистического сервиса?
32. Какие технологии применяются для оперативного разрешения обращений клиентов?
33. Как связано развитие логистического сервиса с расширением клиентской базы компании?
34. Какие новые подходы появляются в логистике сервисного обслуживания в условиях цифровой трансформации?
35. Как выбрать оптимальное расположение складов и пунктов выдачи товаров?
36. Какие процессы включены в зону ответственности логиста, занимающегося сервисом?
37. Как провести анализ и устранить "узкие места" в логистическом сервисе?
38. Какие факторы влияют на рост требований клиентов к качеству логистического сервиса?
39. Какова роль информационных технологий в улучшении качества логистического сервиса?
40. Какие изменения наблюдаются в логистике сервисного обслуживания в связи с ростом электронной коммерции?

2. Методические материалы по освоению профессионального модуля

2.1. Планирование и организация времени, необходимого для изучения профессионального модуля

Освоение профессионального модуля предполагает приобретение теоретических знаний, практических умений и навыков в ходе контактной работы с преподавателем в ходе лекционных и практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы.

Важным условием успешного освоения профессионального модуля является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно.

Все задания на самостоятельную работу для подготовки к практическим занятиям, а также учебный материал, вынесенный на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после изучения соответствующей темы лекционного курса, что

способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

С целью оценки качества усвоения учебного материала обучающийся должен постоянно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы.

Рекомендуется, после изучения каждой темы, определенной рабочей программой профессионального модуля, самостоятельно ответить на вопросы из примерного перечня вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию, а также самостоятельно решить одну или несколько типовых задач (примеров).

В случае выявления недостаточного знания теоретического материала темы необходимо повторно изучить теоретический материал по рекомендованной преподавателем основной и дополнительной литературе.

В случае затруднений в решении практических заданий, рекомендуется обратиться к преподавателю за консультацией.

2.2. Подготовка к лекциям

Знакомство с профессиональным модулем происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

2.3. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить

наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

2.4. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками необходимо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение

- 1) главного в тексте
- 2) основных аргументов
- 3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, формируется тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы.

Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по какой-либо одной теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, номер страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании реферата или выполнения другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений;
- формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения;
- составлять план, формулировать тезисы готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перефразирование, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

2.5. Подготовка к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация является итоговой формой контроля знаний обучающегося, способом оценки результатов его учебной деятельности. Основной целью промежуточной аттестации является проверка степени усвоения полученных обучающимся знаний и их системы.

Для успешного прохождения промежуточной аттестации необходимо продемонстрировать разумное сочетание знания и понимания учебного материала. На экзамене проверяется не только механическое запоминание обучающимся изложенной информации, но и его способность её анализировать, с помощью чего объяснять, аргументировать и отстаивать свою позицию.

К экзамену целесообразно готовиться с самого начала учебного цикла, поскольку только систематическая подготовка может обеспечить формирование у обучающегося качественных системных знаний.

При подготовке к экзамену следует пользоваться комплексом различных источников - не только конспектами лекций, материалами по подготовке к семинарским занятиям, но также и учебной, научной, справочной литературой. Для иллюстрации новейших примеров того или иного явления можно использовать заслуживающие доверия средства массовой информации.

Наиболее распространённой ошибкой обучающихся является использование только одного учебного пособия в качестве единственного источника для подготовки к сдаче экзамена. Даже если такой учебник написан коллективом авторов, он отражает только одну, в конечном счёте, субъективную точку зрения. Между тем, обучающийся (даже если он разделяет данное мнение) должен уметь строить свой ответ не на его пересказе, а с опорой на него, аргументируя при необходимости свой ответ, в том числе путём критики иных точек зрения.

Преподаватель вправе задать на экзамене обучающемуся наводящие, уточняющие и дополнительные вопросы в рамках билета.

Основными критериями, которыми преподаватель руководствуется на экзамене при оценке знаний, являются следующие:

- соответствие ответа обучающегося теме вопросов;
- умение строить ответ полно, но лаконично с акцентом на наиболее важных моментах;
- степень осведомлённости о научных и нормативных источниках;
- умение связывать теорию с практикой;
- приведение конкретных примеров, особенно, наиболее поздних;
- культура речи.

6. Рекомендации по проведению учебных занятий с обучающимися с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Для проведения контактной работы обучающихся с преподавателем АНПОО «ККУ» с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий определен набор электронных ресурсов и приложений, которые рекомендуются к использованию в образовательном процессе. Образовательный процесс осуществляется в соответствии с расписанием учебных занятий 2025/2026 учебного года, размещенным на официальном сайте колледжа.

Организация образовательного процесса осуществляется через личный кабинет на официальном сайте колледжа. Преподаватель в электронном журнале для соответствующей учебной группы указывает тему занятия. Прикрепляет учебные материалы, задания или ссылки на электронные ресурсы, необходимые для освоения темы, выполнения домашних заданий.

Алгоритм дистанционного взаимодействия:

1.1. Для обеспечения дистанционной связи с обучающимися преподаватель взаимодействует с обучающимися групп в электронной платформе Сферум, либо посредством корпоративной электронной почты (домен @kku39.ru).

1.2. В сформированных группах, обучающихся на платформах (см. выше) преподаватель доводит до обучающихся информацию:

- об алгоритме размещения информации об учебных материалах и заданиях на электронных ресурсах колледжа.
- индивидуальный график консультирования обучающихся, в т.ч. дистанционном формате.

1.3. Обучающиеся выполняют задание, в соответствии с расписанием учебных занятий в формате ДО и предоставляют их в электронной форме на электронный ресурс.

1.4. Осуществление мониторинга выполнения учебного плана и посещаемости занятий происходит ежедневно преподавателем через электронные ресурсы.