

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 30.07.2026 16:51:08
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Логистика в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 12 з.е.
в академических часах: 432 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Карпова Н. П.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по логистике на транспорте", утвержден приказом Минтруда России от 08.09.2014 № 616н; "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержден приказом Минтруда России от 31.10.2014 № 864н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Сформировать способность организовывать работу с подрядчиками на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации и оптимизировать процесс перевозки груза на основе анализа транспортных потоков и выбора оптимальных маршрутов ;
- Сформировать способность организовывать процесс оказания логистических услуг с улучшенными требованиями по качеству и координировать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису ;
- Сформировать способность интегрировать решения по управлению подрядчиками, оптимизации перевозок, повышению качества сервиса и координации постпродажного обслуживания в единый консультационный проект с экономическим обоснованием и презентацией результатов для заказчика.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-1 Способен организовать оптимальный процесс перевозки груза в логистической цепи поставок

ПК-1.1 Сравнивает виды и классификацию логистических услуг, организует наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок

Знать:

ПК-1.1/Зн1 Виды и классификацию логистических услуг, способы организации наиболее эффективных схем взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок

Уметь:

ПК-1.1/Ум1 Сравнивать виды и классификацию логистических услуг, организовывать наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок

Владеть:

ПК-1.1/Нв1 Навыками сравнения видов логистических услуг, организации наиболее эффективных схем взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок

ПК-1.2 Участвует в планировании и организации оптимального процесса перевозки груза в цепи поставок

Знать:

ПК-1.2/Зн1 Основы планировании и организации оптимального процесса перевозки груза в цепи поставок

Уметь:

ПК-1.2/Ум1 Планировать и организовывать оптимальный процесс перевозки груза в цепи поставок

Владеть:

ПК-1.2/Нв1 Навыками планирования и организации оптимального процесса перевозки груза в цепи поставок

ПК-2 Способен организовать работу подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации

ПК-2.1 Использует методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

Знать:

ПК-2.1/Зн1 Методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

Уметь:

ПК-2.1/Ум1 Использовать методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

Владеть:

ПК-2.1/Нв1 Навыками использования методов исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

ПК-2.2 Организует эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг

Знать:

ПК-2.2/Зн1 Основы эффективной работы подрядчиков на рынке транспортных услуг

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Организовывать эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Навыками организации эффективной работы подрядчиков на рынке транспортных услуг

ПК-3 Способен организовать процесс оказания логистических услуг с улучшенными требованиями по качеству в цепи поставок

ПК-3.1 Организует процесс оказания логистических услуг в цепи поставок

Знать:

ПК-3.1/Зн1 Основы организации процесса оказания логистических услуг в цепи поставок

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Организовывать процесс оказания логистических услуг в цепи поставок

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Навыками организации процесса оказания логистических услуг в цепи поставок

ПК-3.2 Организует процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Знать:

ПК-3.2/Зн1 Основы организации процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Уметь:

ПК-3.2/Ум1 Организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Владеть:

ПК-3.2/Нв1 Навыками организации процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

ПК-4 Способен организовать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, а также его координировать

ПК-4.1 Организует взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

Знать:

ПК-4.1/Зн1 Основы взаимодействия с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Организовывать взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Навыками организации взаимодействия с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

ПК-4.2 Организует взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

Знать:

ПК-4.2/Зн1 Основы организации взаимодействия и координации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

Уметь:

ПК-4.2/Ум1 Организовывать взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

Владеть:

ПК-4.2/Нв1 Навыками организации взаимодействия и координации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Консультационный проект» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах):
Очная форма обучения - 5, 6, 7, 8, Заочная форма обучения - 5, 6, 7, 8.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-1 - Способен организовать оптимальный процесс перевозки груза в логистической цепи поставок		
ПК-1.1 Сравнивает виды и классификацию логистических услуг, организует наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок	Коммерческий механизм систем товародвижения, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика услуг и сервисного обслуживания, Производственная практика: преддипломная практика

ПК-1.2 Участвует в планировании и организации оптимального процесса перевозки груза в цепи поставок	Коммерческий механизм систем товародвижения, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика услуг и сервисного обслуживания, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-2 - Способен организовать работу подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации		
ПК-2.1 Использует методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Исследования рынка и управление продажами, Логистика закупок, Маркетинг, Основы логистических процессов, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Технологии продвижения логистического сервиса, Цифровые системы и сервисы в логистике	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-2.2 Организует эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Логистика закупок, Основы логистических процессов, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Технологии продвижения логистического сервиса, Цифровые системы и сервисы в логистике	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-3 - Способен организовать процесс оказания логистических услуг с улучшенными требованиями по качеству в цепи поставок		
ПК-3.1 Организует процесс оказания логистических услуг в цепи поставок	Категорийная логистика, Коммерческий механизм систем товародвижения, Логистика закупок, Логистика сетевой торговли	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика услуг и сервисного обслуживания, Производственная практика: преддипломная практика, Транспортировка в цепях поставок
ПК-3.2 Организует процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Категорийная логистика, Коммерческий механизм систем товародвижения, Логистика закупок	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика услуг и сервисного обслуживания, Производственная практика: преддипломная практика, Транспортировка в цепях поставок
ПК-4 - Способен организовать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, а также его координировать		
ПК-4.1 Организует взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису	Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Цифровые системы и сервисы в логистике	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика

ПК-4.2 Организует взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок	Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Цифровые системы и сервисы в логистике	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
--	--	--

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Шестой семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Седьмой семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Восьмой семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	432	12	144	72	72	0,6	215,4	72

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Шестой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Седьмой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Восьмой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	432	12	16	8	8	0,6	343,4	72

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий
(часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Управление подрядчиками в условиях неопределённости	89,85	18	18	53,85
Тема 1.1. Анализ рынка транспортных услуг и идентификация рисков при работе с подрядчиками	18	3	3	12
Тема 1.2. Методы сбора и анализа информации о контрагентах при ограниченных данных	16,85	3	3	10,85
Тема 1.3. Разработка системы критериев оценки и рейтингования перевозчиков	19	5	4	10
Тема 1.4. Формирование стратегии выбора подрядчиков и диверсификация партнёрской базы	17	4	3	10
Тема 1.5. Разработка системы мониторинга и контроля исполнения обязательств подрядчиками	19	3	5	11
Раздел 2. Оптимизация транспортных процессов в цепи поставок	89,85	18	18	53,85
Тема 2.1. Диагностика текущей транспортной логистики компании: сбор данных, выявление проблем	15	3	3	9
Тема 2.2. Оценка эффективности перевозок	13	4	2	7
Тема 2.3. Методы оптимизации маршрутов и выбора видов транспорта	23	5	5	13
Тема 2.4. Мультимодальные и интермодальные перевозки: преимущества и ограничения	23	4	4	15

Тема 2.5. Разработка и экономическое обоснование рекомендаций по повышению эффективности перевозок	15,85	2	4	9,85
Раздел 3. Повышение качества логистического сервиса	89,85	18	18	53,85
Тема 3.1. Определение и критерии качества логистических услуг в цепи поставок	19	4	4	11
Тема 3.2. Методы оценки текущего уровня качества обслуживания клиентов	18,85	3	4	11,85
Тема 3.3. Выявление «узких мест» и проблемных зон в процессе оказания логистических услуг	17	4	3	10
Тема 3.4. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания	17	4	3	10
Тема 3.5. Оценка экономической эффективности внедрения мероприятий по повышению качества сервиса	18	3	4	11
Раздел 4. Организация постпродажного обслуживания и координация взаимодействия в цифровой среде	89,85	18	18	53,85
Тема 4.1. Диагностика текущей системы постпродажного обслуживания и анализ удовлетворённости клиентов	19,85	3	5	11,85
Тема 4.2. Анализ взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании	19	4	4	11
Тема 4.3. Цифровые инструменты организации постпродажного обслуживания	17	3	4	10
Тема 4.4. Разработка регламентов взаимодействия между подразделениями и внешними контрагентами	15	3	2	10
Тема 4.5. Оценка эффективности внедрения модели координации постпродажного сервиса	19	5	3	11

Заочная форма обучения

			я	ота
--	--	--	---	-----

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная раб
Раздел 1. Управление подрядчиками в условиях неопределённости	89,85	2	2	85,85
Тема 1.1. Анализ рынка транспортных услуг и идентификация рисков при работе с подрядчиками	12	1	1	10
Тема 1.2. Методы сбора и анализа информации о контрагентах при ограниченных данных	12	1	1	10
Тема 1.3. Разработка системы критериев оценки и рейтингования перевозчиков	20			20
Тема 1.4. Формирование стратегии выбора подрядчиков и диверсификация партнёрской базы	20			20
Тема 1.5. Разработка системы мониторинга и контроля исполнения обязательств подрядчиками	25,85			25,85
Раздел 2. Оптимизация транспортных процессов в цепи поставок	89,85	2	2	85,85
Тема 2.1. Диагностика текущей транспортной логистики компании: сбор данных, выявление проблем	12	1	1	10
Тема 2.2. Оценка эффективности перевозок	12	1	1	10
Тема 2.3. Методы оптимизации маршрутов и выбора видов транспорта	25,85			25,85
Тема 2.4. Мультимодальные и интермодальные перевозки: преимущества и ограничения	20			20
Тема 2.5. Разработка и экономическое обоснование рекомендаций по повышению эффективности перевозок	20			20
Раздел 3. Повышение качества логистического сервиса	89,85	2	2	85,85

Тема 3.1. Определение и критерии качества логистических услуг в цепи поставок	17,85	1	1	15,85
Тема 3.2. Методы оценки текущего уровня качества обслуживания клиентов	12	1	1	10
Тема 3.3. Выявление «узких мест» и проблемных зон в процессе оказания логистических услуг	17			17
Тема 3.4. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания	23			23
Тема 3.5. Оценка экономической эффективности внедрения мероприятий по повышению качества сервиса	20			20
Раздел 4. Организация постпродажного обслуживания и координация взаимодействия в цифровой среде	89,85	2	2	85,85
Тема 4.1. Диагностика текущей системы постпродажного обслуживания и анализ удовлетворённости клиентов	12	1	1	10
Тема 4.2. Анализ взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании	12	1	1	10
Тема 4.3. Цифровые инструменты организации постпродажного обслуживания	25,85			25,85
Тема 4.4. Разработка регламентов взаимодействия между подразделениями и внешними контрагентами	20			20
Тема 4.5. Оценка эффективности внедрения модели координации постпродажного сервиса	20			20

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Управление подрядчиками в условиях неопределённости	Тестирование	Зачет
2	Оптимизация транспортных процессов в цепи поставок	Тестирование	Зачет
3	Повышение качества логистического сервиса	Тестирование	Зачет
4	Организация постпродажного обслуживания и координация взаимодействия в цифровой среде	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Управление подрядчиками в условиях неопределённости Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ В условиях недостаточности информации о потенциальном перевозчике наиболее надёжным источником данных для принятия решения является: А) Устная рекомендация знакомого логиста Б) Сайт компании-перевозчика с красивым дизайном В) Низкая цена, предложенная перевозчиком Г) Комплексный цифровой профиль контрагента, агрегирующий данные из открытых реестров, рейтингов и отзывов	Ответ: Г	ПК-2
2	Выбери правильный ответ Какой цифровой инструмент позволяет в условиях неполной информации проверить юридическую чистоту контрагента, наличие судебных дел и налоговых задолженностей? А) Транспортная биржа ATI.SU Б) Система электронного документооборота В) Платформа для проверки контрагентов (например, «Контур.Фокус», «СПАРК») Г) WMS-система	Ответ: В	ПК-2
3	Выбери правильный ответ Что является основным риском при выборе подрядчика на основе только минимальной цены в условиях недостатка информации? А) Переплата за услуги Б) Срыв сроков поставки, низкое качество услуг, скрытые затраты В) Увеличение документооборота Г) Улучшение репутации компании	Ответ: Б	ПК-2
4	Выбери правильный ответ Какая информация является наиболее ценной для оценки надёжности перевозчика при ограниченных данных о нём? А) Количество сотрудников в компании Б) История выполненных заказов: процент срывов, среднее время задержки, отзывы клиентов В) Цвет и марка транспортных средств Г) Наличие офиса в центре города	Ответ: Б	ПК-2
5	Выбери правильный ответ В условиях недостаточности информации о рыночной ситуации и контрагентах наиболее эффективной стратегией организации работы с подрядчиками является: А) Работа только с одним проверенным перевозчиком Б) Диверсификация партнёрской базы и создание резервных каналов поставок на основе анализа доступных цифровых данных В) Отказ от услуг сторонних перевозчиков и создание собственного автопарка Г) Принятие решений на основе интуиции руководителя	Ответ: Б	ПК-2

6	Задания на установление соответствия Установите соответствие между типом цифрового сервиса и его ролью при выборе подрядчика в условиях недостатка информации. Тип сервиса: 1. Транспортные биржи (АТІ.SU, «Грузовичкоф») 2. Платформы проверки контрагентов («СПАРК», «Контур.Фокус») 3. Агрегаторы отзывов и репутационные системы 4. Системы мониторинга выполнения заказов (телематика) Роль в условиях неполной информации: А. Позволяют проверить юридический статус и отсутствие долгов Б. Предоставляют реальные отзывы и рейтинги от клиентов перевозчика В. Дают доступ к широкому пулу перевозчиков и их базовым параметрам (стаж, автопарк, регионы) Г. Позволяют в реальном времени отслеживать исполнение и корректировать оценку надёжности post-factum	ПК-2
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	
7	Задания на установление соответствия Установите соответствие между типом недостающей информации и возможным цифровым способом её восполнения. Недостающая информация: 1. Финансовая стабильность перевозчика 2. Реальное местонахождение груза 3. Репутация и качество сервиса перевозчика 4. Дисциплина соблюдения сроков Цифровой способ восполнения: А. Использование АРІ для получения данных о статусе груза в реальном времени Б. Анализ телематических данных по предыдущим рейсам (средняя скорость, простои) В. Запрос бухгалтерской отчётности из открытых баз (ФНС, Росстат) Г. Сбор и анализ отзывов на цифровых платформах и форумах	ПК-2
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б	
8	Задания на установление соответствия Установите соответствие между методом снижения риска при работе с подрядчиком в условиях неполной информации и его описанием. Метод снижения риска: 1. Страхование ответственности перевозчика 2. Резервирование альтернативных маршрутов 3. Диверсификация подрядчиков 4. Включение штрафных санкций в договор Описание: А. Привлечение второго перевозчика для частичной отгрузки Б. Заключение договора с условием штрафов за срыв сроков В. Передача финансовых рисков страховой компании Г. Планирование объездных путей при возможной блокировке основного	ПК-2
	Ответ: 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б	
9	Задания на установление правильной последовательности Определите правильную последовательность действий логиста при выборе подрядчика в условиях недостаточности информации. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): 1. Проверка юридической чистоты контрагента через цифровые сервисы («СПАРК», «Контур.Фокус») 2. Сбор и анализ доступных данных из открытых источников и цифровых платформ 3. Формирование пула альтернативных перевозчиков для резервирования 4. Принятие решения о выборе и заключение договора с условиями контроля 5. Мониторинг выполнения заказа через системы телематики и трекинга	ПК-2
	Ответ: 2, 1, 3, 4, 5	
10	Задания на установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы минимизации рисков при выявлении недостаточной информации о подрядчике. Варианты: 1. Запрос дополнительной информации у контрагента (копии лицензий, рекомендательные письма) 2. Проверка репутации через независимые цифровые платформы 3. Формирование резервного плана (диверсификация, дополнительные проверки, страховка) 4. Оценка доступной информации и выявление «белых пятен»	ПК-2
	Ответ: 4, 2, 1, 3	
11	Открытые задания _____ - это стратегия управления подрядчиками, при которой компания распределяет объёмы перевозок между несколькими перевозчиками, чтобы снизить зависимость от одного поставщика и минимизировать риски при недостатке информации о каждом.	ПК-2

	Ответ:	Диверсификация подрядчиков	
12	Открытые задания	_____ - это совокупность методов и инструментов для оценки надёжности контрагента на основе ограниченного объёма доступных данных, включая анализ финансовых показателей, судебных дел и отзывов.	ПК-2
	Ответ:	Скоринг контрагента	
13	Открытые задания	Назовите не менее двух цифровых инструментов, которые могут быть использованы для проверки благонадёжности перевозчика перед заключением договора, и кратко поясните, какую информацию они предоставляют.	ПК-2
	Ответ:	1. «Контур.Фокус» / «СПАРК» 2. Агрегаторы отзывов (ATLSU, «Грузовичкоф»)	
14	Открытые задания	_____ - это комплекс аппаратных и программных средств для мониторинга транспорта, включая GPS/ГЛОНАСС-навигацию, датчики состояния и системы передачи данных.	ПК-2
	Ответ:	Транспортная телематика	
15	Открытые задания	Известно, что из 80 рейсов перевозчика X 4 завершились с повреждением груза. Компания также имеет информацию, что у перевозчика Y из 120 рейсов 6 завершились с повреждением. У какого перевозчика ниже риск повреждения груза (в процентах)? Рассчитайте и сравните.	ПК-2
	Ответ:	Риск одинаковый (5%)	

2. Оптимизация транспортных процессов в цепи поставок Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ Что понимается под оптимизацией транспортных процессов в цепи поставок? А) Выбор самого дешёвого перевозчика для всех маршрутов Б) Комплекс мер по минимизации затрат, времени и рисков при перевозке грузов с учётом требований клиента В) Увеличение количества транспортных средств в парке компании Г) Переход на использование только одного вида транспорта	Ответ: Б	ПК-1
2	Выбери правильный ответ Какой показатель характеризует эффективность использования грузоподъёмности транспортного средства? А) Коэффициент использования пробега Б) Коэффициент использования грузоподъёмности В) Стоимость тонно-километра Г) Время доставки	Ответ: Б	ПК-1
3	Выбери правильный ответ Какой метод оптимизации маршрутов позволяет найти кратчайший путь между несколькими пунктами с возвратом в исходную точку (задача коммивояжёра)? А) Метод «ветвей и границ» Б) Метод Кларка-Райта В) Симплекс-метод Г) Метод Монте-Карло	Ответ: А	ПК-1
4	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является преимуществом мультимодальных перевозок? А) Увеличение времени доставки за счёт перегрузок Б) Снижение общей стоимости перевозки за счёт оптимального сочетания видов транспорта В) Усложнение документооборота Г) Повышение рисков повреждения груза при перегрузках	Ответ: Б	ПК-1
5	Выбери правильный ответ Какой вид транспорта является наиболее экономически эффективным для перевозки массовых сыпучих грузов на дальние расстояния? А) Автомобильный транспорт Б) Авиационный транспорт В) Железнодорожный транспорт Г) Трубопроводный транспорт	Ответ: В	ПК-1

6	Задания на установление соответствия Установите соответствие между показателем эффективности перевозок и его формулой. Показатель: 1. Коэффициент использования пробега 2. Коэффициент использования грузоподъёмности 3. Стоимость тонно-километра 4. Производительность транспортного средства Формула: А. Объём перевезённого груза / Общая грузоподъёмность × 100% Б. Пробег с грузом / Общий пробег В. Общие затраты на перевозку / (Объём груза × Расстояние) Г. Объём перевезённого груза / Затраты времени	ПК-1
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
7	Задания на установление соответствия Установите соответствие между методом оптимизации маршрутов и его описанием. Метод: 1. Метод Кларка-Райта 2. Метод «ветвей и границ» 3. Метод ближайшего соседа 4. Метод динамического программирования Описание: А. Последовательное объединение маршрутов с наибольшей экономией пробега Б. Перебор вариантов с отсечением заведомо неоптимальных решений В. Построение маршрута путём последовательного добавления ближайшего пункта Г. Разбиение задачи на подзадачи и их последовательное решение	ПК-1
	Ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г	
8	Задания на установление соответствия Установите соответствие между видом транспорта и его ключевой характеристикой при выборе для перевозки. Вид транспорта: 1. Автомобильный 2. Железнодорожный 3. Авиационный 4. Водный Ключевая характеристика: А. Наибольшая скорость доставки, высокая стоимость Б. Гибкость маршрутов, доставка «от двери до двери» В. Низкая стоимость массовых перевозок, ограниченная сеть путей Г. Самый низкий тариф, большие объёмы, низкая скорость	ПК-1
	Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г	
9	Задания на установление правильной последовательности Определите правильную последовательность этапов оптимизации транспортных процессов в компании. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): 1. Разработка плана мероприятий по оптимизации 2. Сбор и анализ данных о текущих перевозках 3. Выбор и внедрение оптимальных маршрутов и видов транспорта 4. Оценка экономического эффекта от внедрения 5. Выявление проблем и «узких мест»	ПК-1
	Ответ: 2, 5, 1, 3, 4	
10	Задания на установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы расчёта экономической эффективности оптимизации маршрута. Варианты: 1. Расчёт годовой экономии затрат на перевозки 2. Определение затрат на внедрение изменений (инвестиции) 3. Расчёт срока окупаемости и ROI 4. Сравнение затрат и выгод 5. Определение текущих затрат на маршрут до оптимизации	ПК-1
	Ответ: 5, 2, 1, 4, 3	
11	Открытые задания _____ - это отношение полезно пройденного расстояния (с грузом) к общему пробегу транспортного средства, выраженное в процентах или долях.	ПК-1
	Ответ: Коэффициент использования пробега	

12	Открытые задания _____ - это перевозка грузов, при которой груз перемещается несколькими видами транспорта по единому документу (сквозной коносамент) и под ответственностью одного оператора.		ПК-1
	Ответ:	Интермодальная перевозка	
13	Открытые задания _____ - это система управления транспортными заказами, позволяющая автоматизировать планирование маршрутов, отслеживание транспорта и анализ эффективности перевозок.		ПК-1
	Ответ:	TMS-система	
14	Открытые задания Рассчитайте коэффициент использования грузоподъёмности (в процентах) для автомобиля грузоподъёмностью 10 тонн, если фактически перевезено 7 тонн груза.		ПК-1
	Ответ:	70%	
15	Открытые задания Годовой грузооборот компании составляет 720 000 тонно*километров. Годовые затраты на перевозки — 14 400 000 рублей. Определите стоимость тонно*километра.		ПК-1
	Ответ:	20 рублей за тонно*километр	

3. Повышение качества логистического сервиса Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ Что понимается под качеством логистического сервиса? А) Соответствие услуг требованиям клиента и отсутствие ошибок в процессе обслуживания Б) Максимальная загрузка транспортных средств В) Минимальная стоимость перевозки Г) Большой ассортимент услуг		ПК-3
	Ответ:	А	
2	Выбери правильный ответ Какой показатель используется для измерения уровня удовлетворённости клиентов качеством логистического сервиса? А) Коэффициент использования пробега Б) Customer Satisfaction Score (CSAT) В) Оборачиваемость запасов Г) Стоимость тонно-километра		ПК-3
	Ответ:	Б	
3	Выбери правильный ответ Что из перечисленного относится к цифровым инструментам повышения качества логистического сервиса? А) Бумажные отчёты о доставке Б) Внутренние телефонные переговоры В) Онлайн-трекинг грузов для клиентов Г) Печатные каталоги услуг		ПК-3
	Ответ:	В	
4	Выбери правильный ответ Какой метод анализа позволяет выявить корневые причины проблем в качестве логистического обслуживания? А) Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма) Б) Модель Уилсона В) Метод Кларка-Райта Г) Анализ безубыточности		ПК-3
	Ответ:	А	
5	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является результатом улучшения качества логистического сервиса? А) Снижение лояльности клиентов Б) Увеличение числа рекламаций В) Рост повторных заказов и повышение конкурентоспособности компании Г) Увеличение страховых запасов		ПК-3
	Ответ:	В	

6	Задания на установление соответствия Установите соответствие между критерием качества логистического сервиса и его описанием. Критерий качества: 1. Своевременность доставки 2. Сохранность груза 3. Информационная прозрачность 4. Гибкость Описание: А. Отсутствие повреждений и потерь груза Б. Способность компании быстро реагировать на изменения заказа клиента В. Выполнение доставки в согласованный срок Г. Предоставление клиенту актуальной информации о статусе заказа	ПК-3
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-Б	
7	Задания на установление соответствия Установите соответствие между методом оценки качества логистического сервиса и его описанием. Метод оценки: 1. NPS (Net Promoter Score) 2. CSAT (Customer Satisfaction Score) 3. CES (Customer Effort Score) 4. Анализ рекламаций Описание: А. Оценка удовлетворённости клиента конкретной услугой по шкале Б. Доля клиентов, готовых рекомендовать компанию В. Оценка усилий, которые клиент приложил для решения своей проблемы Г. Изучение причин и количества жалоб клиентов на качество услуг	ПК-3
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
8	Задания на установление соответствия Установите соответствие между проблемной зоной качества логистического сервиса и возможным решением. Проблемная зона: 1. Частые задержки доставки 2. Повреждения груза при транспортировке 3. Клиенты не знают, где находится их груз 4. Долгое время реакции на обращение клиента Возможное решение: А. Внедрение автоматической системы уведомлений о статусе заказа Б. Оптимизация маршрутов и повышение дисциплины водителей В. Использование специализированной упаковки и усиление контроля загрузки Г. Внедрение чат-бота и Service Desk с распределением запросов	ПК-3
	Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г	
9	Задания на установление правильной последовательности Определите правильную последовательность этапов улучшения качества логистического сервиса. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): 1. Разработка мероприятий по устранению проблем 2. Сбор информации о качестве обслуживания (опросы, рекламации) 3. Мониторинг результатов после внедрения изменений 4. Внедрение разработанных мероприятий 5. Выявление проблемных зон и их причин	ПК-3
	Ответ: 2, 5, 1, 4, 3	
10	Задания на установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы проведения аудита качества логистического обслуживания. Варианты: 1. Формулирование отчёта и рекомендаций по улучшению 2. Определение критериев и показателей качества для аудита 3. Проведение сбора данных (наблюдение, интервью, анализ документов) 4. Планирование аудита: определение сроков, ответственных, методов 5. Анализ собранных данных и выявление отклонений от стандартов	ПК-3
	Ответ: 4, 2, 3, 5, 1	
11	Открытые задания _____ - это метод визуализации потока создания ценности, позволяющий выявить потери и улучшить качество логистических процессов.	ПК-3
	Ответ: Картирование потока создания ценности	
12	Открытые задания _____ - это стандарт качества в логистике и других отраслях, основанный на постоянном улучшении процессов и ориентации на клиента.	ПК-3

	Ответ:	TQM	
13	Открытые задания Назовите не менее трёх цифровых инструментов, которые могут быть использованы для повышения качества логистического сервиса, и кратко поясните, как они влияют на качество.		ПК-3
	Ответ:	1. Онлайн-трекинг грузов 2. Автоматические уведомления (SMS, push, email) 3. Чат-боты с искусственным интеллектом	
14	Открытые задания Логистическая компания провела опрос клиентов по шкале NPS (Net Promoter Score). Результаты: - 50% респондентов поставили оценки 9-10 (промоутеры) - 30% респондентов поставили оценки 7-8 (нейтралы) - 20% респондентов поставили оценки 0-6 (критики) Рассчитайте NPS компании (в баллах).		ПК-3
	Ответ:	30 баллов (или 30%)	
15	Открытые задания За месяц в логистическую компанию поступило 120 обращений клиентов. Из них: - 96 обращений решены с первого контакта (без переключения между специалистами) - 84 обращения решены в течение 24 часов Рассчитайте показатель First Contact Resolution (FCR) в процентах.		ПК-3
	Ответ:	80%	

4. Организация постпродажного обслуживания и координация взаимодействия в цифровой среде Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ Задание 1. Что понимается под постпродажным обслуживанием в логистике? А) Доставка товара клиенту Б) Комплекс услуг, оказываемых клиенту после завершения основной сделки (доставки), включая гарантийное обслуживание, возвраты, рекламации, консультации В) Предпродажная подготовка товара Г) Рекламная кампания товара		ПК-4
	Ответ:	Б	
2	Выбери правильный ответ Какой цифровой инструмент наиболее эффективен для координации взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании? А) Электронная почта Б) Интегрированная CRM-система с модулями управления обращениями и логистикой В) Бумажный журнал учёта обращений Г) Телефонные звонки		ПК-4
	Ответ:	Б	
3	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является ключевым преимуществом использования чат-ботов в постпродажном обслуживании? А) Полная замена всех сотрудников сервисной службы Б) Возможность круглосуточной автоматической обработки типовых запросов и сокращение времени реакции В) Снижение затрат на разработку программного обеспечения Г) Увеличение количества бумажных документов		ПК-4
	Ответ:	Б	
4	Выбери правильный ответ Какой принцип координации взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании предполагает, что каждый сотрудник видит всю историю взаимодействия с клиентом в единой системе? А) Принцип функциональной изоляции Б) Принцип «единого окна» (Single Point of Contact) на основе единой базы данных В) Принцип разделения ответственности по подразделениям Г) Принцип иерархического подчинения		ПК-4
	Ответ:	Б	

5	Выбери правильный ответ Какой показатель эффективности постпродажного обслуживания характеризует долю обращений клиентов, решённых с первого обращения без эскалации? А) First Contact Resolution Rate (FCR) Б) Average Handling Time (среднее время обработки) В) Customer Satisfaction Score (CSAT) Г) Net Promoter Score (NPS)	ПК-4
	Ответ: А	
6	Задания на установление соответствия Установите соответствие между типом цифрового сервиса и его функцией в организации постпродажного обслуживания. Тип сервиса: 1. Система управления обращениями 2. Платформа для сбора обратной связи (NPS, CSAT) 3. Система онлайн-трекинга 4. Чат-бот с ИИ Функция в постпродажном обслуживании: А. Автоматический сбор и анализ отзывов клиентов о качестве сервиса Б. Отслеживание перемещения груза и уведомление клиента о статусе В. Регистрация, классификация и маршрутизация запросов клиентов к нужным специалистам Г. Первичная обработка типовых запросов и перенаправление сложных случаев операторам	ПК-4
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	
7	Задания на установление соответствия Установите соответствие между проблемой координации подразделений при постпродажном обслуживании и её проявлением. Проблема координации: 1. Дублирование информации 2. Потеря данных 3. Отсутствие ответственности 4. Противоречивые указания клиенту Проявление: А. Клиент получает противоречивые ответы от разных сотрудников Б. Одно и то же обращение регистрируется в нескольких отделах В. Информация о статусе заявки не передаётся между сменами Г. Каждый отдел считает, что проблема «не его»	ПК-4
	Ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А	
8	Задания на установление соответствия Установите соответствие между этапом постпродажного обслуживания и подразделением, участвующим в его реализации. Этап постпродажного обслуживания: 1. Приём и регистрация обращения 2. Обеспечение запчастями 3. Выполнение ремонтных 4. Доставка отремонтированного товара клиенту Участвующее подразделение: А. Склад запасных частей Б. Сервисный центр (ремонтная бригада) В. Call-центр / Service Desk Г. Транспортное подразделение	ПК-4
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	
9	Задания на установление правильной последовательности Определите правильную последовательность этапов обработки обращения клиента в системе постпродажного обслуживания. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): 1. Регистрация обращения в Service Desk с присвоением категории и приоритета 2. Мониторинг выполнения и уведомление клиента о статусе 3. Формирование и отправка запроса на склад / в транспортное подразделение 4. Поступление обращения клиента через портал самообслуживания или чат-бот 5. Выполнение сервисных работ и закрытие обращения	ПК-4
	Ответ: 4, 1, 3, 2, 5	

10	Задания на установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы внедрения системы координации постпродажного обслуживания в компании. Варианты: 1. Разработка регламентов взаимодействия между подразделениями 2. Выбор и настройка цифровых инструментов (CRM, Service Desk) 3. Анализ текущих проблем координации в постпродажном обслуживании 4. Обучение персонала работе с новой системой 5. Оценка эффективности внедрения и корректировка Ответ: 3, 1, 2, 4, 5	ПК-4
11	Открытые задания _____ - это система управления запросами и обращениями клиентов, обеспечивающая их регистрацию, классификацию, маршрутизацию, контроль сроков и решение. Ответ: Система управления обращениями	ПК-4
12	Открытые задания _____ - это принцип организации постпродажного обслуживания, при котором клиент взаимодействует только с одним ответственным лицом (или через один цифровой канал), а все внутренние согласования происходят между подразделениями без участия клиента. Ответ: Принцип «единого окна»	ПК-4
13	Открытые задания _____ - это технология, основанная на анализе данных о состоянии оборудования и истории отказов, позволяющая прогнозировать необходимость сервисного вмешательства до возникновения критической поломки. Ответ: Предиктивное обслуживание	ПК-4
14	Открытые задания За месяц в сервисную службу поступило 450 обращений клиентов. Из них 378 обращений были решены с первого контакта (без переключения на других специалистов и без повторных обращений по той же проблеме). Рассчитайте показатель First Contact Resolution (FCR) в процентах. Ответ: 84%	ПК-4
15	Открытые задания Среднее время обработки одного обращения клиента в сервисной службе составляет 25 минут. За месяц поступило 350 обращений. Рассчитайте общее время (в часах), затраченное сотрудниками на обработку обращений, при условии, что все обращения обрабатывались без передачи между специалистами. Ответ: 145,83 часа	ПК-4

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет пятый семестр - очная, заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ В условиях недостаточности информации о потенциальном перевозчике наиболее надёжным источником данных для принятия решения является: А) Устная рекомендация знакомого логиста Б) Сайт компании-перевозчика с красивым дизайном В) Комплексный цифровой профиль контрагента, агрегирующий данные из открытых реестров, рейтингов и отзывов Г) Низкая цена, предложенная перевозчиком		ПК-2
	Ответ:	В	
2	Выбери правильный ответ Какой цифровой инструмент позволяет в условиях неполной информации проверить юридическую чистоту контрагента, наличие судебных дел и налоговых задолженностей? А) Транспортная биржа ATI.SU Б) Система электронного документооборота В) Платформа для проверки контрагентов (например, «Контур.Фокус», «СПАРК») Г) WMS-система		ПК-2
	Ответ:	В	
3	Выбери правильный ответ Что является основным риском при выборе подрядчика на основе только минимальной цены в условиях недостатка информации? А) Переплата за услуги Б) Срыв сроков поставки, низкое качество услуг, скрытые затраты В) Увеличение документооборота Г) Улучшение репутации компании		ПК-2
	Ответ:	Б	

4	Выбери правильный ответ Какая информация является наиболее ценной для оценки надёжности перевозчика при ограниченных данных о нём? А) Количество сотрудников в компании Б) История выполненных заказов: процент срывов, среднее время задержки, отзывы клиентов В) Цвет и марка транспортных средств Г) Наличие офиса в центре города	ПК-2
	Ответ: Б	
5	Выбери правильный ответ В условиях недостаточности информации о рыночной ситуации и контрагентах наиболее эффективной стратегией организации работы с подрядчиками является: А) Работа только с одним проверенным перевозчиком Б) Диверсификация партнёрской базы и создание резервных каналов поставок на основе анализа доступных цифровых данных В) Отказ от услуг сторонних перевозчиков и создание собственного автопарка Г) Принятие решений на основе интуиции руководителя	ПК-2
	Ответ: Б	
6	Выбери правильный ответ Что такое скоринг контрагента в логистике? А) Процесс физической проверки транспортного средства Б) Метод количественной оценки надёжности перевозчика на основе ограниченного набора показателей В) Юридическая проверка учредительных документов компании Г) Процесс согласования цены с перевозчиком	ПК-2
	Ответ: Б	
7	Выбери правильный ответ Какой метод позволяет структурировать и оценить несколько альтернативных вариантов выбора перевозчика при наличии противоречивых критериев? А) Метод анализа иерархий (МАИ) Б) Метод Кларка-Райта В) Диаграмма Исикавы Г) Метод экспоненциального сглаживания	ПК-2
	Ответ: А	
8	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является примером диверсификации подрядчиков? А) Заключение долгосрочного контракта с одним перевозчиком Б) Распределение объёмов перевозок между несколькими проверенными перевозчиками В) Создание собственного транспортного подразделения Г) Отказ от услуг перевозчиков в пользу железнодорожного транспорта	ПК-2
	Ответ: Б	
9	Выбери правильный ответ В условиях недостаточности информации о подрядчике наиболее эффективным способом снижения рисков является: А) Отказ от работы с данным подрядчиком Б) Использование комбинации страхования, штрафных санкций и диверсификации В) Принятие решения о сотрудничестве без дополнительных проверок Г) Заключение контракта на основе устной договорённости	ПК-2
	Ответ: Б	
10	Выбери правильный ответ Какой критерий является наиболее объективным для оценки дисциплины соблюдения сроков перевозчиком при ограниченных данных? А) Отзывы других клиентов на форумах Б) Статистика задержек по предыдущим рейсам (при наличии данных за 6-12 месяцев) В) Обещания менеджера перевозчика о пунктуальности Г) Количество лет работы компании на рынке	ПК-2
	Ответ: Б	

Зачет шестой семестр - очная, заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ Что понимается под оптимизацией транспортных процессов в цепи поставок? А) Выбор самого дешёвого перевозчика для всех маршрутов Б) Комплекс мер по минимизации затрат, времени и рисков при перевозке грузов с учётом требований клиента В) Увеличение количества транспортных средств в парке компании Г) Переход на использование только одного вида транспорта		ПК-1
	Ответ:	Б	

2	Выбери правильный ответ Какой показатель характеризует отношение пробега с грузом к общему пробегу транспортного средства? А) Коэффициент использования пробега Б) Коэффициент использования грузоподъёмности В) Стоимость тонно-километра Г) Производительность транспортного средства	ПК-1
	Ответ: А	
3	Выбери правильный ответ Какой метод оптимизации маршрутов основан на последовательном объединении маршрутов с наибольшей экономией пробега? А) Метод «ветвей и границ» Б) Метод Кларка-Райта В) Метод ближайшего соседа Г) Метод динамического программирования	ПК-1
	Ответ: Б	
4	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является преимуществом мультимодальных перевозок? А) Увеличение времени доставки за счёт перегрузок Б) Снижение общей стоимости перевозки за счёт оптимального сочетания видов транспорта В) Усложнение документооборота Г) Повышение рисков повреждения груза при перегрузках	ПК-1
	Ответ: Б	
5	Выбери правильный ответ Какой вид транспорта является наиболее экономически эффективным для перевозки массовых сыпучих грузов на дальние расстояния? А) Автомобильный транспорт Б) Авиационный транспорт В) Железнодорожный транспорт Г) Водный транспорт	ПК-1
	Ответ: В	
6	Выбери правильный ответ Что такое интермодальная перевозка? А) Перевозка груза одним видом транспорта Б) Перевозка груза несколькими видами транспорта по единому документу под ответственностью одного оператора В) Перевозка груза с использованием только железнодорожного транспорта Г) Перевозка груза без оформления транспортных документов	ПК-1
	Ответ: Б	
7	Выбери правильный ответ Какой показатель используется для оценки стоимости перевозки единицы груза на единицу расстояния? А) Коэффициент использования пробега Б) Производительность транспортного средства В) Стоимость тонно-километра Г) Коэффициент использования грузоподъёмности	ПК-1
	Ответ: В	
8	Выбери правильный ответ Какой из перечисленных видов транспорта обеспечивает наибольшую гибкость маршрутов и доставку «от двери до двери»? А) Железнодорожный транспорт Б) Автомобильный транспорт В) Авиационный транспорт Г) Водный транспорт	ПК-1
	Ответ: Б	
9	Выбери правильный ответ В каком порядке следует выполнять этапы оптимизации транспортных процессов? А) Сбор данных → разработка мероприятий → внедрение → оценка эффекта Б) Внедрение → сбор данных → разработка мероприятий → оценка эффекта В) Оценка эффекта → сбор данных → разработка мероприятий → внедрение Г) Сбор данных → оценка эффекта → разработка мероприятий → внедрение	ПК-1
	Ответ: А	
10	Выбери правильный ответ Что является первым шагом при оценке экономической эффективности оптимизации маршрута? А) Расчёт годовой экономии затрат на перевозки Б) Определение затрат на внедрение изменений (инвестиции) В) Расчёт срока окупаемости и ROI Г) Определение текущих затрат на маршрут до оптимизации	ПК-1

Ответ:	Г
--------	---

Зачет седьмой семестр - очная, заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Выбери правильный ответ Что понимается под качеством логистического сервиса? А) Максимальная загрузка транспортных средств Б) Соответствие услуг требованиям клиента и отсутствие ошибок в процессе обслуживания В) Минимальная стоимость перевозки Г) Большой ассортимент услуг		ПК-3
	Ответ:	Б	
2	Выбери правильный ответ Какой показатель используется для измерения уровня удовлетворённости клиентов качеством логистического сервиса? А) Коэффициент использования пробега Б) Customer Satisfaction Score (CSAT) В) Оборачиваемость запасов Г) Стоимость тонно-километра		ПК-3
	Ответ:	Б	
3	Выбери правильный ответ Что из перечисленного относится к цифровым инструментам повышения качества логистического сервиса? А) Бумажные отчёты о доставке Б) Внутренние телефонные переговоры В) Онлайн-трекинг грузов для клиентов Г) Печатные каталоги услуг		ПК-3
	Ответ:	В	
4	Выбери правильный ответ Какой метод анализа позволяет выявить корневые причины проблем в качестве логистического обслуживания? А) Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма) Б) Модель Уилсона В) Метод Кларка-Райта Г) Анализ безубыточности		ПК-3
	Ответ:	А	
5	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является результатом улучшения качества логистического сервиса? А) Снижение лояльности клиентов Б) Увеличение числа рекламаций В) Рост повторных заказов и повышение конкурентоспособности компании Г) Увеличение страховых запасов		ПК-3
	Ответ:	В	
6	Выбери правильный ответ Какой показатель отражает долю клиентов, готовых рекомендовать компанию своим знакомым на основе опыта взаимодействия? А) CSAT (Customer Satisfaction Score) Б) NPS (Net Promoter Score) В) CES (Customer Effort Score) Г) FCR (First Contact Resolution)		ПК-3
	Ответ:	Б	
7	Выбери правильный ответ Какая проблемная зона в логистическом сервисе решается с помощью внедрения чат-бота и системы Service Desk? А) Частые задержки доставки Б) Повреждения груза при транспортировке В) Долгое время реакции на обращение клиента Г) Неполная загрузка транспортных средств		ПК-3
	Ответ:	В	
8	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является стандартом качества в логистике, основанным на постоянном улучшении процессов и ориентации на клиента? А) TQM (Total Quality Management) Б) ABC-анализ В) XYZ-анализ Г) MRP II		ПК-3
	Ответ:	А	

9	Выбери правильный ответ Какой этап является завершающим в цикле улучшения качества логистического сервиса? А) Сбор информации о качестве обслуживания Б) Выявление проблемных зон и их причин В) Мониторинг результатов после внедрения изменений Г) Разработка мероприятий по устранению проблем	ПК-3
	Ответ: В	
10	Выбери правильный ответ В какой последовательности следует проводить аудит качества логистического обслуживания? А) Сбор данных → определение критериев → планирование → анализ → отчёт Б) Планирование → определение критериев → сбор данных → анализ → отчёт В) Определение критериев → планирование → сбор данных → анализ → отчёт Г) Анализ → планирование → сбор данных → определение критериев → отчёт	ПК-3
	Ответ: В	

Зачет восьмой семестр - очная, заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ Что понимается под постпродажным обслуживанием в логистике? А) Доставка товара клиенту Б) Комплекс услуг, оказываемых клиенту после завершения основной сделки (доставки), включая гарантийное обслуживание, возвраты, рекламации, консультации В) Предпродажная подготовка товара Г) Рекламная кампания товара		ПК-4
	Ответ:	Б	
2	Выбери правильный ответ Какой цифровой инструмент наиболее эффективен для координации взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании? А) Электронная почта Б) Интегрированная CRM-система с модулями управления обращениями и логистикой В) Бумажный журнал учёта обращений Г) Телефонные звонки		ПК-4
	Ответ:	Б	
3	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является ключевым преимуществом использования чат-ботов в постпродажном обслуживании? А) Возможность круглосуточной автоматической обработки типовых запросов и сокращение времени реакции Б) Полная замена всех сотрудников сервисной службы В) Снижение затрат на разработку программного обеспечения Г) Увеличение количества бумажных документов		ПК-4
	Ответ:	А	
4	Выбери правильный ответ Какой принцип координации взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании предполагает, что каждый сотрудник видит всю историю взаимодействия с клиентом в единой системе? А) Принцип функциональной изоляции Б) Принцип «единого окна» (Single Point of Contact) на основе единой базы данных В) Принцип разделения ответственности по подразделениям Г) Принцип иерархического подчинения		ПК-4
	Ответ:	Б	
5	Выбери правильный ответ Какой показатель эффективности постпродажного обслуживания характеризует долю обращений клиентов, решённых с первого обращения без эскалации? А) Average Handling Time (среднее время обработки) Б) First Contact Resolution Rate (FCR) В) Customer Satisfaction Score (CSAT) Г) Net Promoter Score (NPS)		ПК-4
	Ответ:	Б	
6	Выбери правильный ответ Какой показатель используется для измерения доли клиентов, готовых рекомендовать компанию своим знакомым на основе опыта постпродажного обслуживания? А) CES (Customer Effort Score) Б) FCR (First Contact Resolution) В) CSAT (Customer Satisfaction Score) Г) NPS (Net Promoter Score)		ПК-4
	Ответ:	Г	

7	Выбери правильный ответ Какое подразделение компании должно быть задействовано в обеспечении клиента запасными частями при постпродажном обслуживании? А) Отдел продаж Б) Склад запасных частей (совместно с отделом закупок) В) Транспортное подразделение Г) Бухгалтерия		ПК-4
	Ответ:	Б	
8	Выбери правильный ответ Что является проявлением проблемы дублирования информации при координации постпродажного обслуживания? А) Каждый отдел считает, что проблема «не его» Б) Одно и то же обращение регистрируется в нескольких отделах В) Клиент получает противоречивые ответы от разных сотрудников Г) Информация о статусе заявки не передаётся между сменами		ПК-4
	Ответ:	Б	
9	Выбери правильный ответ Какой этап является первым в процессе внедрения системы координации постпродажного обслуживания в компании? А) Разработка регламентов взаимодействия между подразделениями Б) Выбор и настройка цифровых инструментов (CRM, Service Desk) В) Анализ текущих проблем координации в постпродажном обслуживании Г) Обучение персонала работе с новой системой		ПК-4
	Ответ:	В	
10	Выбери правильный ответ Какой принцип организации постпродажного обслуживания предполагает, что клиент взаимодействует только с одним ответственным лицом (или через один цифровой канал), а все внутренние согласования происходят без участия клиента? А) Принцип функциональной изоляции Б) Принцип «единого окна» (Single Point of Contact) В) Принцип разделения ответственности по подразделениям Г) Принцип иерархического подчинения		ПК-4
	Ответ:	Б	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-1 Способен организовать оптимальный процесс перевозки груза в логистической цепи поставок.

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.1 Сравнивает виды и классификацию логистических услуг, организует наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.2 Участвует в планировании и организации оптимального процесса перевозки груза в цепи поставок.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-2 Способен организовать работу подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации.

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.1 Использует методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.2 Организует эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-3 Способен организовать процесс оказания логистических услуг с улучшенными требованиями по качеству в цепи поставок.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Организует процесс оказания логистических услуг в цепи поставок.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.2 Организует процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

Компетенция: ПК-4 Способен организовать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, а также его координировать.

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Организует взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.2 Организует взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. ТранСПОРТная логистика: учебник для спо / Е. И. Павлова, И. В. Карапетянц, Ю. М. Баженов [и др.] - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 239 с - 978-5-534-21975-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590775> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок: учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 434 с - 978-5-534-18570-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583025> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход: учебник для вузов / В. Ю. Забродин. - Москва: Юрайт, 2026. - 130 с - 978-5-534-10127-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585365> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

2. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

3. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

4. <http://www.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

Ресурсы «Интернет»

Не используются.

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;

2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
---	---

Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения