

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра международного бизнеса и туризма

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К СДАЧЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

43.03.01 – «Сервис»

Ставрополь

2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПРОЦЕДУРА ПОДГОТОВКИ К СДАЧЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА.....	3
2. ПРОЦЕДУРА СДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА.....	4
3. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	6
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ.....	7
5. ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРЫ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА.....	9
6. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ЗАДАЧ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГЭК.....	9
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ...	20

1. ПРОЦЕДУРА ПОДГОТОВКИ К СДАЧЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Процедура подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена регулируется Инструкцией о порядке подготовки и проведения государственного экзамена.

К государственному экзамену по ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис допускаются студенты, успешно освоившие в полном объеме образовательную программу бакалавриата и выполнившие индивидуальный учебный план обучения.

Допуск обучающихся к государственному экзамену оформляется приказом ректора по учебной деятельности. Государственные экзамены проводятся в сроки, определенные графиком учебного процесса, учебным планом по направлению подготовки.

Для проведения государственного экзамена и проведения апелляции по его результатам создается экзаменационная комиссия и апелляционная комиссия, порядок создания которых регулируется Положением об экзаменационных и апелляционных комиссиях.

Комиссии действуют в течение календарного года.

Программа государственного экзамена, а также порядок подачи и рассмотрения апелляции доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до начала аттестации. Форма проведения государственного экзамена, содержание программы и критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена по ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис устанавливаются на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, примерных программ по общенаучным и специальным дисциплинам.

Расписание проведения государственных экзаменов, приказ о составе экзаменационных и апелляционных комиссий утверждается ректором до

процедуры проведения государственных экзаменов не позднее чем за 30 календарных дней до даты начала итоговой аттестации.

Не позднее чем за две недели до начала проведения государственных экзаменов, установленных графиком учебного процесса, в сети «Интернет» на официальном сайте СтГАУ размещается информация о времени, месте и форме проведения государственных экзаменов, перечень лиц, допущенных к их сдаче, а также программы государственных экзаменов.

Согласно утвержденному расписанию ведущие преподаватели кафедры проводят консультации для обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

2. ПРОЦЕДУРА СДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Проведение государственного экзамена по ОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис осуществляется в форме открытого заседания экзаменационной комиссии.

Государственный экзамен проводится в устной форме. Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья могут сдавать данный экзамен как в устной форме, так и в письменной форме.

На экзамене обучающиеся могут пользоваться:

- программой государственного экзамена;
- словарями, энциклопедиями, нормативными документами и т.д.

Государственный экзамен проводится в отдельной аудитории. На подготовку к ответу первому обучающемуся предоставляется от 45 до 60 минут, остальные сменяются и отвечают по мере готовности в порядке очередности, причем на подготовку каждому очередному обучающемуся также выделяется не менее 45 минут.

Бакалавр представляет план и основные тезисы ответа на предложенные комиссией вопросы (задания) на специальных экзаменационных листах, имеющих штамп дирекции института/факультета.

При ответе на вопросы экзаменационного билета члены комиссии могут задавать дополнительные вопросы обучающемуся только в рамках содержания учебного материала билета.

Во время заседания экзаменационной комиссии ведется протокол в соответствии с установленным образцом.

Решение экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Результаты сдачи государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение аттестационного испытания.

Результаты сдачи государственного экзамена оформляются протоколом в соответствии с установленным порядком и объявляются всем обучающимся в тот же день после завершения экзамена.

Апелляция по процедуре сдачи государственного экзамена проводится в соответствии с Положением об экзаменационных и апелляционных комиссиях СтГАУ.

Обучающийся, не явившийся на экзамен по неуважительной причине или получивший неудовлетворительную оценку за сдачу государственного экзамена, отчисляется из СтГАУ и получает академическую справку об обучении.

В случае неявки обучающегося на государственный экзамен по болезни или иной уважительной причине, наличие которой он подтвердил соответствующим документом, приказом ректора СтГАУ устанавливается дополнительная дата сдачи государственного экзамена в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

При восстановлении обучающийся, не сдавший государственный экзамен, допускается к сдаче повторно. Повторная сдача государственного экзамена назначается при очередном заседании экзаменационной комиссии не

ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации.

3. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Прием государственного экзамена у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учётом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц и определяется Положением об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата.

При проведении аттестационного испытания обеспечивается соблюдение общих требований:

- допускается присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- обучающимся предоставляется в печатном виде инструкция о порядке проведения государственного экзамена;

- обучающиеся с учетом их индивидуальных особенностей могут в процессе сдачи государственного экзамена пользоваться необходимыми им техническими средствами.

Дополнительно при проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категории лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- а) для слепых: задания для выполнения на государственном экзамене, а также инструкция о порядке проведения государственного экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля, или в виде электронного

документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом; письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля, или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих: обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения вступительных испытаний оформляются увеличенным шрифтом (размер 16-20);

в) для глухих и слабослышащих: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

г) для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих все государственные экзамены по желанию обучающихся могут проводиться в письменной форме.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

По результатам проведения государственного экзамена обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление об апелляции по вопросам, связанным с процедурой проведения государственного экзамена не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов.

Состав апелляционной комиссии утверждается ректором одновременно с утверждением экзаменационной комиссии.

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи. Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее половины состава апелляционной комиссии, на заседание приглашаются председатель соответствующей экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Для рассмотрения вопросов, связанных с процедурой проведения государственного экзамена, секретарь экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания экзаменационной комиссии, письменные ответы обучающегося (при их наличии) и заключение председателя экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии утверждается простым большинством голосов. При равном числе голосов председатель апелляционной комиссии обладает правом решающего голоса. Оформленное протоколом решение апелляционной комиссии, подписанное ее председателем, доводится до сведения подавшего апелляцию обучающегося в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

В случае удовлетворительного решения апелляционной комиссии может быть назначено повторное проведение государственного экзамена для обучающегося, подавшего апелляцию. Повторное проведение государственного экзамена проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Дата повторного проведения государственного экзамена определяется приказом ректора. Апелляция на повторное проведение государственного экзамена не принимается.

5. ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРЫ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

В экзаменационный билет входят:

1. Практико-ориентированное задание/задача.
2. Теоретические вопросы.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ОТВЕТА

При оценке устного ответа учитываются следующие параметры: полнота, логичность, доказательность, прочность, осознанность, грамотное использование научной терминологии, теоретическая обоснованность, практическая направленность, самостоятельность в интерпретации информации.

Каждый вопрос (задание) экзаменационного билета оценивается по пятибалльной шкале.

При оценке ответа студента члены ГЭК руководствуются следующими критериями.

Оценкой «отлично» оценивается полный и правильный в языковом, смысловом и стилистическом отношении ответ студента. Допускается не более одной полной ошибки, кроме смысловой. Основные положения программы по теоретическим вопросам экзаменационного билета изложены полно; ответ построен логично, в нём присутствуют обоснованные выводы и обобщения; изложены основные точки зрения на рассматриваемые в вопросах проблемы; даны полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценкой «хорошо» оценивается ответ, полностью раскрывающий позицию автора текста, собственную точку зрения и соответствующий в стилистическом отношении тексту оригинала. Допускается не более двух полных ошибок, в том числе только одна смысловая. Темп нормальный, литературные нормы языка соблюдены.

Раскрыты основные положения программы по вопросам экзаменационного билета; ответ построен логично, выводы и обобщения

обоснованы; отсутствует знание основных точек зрения на затрагиваемые в вопросах проблемы; даны развернутые ответы на дополнительные вопросы.

Оценкой «удовлетворительно» оценивается ответ, полностью раскрывающий позицию автора текста, собственную точку зрения и стилистически адекватный. Допускается не более четырёх полных ошибок, в том числе не более двух смысловых. Темп замедленный, с повторами и исправлениями. Литературные нормы языка нарушены. Частично раскрыты основные положения программы по вопросам экзаменационного билета; нарушена логика построения ответа, выводы и обобщения не обоснованы; отсутствует знание основных точек зрения на затрагиваемые в вопросах проблемы; ответы на дополнительные вопросы даны не полностью.

Оценкой «неудовлетворительно» оценивается ответ, выполненный ниже уровня требований для оценки «удовлетворительно». Не раскрыто содержание основных положений программы по вопросам экзаменационного билета, отсутствуют ответы на дополнительные вопросы.

Экзаменационной комиссией выставляется общая оценка за экзамен (таблица 1).

Таблица 1 – Критерии оценивания ответа студента

№	Критерии оценивания	Оценка
1	– грамотно использована научная терминология; – четко сформулирована проблема, доказательно аргументированы выдвигаемые тезисы; – указаны основные точки зрения, принятые в научной литературе по рассматриваемому вопросу; – аргументирована собственная позиция или точка зрения, обозначены наиболее значимые в данной области научно- исследовательские проблемы.	Отлично
2	– применяется научная терминология, но при этом допущена ошибка или неточность в определениях, понятиях; – проблема сформулирована, в целом доказательно аргументированы выдвигаемые тезисы; – имеются недостатки в аргументации, допущены фактические или терминологические неточности, которые не носят существенного характера; – высказано представление о возможных научно- исследовательских проблемах в данной области.	Хорошо

3	<ul style="list-style-type: none"> – названы и определены лишь некоторые основания, признаки, характеристики рассматриваемой проблемы; – допущены существенные терминологические неточности; – имеются существенные недостатки в аргументации, допущены фактические или терминологические неточности; – не высказано представление о возможных научно- исследовательских проблемах в данной области. 	Удовлетворительно
4	<ul style="list-style-type: none"> – отмечается отсутствие знания терминологии, научных оснований, признаков, характеристик рассматриваемой проблемы; – не представлена собственная точка зрения по данному вопросу. 	Неудовлетворительно

6. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ И ЗАДАЧ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГЭК

Вопросы к экзамену

1. Техничко-эксплуатационные измерители и показатели работы парка транспортных средств и их аналитическая роль в оптимизации перевозочного процесса

2. Предмет, методологическая база и ключевые концепции экономической теории транспорта (теория транспортного тарифа, закономерности спроса, эффект масштаба)

3. Семиотическая и экономическая сущность бренда в сервисе и модель капитала бренда (Aaker, Keller) как объяснение влияния бренда на поведение потребителей

4. Функциональное место транспорта в логистических системах и интегральные критерии оценки его эффективности (время, стоимость, надёжность).

5. Структура транспортного законодательства РФ и разграничение публично-правовых и частноправовых норм в сфере транспорта

6. Классификации затрат при формировании себестоимости транспортной услуги и методы калькулирования себестоимости

7. Организационно-правовые различия в статусе агента перевозчика и экспедитора грузовладельца с точки зрения объёма прав, ответственности и типов договоров по ГК РФ и УАТ РФ

8. Виды транспортных налогов и обязательных платежей как элементов фискальной нагрузки на транспортные предприятия

9. Цели, задачи, функции и стратегии маркетинга в структуре управления предприятиями сферы сервиса

10. Взаимосвязь логистической инфраструктуры товарного рынка и рынка транспортных услуг в рамках модели двойной зависимости

11. Финансовые и кредитные инструменты развития внешнеэкономической деятельности транспортного предприятия и управление валютными рисками

12. Концептуальные различия международных моделей маркетинга услуг: Д. Ратмела, П. Эйглие и Е. Ланггарда, К. Грэнроса, М. Битнер и Ф. Котлера применительно к транспортному сервису

13. Особенности транспортной продукции (нематериальность, несохраняемость, пространственная определённость) как основа специфики экономики транспорта и структуры транспортного рынка

14. Дополнительные факторы технико-экономического обоснования перевозки грузов в особых условиях модели оценки рисков

15. Виды тарифов на транспорте и соотношение экономически обоснованных и социально значимых тарифов в системе ценообразования

16. Различие конструкторов удовлетворённости и лояльности клиента в сервисной экономике и модели их оценки на транспорте

17. Методы изучения пассажиропотоков и математические модели прогнозирования в организации пассажирских перевозок

18. Структура оборотных средств транспортного предприятия и источники их финансирования

19. Специфика каналов сбыта, модели организации и критерии экономической эффективности маркетинга в сфере общественного питания на транспорте

20. Пять разрывов GAP-модели оценки качества услуг и методика SERVQUAL для диагностики качества в транспортно-логистическом сервисе

21. Типы договоров как система договорно-правового обеспечения транспортных операций и их существенные условия

22. Сервисный франчайзинг как форма организации сервисной деятельности: признаки, виды и примеры реализации на транспорте

23. Архитектура современной логистической системы рыночного товародвижения и управленческие концепции (SCM, VMI, DDMRP), определяющие уровни её зрелости

24. Каналы продвижения (B2B и B2C) и показатели эффективности рекламы в сфере транспортного сервиса (ROMI, CTR, конверсия), а также правовые ограничения рекламной деятельности

25. Содержание базовых терминов понятийного аппарата логистики и соотношение российского (ГОСТ Р 51006-2023) и международного (CSCMP) подходов к их определению

Тестовые задания к экзамену

Задание 1

Укажите правильную последовательность влияния методов управления на производительность труда персонала транспортного предприятия (от наиболее к наименее прямому воздействию):

1. А) KPI → Управление по целям → Грейдирование

2. Б) Управление по целям → КРІ → Грейдирование
3. В) Грейдирование → КРІ → Управление по целям
4. Г) КРІ → Грейдирование → Управление по целям

Задание 2

Определите поэтапный порядок разработки двух альтернативных вариантов маршрутной сети автобусов на городском маршруте:

1. А) Анализ пассажиропотока → Построение вариантов → Оценка эффективности → Выбор лучшего
2. Б) Построение вариантов → Анализ пассажиропотока → Выбор лучшего → Оценка эффективности
3. В) Оценка эффективности → Анализ пассажиропотока → Построение вариантов → Выбор лучшего
4. Г) Анализ пассажиропотока → Оценка эффективности → Построение вариантов → Выбор лучшего

Задание 3

Установите последовательность действий при составлении претензии к перевозчику за повреждение груза (от момента обнаружения до направления претензии):

1. А) Оформление акта → Фиксация повреждений → Расчёт суммы ущерба → Направление претензии
2. Б) Фиксация повреждений → Оформление акта → Расчёт суммы ущерба → Направление претензии
3. В) Расчёт суммы ущерба → Фиксация повреждений → Оформление акта → Направление претензии
4. Г) Фиксация повреждений → Расчёт суммы ущерба → Оформление акта → Направление претензии

Задание 4

Расположите в хронологическом порядке этапы планирования маркетинговых мероприятий для сервисного центра при автотранспортном предприятии:

1. А) Анализ рынка → Постановка целей → Разработка мероприятий → Бюджетирование → Контроль
2. Б) Постановка целей → Анализ рынка → Бюджетирование → Разработка мероприятий → Контроль
3. В) Анализ рынка → Разработка мероприятий → Постановка целей → Бюджетирование → Контроль

4. Г) Постановка целей → Бюджетирование → Анализ рынка → Разработка мероприятий → Контроль

Задание 5

Определите порядок действий диспетчера при использовании АСУ пассажирскими перевозками для корректировки расписания в час пик:

1. А) Получение данных о задержках → Корректировка интервалов → Оповещение водителей → Мониторинг выполнения
2. Б) Корректировка интервалов → Получение данных о задержках → Мониторинг выполнения → Оповещение водителей
3. В) Получение данных о задержках → Оповещение водителей → Корректировка интервалов → Мониторинг выполнения
4. Г) Оповещение водителей → Получение данных о задержках → Корректировка интервалов → Мониторинг выполнения

Задание 6

Установите последовательность формирования транспортной сети, связывающей 5 городов, с целью минимизации общего километража:

1. А) Нанесение городов на карту → Построение всех возможных связей → Выбор кратчайших рёбер → Проверка связности
2. Б) Построение всех возможных связей → Нанесение городов → Выбор кратчайших рёбер → Проверка связности
3. В) Выбор кратчайших рёбер → Нанесение городов → Построение связей → Проверка связности
4. Г) Нанесение городов → Выбор кратчайших рёбер → Построение связей → Проверка связности

Задание 7

Определите поэтапный технологический цикл выбора подвижного состава для перевозки скоропортящихся продуктов на 1500 км:

1. А) Анализ груза → Выбор типа кузова → Расчёт необходимого объёма → Оценка температурного режима → Выбор конкретной модели
2. Б) Оценка температурного режима → Анализ груза → Выбор типа кузова → Расчёт объёма → Выбор модели
3. В) Анализ груза → Оценка температурного режима → Выбор типа кузова → Расчёт объёма → Выбор модели
4. Г) Выбор типа кузова → Анализ груза → Оценка температурного режима → Расчёт объёма → Выбор модели

Задание 8

Укажите правильную последовательность операций при перевалке груза с железнодорожного на автомобильный транспорт на терминале:

1. А) Подача ж/д вагона → Выгрузка на рампу → Временное складирование → Подача авто → Погрузка в авто
2. Б) Подача ж/д вагона → Подача авто → Выгрузка на рампу → Погрузка в авто → Временное складирование
3. В) Выгрузка на рампу → Подача ж/д вагона → Временное складирование → Подача авто → Погрузка
4. Г) Подача авто → Выгрузка на рампу → Подача ж/д вагона → Временное складирование → Погрузка

Задание 9

Расположите 5 методов контроля в порядке их применения во времени (предварительный → текущий → заключительный):

Варианты методов: входной контроль ТС, контроль скорости в рейсе, проверка состояния груза после доставки, контроль соблюдения маршрута, анализ исполнения заявок.

1. А) Входной контроль ТС → Контроль скорости → Контроль маршрута → Проверка груза после доставки → Анализ исполнения заявок
2. Б) Контроль скорости → Входной контроль ТС → Контроль маршрута → Анализ заявок → Проверка груза
3. В) Анализ заявок → Входной контроль → Контроль скорости → Контроль маршрута → Проверка груза
4. Г) Входной контроль → Анализ заявок → Контроль скорости → Проверка груза → Контроль маршрута

Задание 10

Установите последовательность составления сменного графика работы водителей на маршруте с 6:00 до 24:00:

1. А) Определение времени работы → Расчёт числа водителей → Разбивка на смены → Учёт норм отдыха → Утверждение графика
2. Б) Расчёт числа водителей → Определение времени работы → Разбивка на смены → Учёт норм отдыха → Утверждение
3. В) Разбивка на смены → Определение времени работы → Расчёт числа водителей → Учёт норм отдыха → Утверждение
4. Г) Определение времени работы → Разбивка на смены → Расчёт числа водителей → Учёт норм отдыха → Утверждение

Задание 11

Определите порядок выполнения дополнительных операций при технико-экономическом обследовании навалочных грузов:

1. А) Отбор проб → Взвешивание → Влажность → Фракционный состав → Оформление заключения
2. Б) Взвешивание → Отбор проб → Влажность → Фракционный состав → Оформление заключения
3. В) Влажность → Отбор проб → Взвешивание → Фракционный состав → Оформление
4. Г) Отбор проб → Влажность → Взвешивание → Фракционный состав → Оформление

Задание 12

Укажите последовательность сравнительной оценки прямого сбыта и сбыта через агента для транспортно-экспедиторской компании:

1. А) Выбор критериев → Расчёт затрат по каждой модели → Сравнение показателей → Вывод об эффективности
2. Б) Расчёт затрат → Выбор критериев → Сравнение → Вывод
3. В) Сравнение → Выбор критериев → Расчёт затрат → Вывод
4. Г) Выбор критериев → Сравнение → Расчёт затрат → Вывод

Задание 13

Установите последовательность принятия решений при централизованном управлении в кризисной ситуации:

1. А) Получение сигнала → Доклад руководству → Единоличное решение → Доведение до исполнителей
2. Б) Получение сигнала → Совещание → Коллегиальное решение → Доведение до исполнителей
3. В) Получение сигнала → Самостоятельное решение на месте → Уведомление руководства → Корректировка
4. Г) Получение сигнала → Уведомление руководства → Ожидание указаний → Исполнение

Задание 14

Определите поэтапный порядок добавления дополнительных показателей в ТЭО перевозки опасных грузов через тоннель:

1. А) Идентификация опасности → Оценка риска → Выбор показателей → Расчёт допустимых значений → Включение в ТЭО
2. Б) Выбор показателей → Идентификация опасности → Оценка риска → Расчёт значений → Включение

3. В) Оценка риска → Идентификация опасности → Выбор показателей → Расчёт → Включение
4. Г) Идентификация опасности → Выбор показателей → Оценка риска → Расчёт → Включение

Задание 15

Укажите правильную последовательность прохождения денежных средств при расчётах аккредитивом между транспортным предприятием и поставщиком топлива:

1. А) Открытие аккредитива → Отгрузка топлива → Предъявление документов → Проверка банком → Списание средств
2. Б) Отгрузка топлива → Открытие аккредитива → Предъявление документов → Проверка → Списание
3. В) Открытие аккредитива → Предъявление документов → Отгрузка → Проверка → Списание
4. Г) Предъявление документов → Открытие аккредитива → Отгрузка → Проверка → Списание

Задание 16

Расположите в порядке вычисления этапы расчёта грузооборота региона:

1. А) Сбор данных по объёму перевозок → Сбор данных по расстояниям → Расчёт по каждому виду → Суммирование → Разделение на внутренний и внешний
2. Б) Сбор данных по расстояниям → Сбор по объёму → Расчёт → Суммирование → Разделение
3. В) Сбор данных по объёму → Расчёт → Сбор данных по расстояниям → Суммирование → Разделение
4. Г) Разделение на внутренний и внешний → Сбор данных → Расчёт → Суммирование

Задание 17

Установите последовательность перехода от транспортного обслуживания к логистическому управлению в торговой сети:

1. А) Разовые перевозки → Заключение долгосрочных контрактов → Управление запасами → Интеграция с поставщиками → Синхронизация цепей поставок
2. Б) Долгосрочные контракты → Разовые перевозки → Интеграция → Управление запасами → Синхронизация
3. В) Управление запасами → Разовые перевозки → Контракты → Интеграция → Синхронизация

4. Г) Разовые перевозки → Управление запасами → Контракты → Интеграция → Синхронизация

Задание 18

Определите порядок выбора организационной структуры для малого таксопарка (12 машин):

1. А) Линейная структура → Один диспетчер → Подчинение всех водителей → Управление через диспетчера
2. Б) Функциональная структура → Отделы маркетинга, логистики, кадров → Матричное подчинение
3. В) Дивизиональная структура → Разделение по районам → Начальники районов
4. Г) Проектная структура → Временные бригады под каждую задачу

Задание 19

Укажите последовательность применения норм права при определении прав и обязанностей перевозчика при задержке подачи ТС:

1. А) Устав автомобильного транспорта → ГК РФ → Правила перевозок → Судебная практика
2. Б) ГК РФ → Устав → Правила перевозок → Судебная практика
3. В) Правила перевозок → ГК РФ → Устав → Судебная практика
4. Г) Судебная практика → ГК РФ → Устав → Правила перевозок

Задание 20

Установите алгоритм действий экспедитора (поэтапно) при обнаружении несоответствия груза документам:

1. А) Приостановка приёмки → Фиксация расхождений → Уведомление перевозчика и грузоотправителя → Составление акта → Ожидание указаний
2. Б) Фиксация расхождений → Приостановка приёмки → Составление акта → Уведомление → Ожидание
3. В) Уведомление → Приостановка → Фиксация → Составление акта → Ожидание
4. Г) Составление акта → Фиксация → Приостановка → Уведомление → Ожидание

Задание 21

Определите последовательность выбора стиля управления в зависимости от ситуации:

1. А) Для кризиса – автократический стиль → Для стабильной работы – демократический стиль → Для творческих задач – либеральный
2. Б) Для кризиса – демократический → Для стабильной работы – автократический → Для творчества – либеральный
3. В) Для кризиса – либеральный → Для стабильной работы – автократический → Для творчества – демократический
4. Г) Для кризиса – демократический → Для стабильной работы – либеральный → Для творчества – автократический

Задание 22

Укажите правильный порядок операций при пакетировании кирпича на стандартном поддоне:

1. А) Подготовка поддона → Укладка первого слоя со смещением → Перевязка швов → Укладка следующих слоёв → Обвязка лентой
2. Б) Укладка первого слоя → Подготовка поддона → Перевязка → Следующие слои → Обвязка
3. В) Подготовка поддона → Укладка без смещения → Перевязка → Следующие слои → Обвязка
4. Г) Обвязка лентой → Подготовка поддона → Укладка → Перевязка → Следующие слои

Задание 23

Расположите в хронологическом порядке этапы составления сводного расписания на 3 часа для маршрута с интервалами 15, 20 и 30 мин:

1. А) Выбор временного отрезка → Расчёт количества рейсов для каждого интервала → Совмещение временных окон → Формирование сводного графика → Проверка на совпадения
2. Б) Расчёт количества рейсов → Выбор отрезка → Совмещение → Формирование графика → Проверка
3. В) Совмещение → Расчёт рейсов → Выбор отрезка → Формирование → Проверка
4. Г) Выбор отрезка → Совмещение → Расчёт рейсов → Формирование → Проверка

Задание 24

Установите последовательность этапов подбора менеджера по логистике на должность начальника отдела перевозок:

1. А) Анализ требований к должности → Формирование профиля → Поиск кандидатов → Собеседование → Оценка → Утверждение

2. Б) Поиск кандидатов → Анализ требований → Формирование профиля → Собеседование → Оценка → Утверждение
3. В) Формирование профиля → Анализ требований → Поиск → Собеседование → Оценка → Утверждение
4. Г) Оценка → Поиск → Анализ требований → Формирование профиля → Собеседование → Утверждение

Задание 25

Определите порядок ранжирования факторов качества управленческого решения по степени значимости (от наиболее к наименее важному):
Факторы: время, информация, риски, полномочия, контроль.

1. А) Информация → Время → Риски → Полномочия → Контроль
2. Б) Время → Информация → Риски → Контроль → Полномочия
3. В) Риски → Время → Информация → Полномочия → Контроль
4. Г) Информация → Риски → Время → Контроль → Полномочия

Задачи к экзамену

1. Навык расчета производительности парка ТС:

Задача: В автопарке 20 самосвалов грузоподъемностью 15 т. Каждый делает 3 ездки в день, коэффициент использования пробега 0,6, среднее расстояние ездки 25 км. Рассчитать общий тонно-километраж за день и предложить, как повысить его на 15% без увеличения числа машин.

2. Навык управления качеством услуги (GAR-модель):

Задача: Клиенты жалуются, что обещанное время доставки (24 часа) не соблюдается, хотя диспетчеры подтверждают заказ. Определите, какой из разрывов GAR-модели возникает, и предложите 3 конкретных шага для его устранения.

3. Навык выбора подвижного состава и расчета себестоимости:

Задача: Перевезти 50 т зерна на 200 км. Есть 3 типа ТС:

- фургон 10 т, расход 25 л/100 км;
- самосвал 15 т, расход 30 л/100 км;
- тягач с полуприцепом 20 т, расход 35 л/100 км.

Цена дизеля 60 руб/л, зарплата водителя 500 руб/ездка. Выберите наиболее экономичный вариант, рассчитав затраты на 1 т.

Дано: 50 т зерна, 200 км. Цена дизеля 60 руб/л, зарплата водителя 500 руб/ездка.

Параметр	Фургон 10 т	Самосвал 15 т	Тягач с п/п 20 т
Расход, л/100 км			
Количество ездов			
Расход топлива на 1 ездку, л			
Затраты на топливо на 1 ездку, руб			
Затраты на топливо всего, руб			
Зарплата водителей всего, руб			
Общие затраты, руб			
Затраты на 1 т, руб			

4. Навык планирования маршрутов и расписаний:

Задача: Построить кольцевой маршрут развозки товаров по 6 точкам с возвратом на склад. Время в пути между точками задано матрицей (условные минуты). Определить оптимальную последовательность объезда.

5. Навык претензионной работы и договорного права:

Задача: Груз поврежден в пути. В договоре сказано: «Перевозчик несет ответственность при условии составления акта в присутствии представителя перевозчика». Грузополучатель составил акт без него. Составьте юридически обоснованный отказ в удовлетворении претензии или аргументированную претензию в зависимости от позиции.

6. Навык расчета транспортных налогов и финансового планирования:

Задача: Предприятие имеет 5 грузовиков мощностью 200 л.с. каждый и 3 автобуса по 150 л.с. Ставка налога – 50 руб/л.с. для грузовых, 30 руб/л.с. для автобусов. Рассчитайте годовой транспортный налог. При доходе 12 млн руб/год оцените налоговую нагрузку и предложите законный способ снижения (при наличии льгот).

7. Навык оценки лояльности клиентов и удовлетворенности:

Задача: Проведен опрос 100 клиентов. 70% удовлетворены скоростью, 50% – ценой, 40% вернутся повторно. Рассчитайте индекс лояльности (NPS) по формуле (доля промоутеров – доля критиков), если промоутеры – оценка 9–10, критики – 0–6 (распределение придумайте логически). Предложите 2 мероприятия для роста лояльности.

8. Навык организации взаимодействия разных видов транспорта:

Задача: Необходимо организовать доставку контейнера из порта (морской транспорт) до склада клиента в городе, удаленного на 80 км от ж/д станции. Предложите оптимальную логистическую схему (порт → ... → склад), укажите виды транспорта, количество перегрузок, ориентировочные затраты времени и риски.

9. Навык финансовой работы и управления оборотными средствами:

Задача: Оборотные средства предприятия – 5 млн руб., длительность одного оборота – 30 дней. Внедрение логистической системы сокращает оборот до 25 дней. Рассчитайте высвобождаемую сумму оборотных средств и укажите, куда ее можно направить для развития сервиса.

10. Навык выбора стиля управления и оценки его влияния:

Задача: В диспетчерской службе – текучка, низкая инициатива, но формальные КРІ выполняются. Руководитель – автократ. Дайте рекомендации по смене стиля управления (какой выбрать? почему?) и опишите, как изменится процесс принятия решений и контроль.

11. Навык организации движения и маршрутизации с учётом пассажиропотоков

Задача: На городском маршруте в часы пик пассажиропоток достигает 2500 чел/час, в межпиковое время – 600 чел/час. Вместимость автобуса – 80 чел. Рассчитайте необходимый интервал движения в часы пик и в обычное время. Предложите тип расписания (равномерное, полуэкспресс, с отстоем). Обоснуйте.

12. Навык применения АСУ пассажирскими перевозками в нештатной ситуации

Задача: В автоматизированной системе диспетчера поступил сигнал о сходе с маршрута автобуса №15 (GPS-трек прервался 10 минут назад на перегоне между остановками «Заводская» и «Лесная»). Опишите пошаговый алгоритм действий диспетчера: какие запросы сделать в систему, какие службы задействовать, как скорректировать расписание других автобусов на этом маршруте.

13. Навык расчёта себестоимости перевозки и издержек

Задача: Грузовик работает на маршруте длиной 300 км (коэффициент использования пробега 0,7). Расход топлива – 28 л/100 км, цена дизеля – 65 руб/л. Зарплата водителя – 800 руб/рейс. Амортизация – 3 руб/км. Ремонтный фонд – 1,5 руб/км. Рассчитайте:

- переменные затраты на рейс;

- постоянные затраты на рейс (если в месяц 20 рейсов, а постоянные месячные затраты – 120 000 руб.);
- полную себестоимость 1 км пробега и 1 т·км при перевозке 12 т груза.

14. Навык формирования транспортной сети с ограничениями

Задача: На карте региона 4 города (А, В, С, D). Расстояния: АВ=120 км, АС=200 км, АД=180 км, ВС=90 км, ВD=160 км, CD=100 км. Необходимо построить транспортную сеть минимальной протяженности, связывающую все города, но с условием: из А в D не может быть прямого маршрута по экологическим соображениям. Выберите конфигурацию сети, рассчитайте общую длину и определите кратчайший путь из А в D.

15. Навык проведения претензионной работы по скрытым дефектам

Задача: Грузополучатель принял контейнер с электроникой без наружных повреждений, но через 2 дня после распаковки обнаружено, что 15% устройств не работают (внутренний дефект от тряски). В договоре – срок приёмки по качеству 5 дней, но акт о скрытых дефектах нужно составить в течение 3 дней. Можно ли предъявить претензию перевозчику? Составьте фрагмент претензии с правовым обоснованием (со ссылкой на Устав автомобильного транспорта или ГК РФ).

16. Навык выбора подвижного состава для особых условий (низкие температуры)

Задача: Требуется перевезти 40 т топлива (дизель) в регион с температурой до -45°C на расстояние 2000 км. Имеются:

- цистерна стандартная (утепление -10°C);
- цистерна с подогревом (электроподогрев от бортовой сети);
- цистерна в термочехле.
- Какой вариант выбрать? Опишите риски каждого. Обоснуйте выбор по критериям: сохранность груза, энергозатраты, время доставки.

17. Навык организации контейнерных перевозок с перегрузкой на ж/д

Задача: 5 контейнеров (20 футов, каждый весом 10 т) прибыли в порт. Нужно доставить их на склад, удалённый на 600 км. Есть варианты:

- автотранспорт (фура с полуприцепом-контейнеровозом);
- ж/д контейнерный поезд + авто доставка 50 км. Рассчитайте ориентировочную стоимость и время каждого варианта, если известно: авто – 80 руб/км, ж/д – 35 руб/контейнер-км + 5000 руб/контейнер за перегрузку. Какой вариант выгоднее при срочности 1 день? А при срочности 3 дня?

18. Навык финансового планирования и краткосрочного кредита

Задача: У предприятия дефицит оборотных средств 2 млн руб. на срок 45 дней. Банк даёт кредит под 18% годовых (простые проценты) или овердрафт под 22% годовых, но с льготным периодом 15 дней (проценты после этого). Рассчитайте сумму процентов по каждому варианту. Какой выгоднее? При каком условии овердрафт был бы предпочтительнее?

19. Навык интегрированной логистики (от обслуживания к управлению)

Задача: Компания (производитель мебели) раньше заказывала разовые перевозки у разных перевозчиков. Теперь решает внедрить логистическое управление: создать диспетчерский центр и заключить долгосрочные контракты с 3 ТЭК. Опишите 3 изменения в процессах (складирование, маршрутизация, управление запасами) и укажите, как изменится себестоимость доставки единицы продукции.

20. Навык оценки стиля управления и подбора менеджера

Задача: Логистическая компания (50 сотрудников, отделы: диспетчерский, складской, транспортный, клиентский) показывает стабильный, но нерастущий результат. Директор – демократ, но решения согласовывает долго. Увольняется начальник транспортного отдела. Постройте профиль должности: какие личностные характеристики и стиль управления требуются новому начальнику (автократ, демократ, либерал)? Объясните, почему именно такой стиль ускорит рост компании.

21. Навык работы с GAP-моделью и лояльностью клиентов

Задача: Сервисная компания (доставка еды) обещает доставку за 45 минут, реальное среднее время – 65 минут. При этом колл-центр говорит клиентам «будет через 30–40 минут». Выявите GAP (расхождение) по модели качества услуг. Предложите 3 меры, которые снизят разрыв. Как изменится лояльность клиентов (NPS) после устранения разрыва? Обоснуйте.

22. Навык составления графика движения ТС с учётом ТО

Задача: 10 автобусов работают на маршруте с 5:00 до 23:00. Каждому автобусу требуется ТО-1 каждые 3 дня (2 часа простоя) и ТО-2 каждые 15 дней (6 часов). Составьте план-график постановки автобусов на ТО на неделю так, чтобы в часы пик (7:00–9:00 и 17:00–19:00) было максимальное количество машин на линии. Какое минимальное количество резервных автобусов потребуется?

23. Навык расчёта транспортного налога и оптимизации парка

Задача: У компании парк: 10 грузовиков 250 л.с., 5 седельных тягачей 400 л.с., 2 легких фургона 120 л.с. Ставки: до 200 л.с. – 40 руб/л.с., 200–300 – 60 руб/л.с., свыше 300 – 80 руб/л.с. Рассчитайте налог. Предложите вариант замены 2

тягачей 400 л.с. на 3 грузовика 250 л.с. (перевозят тот же объём). Как изменится налоговая нагрузка и эксплуатационные расходы (кратко)?

24. Навык правового регулирования международной перевозки

Задача: Российская транспортная компания везёт товар из Германии в Россию через Польшу и Беларусь. На границе Польша–Беларусь таможня задерживает груз на 5 суток из-за санкционных ограничений (отсутствие у перевозчика специального разрешения). Кто несёт ответственность за простой перед грузовладельцем? На какой международный договор (CMR, TIR и пр.) можно сослаться? Составьте аргументированный ответ с позиции перевозчика.

25. Навык проектирования технологического процесса взаимодействия транспорта (вокзал – город)

Задача: Ж/д вокзал – автостанция – аэропорт связаны автобусным маршрутом с интервалом 30 минут, время в пути 40 минут, посадка занимает 5 минут. В час пик пассажиропоток возрастает в 3 раза, автобусы переполнены. Разработайте изменённую технологическую схему взаимодействия: предложите тип подвижного состава, интервал, организацию посадки (предварительная продажа билетов, накопители, экспресс-линии). Оцените минимальную потребность в дополнительных единицах ТС.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Афанасенко, И. Д. Логистика снабжения : учебник для бакалавриата и магистратуры / И. Д. Афанасенко, В. В. Борисова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 323 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12921-1.

2. Гаджинский, А. М. Логистика : учебник для бакалавров / А. М. Гаджинский. – 23-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К, 2020. – 420 с. – ISBN 978-5-394-04027-9.

3. Дыбская, В. В. Логистика : учебник для бакалавров / В. В. Дыбская, Е. И. Зайцев, В. И. Сергеев ; под общ. ред. В. И. Сергеева. – Москва : Эксмо, 2021. – 944 с. – (Образовательные стандарты XXI века). – ISBN 978-5-699-93599-5.

4. Интегрированные логистические системы доставки ресурсов : учебное пособие / А. В. Киреев, С. А. Уваров, Д. А. Ширяев и др. – Санкт-Петербург : ГУМРФ им. адмирала С. О. Макарова, 2022. – 167 с. – ISBN 978-5-9509-0334-6.

5. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. Б. А. Аникина, Т. А. Родкиной. – Москва : Юрайт, 2022. – 491 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06954-8.

6. Миротин, Л. Б. Транспортная логистика : учебник для вузов / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Каплан. – 3-е изд., перераб. – Москва : КНОРУС, 2020. – 356 с. – ISBN 978-5-406-07765-3.

7. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для бакалавров / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2023. – 512 с. – ISBN 978-5-392-36732-7.

8. Сервис на транспорте: организация и управление : учебное пособие / В. Г. Галабурда, Ю. И. Ефремов, М. Н. Грачев и др. – Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2021. – 210 с. – ISBN 978-5-9994-0256-3.

9. Степанов, В. И. Логистика в управлении цепями поставок товаров и услуг: современные тенденции : учебник / В. И. Степанов. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 395 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-015890-4.

10. Технологии транспортно-логистического сервиса в цепях поставок : учебное пособие / Е. А. Воронова, А. С. Комаров, Д. Ю. Миронов и др. – Москва : ТрансЛит, 2020. – 188 с. – ISBN 978-5-94976-882-4.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бизнес-аналитика в логистике и управлении цепями поставок : монография / Д. А. Ширяев, А. В. Киреев, С. А. Уваров. – Санкт-Петербург :

ГУМРФ им. адмирала С. О. Макарова, 2021. – 142 с. – ISBN 978-5-9509-0311-7.

2. Диджитализация транспортно-логистической отрасли: вызовы и возможности : коллективная монография / отв. ред. С. А. Уваров. – Санкт-Петербург : ГУМРФ им. адмирала С. О. Макарова, 2023. – 185 с. – ISBN 978-5-9509-0367-4.

3. Зеленая логистика: принципы, технологии, эффективность / пер. с англ. под ред. В. И. Сергеева. – Москва : Альпина Паблишер, 2021. – 310 с. – ISBN 978-5-9614-4010-9.

4. Инновационные технологии в логистике и управлении цепями поставок : сб. статей междунар. науч.-практ. конф. / под ред. Т. А. Родкиной. – Москва : РУСАЙНС, 2022. – 215 с. – ISBN 978-5-4365-7890-3.

5. Логистика «последней мили» в электронной торговле: стратегии и решения : практическое руководство / А. С. Голованев, К. В. Савенкова. – Москва : ИД «Гребенников», 2022. – 176 с. – ISBN 978-5-94228-101-5.

6. Родкина, Т. А. Устойчивое развитие цепей поставок (ESG-трансформация) : учебное пособие / Т. А. Родкина. – Москва : РУСАЙНС, 2023. – 154 с. – ISBN 978-5-466-03045-8.

7. Сервис в логистике: клиентоориентированные модели и стандарты : монография / Е. В. Путина, О. Г. Прокофьева. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 198 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-014567-6.

8. Современные технологии интермодальных перевозок : учеб.-практ. пособие / В. А. Кочнев, И. В. Кочнева. – Москва : Транспорт, 2020. – 255 с. – ISBN 978-5-00017-098-3.

9. Управление логистическими рисками в цепях поставок : учебное пособие / А. Н. Стерлигова, М. Е. Федоркова. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 205 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-013456-4.