



6B11328 - Саладағы қызметтерді басқару білім беру бағдарламасы бойынша
Аттестациялық (кешенді) емтиханға шығарылатын
сұрақтар мен тәжірибелік есептер

1. «Логистикадағы маркетингтік зерттеулер» пәні

1. Маркетингтік зерттеудердің мәні, мазмұны және оны ұйымдастыру
2. Маркетингтік зерттеудердің негізгі түрлері, типтері мен қағидаттары.

Маркетингтік ақпарат

3. Бақылаулар мен эксперименттер жүргізуді ұйымдастыру
4. Нарық конъюнктурасын талдау
5. Логистикалық кәсіпорындардағы бәсекелестік жағдайларын зерделеу
6. Фирмалардың ішкі ортасын зерттеу
7. Компаниялардағы тауардың жылжытылуы мен бөлінуін зерттеу
8. Логистикалық жүйелердегі маркетингтік зерттеулер бағыты. Маркетингтік зерттеудердің ішкі және сыртқы бағыты
9. Маркетингтік зерттеулер жүргізу формаларының жіктеуі
10. Маркетингтік зерттеулер тұтынушыларының құрылымы
11. Ақпараттарды талдау түрлері. Дәстүрлі талдау. Нысандандырылған талдау
12. Логистикалық жүйелердегі маркетингтік ақпараттық жүйе, оның компоненттері
13. Логистикалық қызметтердегі бастапқы және қайталама маркетингтік ақпараттардың артықшылықтары мен кемшіліктері
14. Сараптамалық бағалаулар жүргізудің кезеңдері. Дельфи әдісі
15. Пікір сұрау жүргізудің сандық және сапалық әдістерінің мәні, артықшылықтары мен кемшіліктері.
16. Логистикалық жүйеде пікір сұрау жүргізуді ұйымдастыру. Пікір сұрауды жоспарлау факторлары
17. Сұхбат жүргізуді ұйымдастыру мәселелері. Сұхбат санын анықтау. Сұхбаттың түрлері
18. Зерттеудің жинақтамалық (панельдік) әдісі. Жинақтама (панель) ұғымының анықтamasы.
19. Логистикалық жүйелердегі бәсекелестер мен сыртқы ортаны зерттеу
20. Бақылау жүргізу жағдайы. Бақылау әдістерінің кемшіліктері. Бақылау жүргізудің қыындықтары. Бақылау жүргізудің сызбасы
21. Эксперименттер ұғымының анықтamasы. Эксперименттердің типтері: зертханалық, далалық. Эксперимент жүргізуді ұйымдастыру
22. Логистикалық қызметтерге қатысушыларының құрылымын зерттеу.
23. Экспериментті жобалау. Эксперимент жүргізудің дұрыстығы: сыртқы, ішкі. Нарықты тестілеу түрлері
24. Фокус-топтағы далалық зерттеу. Модераторлардың, респонденттердің типтері. Фокус-топтағы табыс етілген нәтижелер мен деректерді талдау
25. Статистикалық рәсімдер қоры: мән-маңызы мен мақсаты. Ақпараттарды талдауда қолданылатын, статистикалық рәсімдер қорының негізгі әдістері.
26. Логистикалық қызметтер нарығын талдау және перспективалары
27. Статистикалық рәсімдер қорындағы талдаулардың түрлері

28. Логистикалық қызметтерде жүргізілген зерттеулар туралы есеп дайындау. Қорытынды есептің құрылымы.

29. Нарық конъюнктурасын зерттеу мақсаттары. Нарық конъюнктурасын зерттеу деңгейлері, ақпараттардың түрлері, нарық конъюнктурасы көрсеткіштерінің болжамы, даму үдерістерін талдау.

30. Нарықтағы фирмалық үлесін зерттеу. Нарықтағы фирма үлесін анықтау тәсілдері.

2. «Көліктегі экономика» пәні

1. Темір жол көлігі саласындағы жаңа құрылыштар мен жобалар
2. Негізгі құралдардың мәні, құрылымы мен жіктелінуі
3. Негізгі құралдар құнының есебі
4. Негізгі құралдардың тозуы мен амортизациясы
5. Негізгі құралдар амортизациясын есептеу әдістері
6. Негізгі құралдар қозғалысы мен қолданылу көрсеткіштері
7. Материалдық емес активтерінің мәні мен сипаттамасы
8. Материалдық емес активтердің құрамы мен жіктелінуі
9. Материалдық емес активтерді бағалау
10. Айналым құралдарының құрамы, құрылымы және жіктелінуі
11. Айналым құралдарының айналысы. Айналыс көрсеткіштері
12. Айналым құралдарына қажеттілікті анықтау әдістері
13. Кәсіпорындағы персоналдар қызметінің орны
14. Кәсіпорындағы еңбекті үйімдастыру
15. Еңбекті нормалаудың мәні мен магынасы
16. Жалақы формасы және жалақы жүйесі
17. Тарифтік жүйенің мәні және қалыптасу шарттары
18. Кәсіпорындағы шығынның мәні мен түрлері
19. Тасымалдаудың өзіндік құнына кіретін шығындарды жіктеу
20. Технико-экономикалық факторларды өзгерту арқылы тасымалдаудың өзіндік құнын төмендету
21. Көлік қызметтеріне арналған тарифтер
22. Темір жол көлігіндегі жүк және жолаушылар тасымалдау тарифтері
23. Пайда экономикалық категория ретінде
24. Пайда алудың негізгі көздері және оны арттыру факторлары
25. Кәсіпорын қызметіндегі рентабельділік
26. Бухгалтерлік есептің мәні
27. Кәсіпорынның қаржылық жағдайын сипаттайтын көрсеткіштер
28. Жүк тасымалдаудың негізгі көрсеткіштері, құрылымы және біркелкі болмауы
29. Темір жол көлігіндегі пайдалану (эксплуатация) жұмыстарының мазмұны мен көрсеткіштері
30. Жүк қозғалысындағы жылжымалы құрам жұмысын жоспарлау және экономикалық реттеу

3 «Қызметті басқару» пәні

1. Қызмет көрсету саласын басқару мен дамытудың теориялық негіздері. Қызметтер экономикалық іс-әрекет ретінде.

2. Материалдық өндіріс және өндірістік емес қызмет саласы. Іс-әрекет процесінде ескерілуі тиіс қызметтердің ерекше белгілері.

3. Қызметтердің негізгі түрлері: материалдық және материалдық емес қызметтер. Шет елдердегі қызметтердің класификациясы.

4. Тауарлар мен қызметтер нарығында тұтынушылардың мінез-құлқына әсер ететін факторлар: сыртқы және жеке факторлар. Қызметтердің сапасы.

5. Тұрмыстық қызмет көрсету нарығының салалық ерекшеліктері. Халыққа тұтынушылық қызмет көрсетуді басқару механизмі мен ұйымдастыру құрылымын дамыту
6. «Кәсіпкерлік» және «шағын кәсіпкерлік» ұғымдары. Қызмет көрсету саласындағы кәсіпкерлікті дамытудың принциптері.
7. Қызмет көрсету саласының дамуын реттеудің әдіснамалық негіздері Қызмет көрсету секторындағы басқару үдерісі, жүйелік және жағдайлық тәсілдер.
8. Қызмет көрсету саласының әлеуметтік-экономикалық дамуын басқару және мемлекеттік реттеу принциптері. Қызмет көрсету саласының дамуын мемлекеттік реттеу қажеттілігін анықтайтын негізгі себептер.
9. Қызмет көрсету саласының дамуын реттеуді жетілдіру. Тәуекел жағдайында басқару шешімдерін қабылдау технологиясы.
10. Қызметтер нарығын ақпараттық қамтамасыз ету. Виртуалды технологиялар желісі. Қызмет көрсету саласындағы реинжинириングке ақпараттық технологиялардың әсері.
11. Модельдеу: физикалық, экономикалық-математикалық және логикалық модельдеу (Ишикава диаграммасы)
12. Шешімдердің тиімділігіне әсер ететін тәуекел түрлері. Тәуекелдерді басқару жүйесінің элементтері. Тәуекелді хеджирлеу.
13. Қызметтер нарығының маркетингі. Қызмет көрсету саласын дамытудың маркетингтік концепциялары.
14. Қызметтер нарығында маркетингтік зерттеулерді ұйымдастыру мәселелері.
15. Өнімдер мен қызметтерді тарату желілерінің бәсекеге қабілеттілігін арттыру. Желіні сегменттеу.
16. Жаңа ақпараттық-коммуникациялық технологиялар қызмет көрсету саласындағы қауіптердің даму мүмкіндіктерін зерттеу.
17. Қызмет көрсету саласындағы бәсекелестік. Бәсекелестік стратегиялар: шығындар бойынша көшбасшылық, саралау стратегиясы, фокус стратегиясы.
18. Кәсіпкерлік стратегияның төрт деңгейі: корпоративтік стратегия, бизнес-стратегия, функционалдық стратегия, операциялық стратегия.
19. Қызмет көрсету саласының маркетинг құралдары. Маркетингтік ортаны зерттеу. Ішкі органың элементтері. Сыртқы ортаны зерттеу.
20. Қызмет көрсету секторы ұйымдарының макроортасы. Макроортада пайда болатын негізгі сыни және анықтаушы факторлар. Қызмет көрсету саласындағы ассортимент саясаты.
21. Аймақтағы қызметтерге сұранысты зерттеу және болжau үшін экологиялық талдау. Қызмет көрсету саласының дамуына әсер ететін факторларды бағалау.
22. Кәсіпорын имиджі, қызмет имиджі. Қажеттіліктердің құрылымы.
23. Қызмет көрсету саласындағы инновациялар. Қызмет көрсету саласындағы инновацияларды дамыту үлгілері.
24. Нарық қажеттіліктерін талдау. Халықтың өмір сүру деңгейінің тұтынушылардың мінез-құлқына әсері.
25. Қызмет көрсету саласындағы енбекті ынталандыру және мотивация.
26. «Көлеңкелі» экономиканың мәні, оның қызмет көрсету саласының дамуына әсері. «Көлеңкелі» экономиканың жіктелуі. «Көлеңкелі» экономиканы бағалау әдістері.
27. Кәсіпкерлікті қолдау. Қызмет көрсету саласының әлеуметтік-экономикалық даму тұжырымдамасы.
28. Қызмет көрсету секторының персоналды басқару жүйесін ұйымдастырушылық жобалау. Ұйымдастырушылық мәдениет. Ұйымдастыру мәдениестіне әсер ететін факторлар.
29. Басқарудың корпоративтік стилін реттеу. Басқаруды онтайландыру және қызмет көрсету секторының тиімділігін арттыру әдістері мен бағыттары
30. Қызмет көрсету саласындағы басқару әдістері.

4. Тапсырмалар

1-есеп. Вагонның жүк тиедегі статикалық жүктемесі 33,6 т. тең. Жүк түсірудегі жүктемесі 48,0 т. Егер жоспар бойынша бекеттен жылдық жөнелтілуі 286 мың т. құраса, жылдық келуі 1190 мың т-ны құрайды. Орта тәуліктік жүк түсіру мен тиеді анықтау керек.

2-есеп. Зауытта 10 станок бір сменада (аудысымда) жұмыс істеді, 20 станок – екі сменада, 35 станок- үш сменада, ал 3 станок тіптен жұмыс істемеді. Осы жағдайда орнатылған және жұмыс істеген жабдықтардың алмасу коэффициентін анықтау керек.

3-есеп. Бекеттің сұрыптау қайта өндеу қабілетін күшейту үшін түрлі варианды ұсынылған. Бірінші вариант бойынша капиталдық салым 800 мың тг. құрайды, екіншісі бойынша 680 мың тг. және үшіншісі бойынша 600 мың тг. құрайды. Бірінші вариант үшін эксплуатациялық шығынның есептік көлемі жылдана 150 мың тг., екіншісінің есептік көлемі жылдана 180 мың тг. және үшіншісінің 200 тг. Нормативті тиімділік коэффициенті - 0,12 мың тг.

Әрбір вариант бойынша келтірілген жылдық эксплуатациялық - құрылымдың шығындарын анықтау керек.

Қайсы нұсқа келтірілген минималды шығынға ие?

4-есеп. Негізгі маманды жұмысшылардың өндірістік емес шығындарын жеңілдететін ұйымдық-техникалық дайындалған іс шаралар бригадаға екі көмекші жұмысшыларды қосуды қарастырады. Келесі бастапқы берілгендер бойыншаенбекақының үнемділігі, әлеуметтік сақтандыруға аударымдар бойынша үнемділігін, іс шараларды жүзеге асырудың экономикалық тиімділігін анықтау керек? Жұмысшының ортажылдық енбекақысы 1700 мың тг., ал орта айлық енбекақысы 100 мың тг, енбекақы қорының өсуі 2400 мың тг., әлеуметтік сақтандыруға аударылымдар 10% құрайды, 0,15- іс-шараларды жүзеге асырудың шығындардың салыстырмалы тиімділігінің нормативті коэффициенті, жұмысшы санының қатыстық үнемділігі 2,1 адамға, ал мезгілді шығындар 1000 мың тг. тең.

5-есеп. Акционерлік қоғамның (АҚ) инвестициялық портфелинде келесі акциялар бар. А серіктестігінде – 3 акция, В серіктестігінде – 2 акция және С серіктестігінде – 5 акция, бәрі бірдей курстық құндылықта.

Инвестициялық портфельдің құны қалай өзгереді, егер А серіктестігінде акция курсы 18% - га, В серіктестігінде – 16%-га көбейгенде және С серіктестігінде – 15% - га төмендегендеге?

Есепті шығару үшін:

- АҚ-н инвестициялық портфелиндегі акциялардың қосындысын анықтаймыз;
- Әрбір серіктестікердің акцияларының курстарының өзгеруінің қосындысын анықтаймыз;
- серіктестікердің акцияларының өзгеруінің қосындысынан акциялардың санын азайтып, акциялардың санына қатынасын есептейміз, сосын 100% көбайтеміз.

Сонда инвестициялық портфельдің құнының неше пайызға өзгергенін анықтаймыз.

6-есеп. Күрделі салымдарды өтеу мерзімі 5 жыл, салымдардың шекті құны 200 млн. теңге, өзін-өзі өтеудің ішкі мөлшері -20%. Жыл сайынғы табыстардың өсуіне инвестицияның шекті салымын анықтаңыздар?

7-есеп. Акционерлік қоғамдағы акция құнының бағасы – 200 теңге болды. Құнды қағаз нарығында акцияның курстық құнын анықтау керек, егер дивидент өлшемі белгіленіп, 25% деңгейде күтілсе, ал банктік пайыз ставкасының көлемі – 20% құраса.

8-есеп. Көпшілік мамандық жұмысшының үш ауысымды жұмысын талдау негізінде 4,3 сағат ішінде нақтылы аталған жұмыс орнына тән емес операцияларды орындағаны анықталды. Талданатын жұмыс орнындағы жұмыстың соммалық ауысымдық уақыты-24 сағат, одан басқа тән емес жұмысты орнындаудың үйымдастырылуынан қосымша 1,1 сағат қажет болды. Жұмысшы қызметінің нақтылану дәрежесін сипаттайтын еңбек бөлінісінің коэффициентін анықтау керек.

9-есеп. Өндірістік бөлімшеде 20 адам жұмыс істейді, оның ішінде 5-нің II разрядты, 6-ның III, 3-нің IV, 6-ның VI разрядты біліктілігі болғандағы жұмысшылардың біліктілігін пайдалану коэффициентін есептеу керек. Бұл жұмысшылардың орындаудың жұмыстарының орташа разряды (Рр) 4,1-ге тең. Ол үшін мына формуланы есептеуіміз керек:

- Жұмысшылардың орташа тарифтік разрядын (Рс) анықтаймыз;
- Жұмысшылардың біліктілігін пайдалану коэффициентін есептейміз:

10-есеп. Алпыс темір шебер-механик 12 с. ауысым ішінде тиеп-түсіру механизмдеріне қызмет көрсетеді. Бір механизмге қызмет көрсету уақытының орташа нормасы -90 адам/мин. Аталған бригада үшін қызмет көрсету нормасын есептеу қажет.

11-есеп. Жекелеген бұйымдар шыгаруда және жалпы өнімдердің барлық номенклатурасы бойынша еңбек өнімділігінің өсуін анықтаңыз: егер, жоспарлы кезеңде А бұйымын өндіру көлемі ВП_{плA}=800 мың теңге; Б бұйымын- ВП_{плB}- 200 мың теңге; В бұйымын ВП_{плB}- 100 мың теңге; жұмысшылар саны А бұйымын шыгаруда Ч_{плA}-400 адам; Б бұйымын Ч_{плB}- 200 адам; В бұйымын Ч_{плB}- 80 адам. Есепті кезеңде: А бұйымын өндіру көлемі ВП_{отчA}=880 мың теңге; Б бұйымын- ВП_{отчB}- 360 мың теңге; В_{отчB}-150 мың теңге; Ч_{отчA}-400 адам, Ч_{отчB}-300 адам, Ч_{отчB}- 125 адам.

Өнімділік дегеніміз бір қызметке келетін өндірілген өнімнің құны. Еңбек өнімділігін ің өзгеруі есепті және жоспарлы кезеңдердегі өндірімділіктердің қатынасы ретінде анықта лады. ВР_{пл}=ВП_{пл}/Ч_{пл}, ВР_{отч}=ВП_{отч}/Ч_{отч}, сосын өндіріс барысындағы еңбек өнімділігінің өсуін анықтаймыз.

12-есеп. Өнімді өндіруде мамандандырудан қолжеткен экономикалық тиімділігін, сонымен бірге мамандандырудың деңгейінің өзгеруін келесі мәліметтер арқылы анықтау керек: Күрделі қаржы салудың тиімділік коэффициент мөлшері = 0,12 тең.

Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	Мамандандыруға дейін	Мамандандырудан кейін
1. Жыл бойы бұйымды шыгару ($\Theta_{ш}$)	дана	40 000	42 000
2. Бұйымның өзіндік құны (Θ)	тенге	50,0	40,2
3. Бұйымның бағасы	тенге	55,5	55,5
4. Күрделі қаржы салу үлесі	тенге	110,0	160,4
5. Тұтынушыларға өнім бірлігін жеткізу бойынша көлік шығыны	тенге	8,0	11,6
6. Жыл бойғы өнім кескінінің көлемі	тенге	1 300 000	1 864 300

13-есеп. Машиналарды жөндеу бойынша V разрядты темір шеберінің бір айлық жалақысын есептеу керек. Темір шебер бір айдың ішінде 178 сағат жұмыс істеді. V разрядты темір шеберінің сағаттық тарифтік ставкасы 250 тг. Аудандық коэффициенті 1,5.

14-есеп. Кестедегі мәліметтерді пайдалана отырып:

№	Негізгі қордың орта жылдық құны (ОПФ _{СР,Г}), мың тг.	Амортизацияны ң орташа нормасы, (Н) %	Жылдағы шыгарылған өнім көлемі, (V) мың тг.	Жұмысшыларды ң орта саны, (Ч)
1	1720	12,9	15600	680
2	1830	10,2	16520	890

- a) амортизациялық аударым соммасы (жыл бойы)
- б) қор қайтарымын
- с) қор сыйымдылығын
- д) қормен жарактандырылуын

15-есеп. Цех қондырғысының бағасы (Φ_n) - 15000 млн. ш.б. 1-наурыздан пайдалануға ($\Phi_{вв}$) 45,6 мың ш.б. тұратын қондырғы енгізілді, ал 1-шілдеден бастап ($\Phi_{выб}$) 20,4 мың ш.б. тұратын қондырғыны алып тастады. Өнімнің шғару мөлшері (B_n)- 800,0 мың т, 1 тоннаның бағасы (Γ_n)- 300 мың ш.б. Өнімділік қуаты (M)- 1000,0 мың т.

Қондырғының қорқайтару көлемі мен қондырғының интенсивті пайдалану коэффициентін анықтау керек.

Институт директоры «Логистика және басқару»



Мусаева Г.С.

Кафедра менгерушісі «Көліктегі логистика және менеджмент»  Кенжебаева Г.Ж.