

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 18:41:50
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845b1111c8183c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № ____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.03 «Основы организации деятельности отделения почтовой связи»

-

Специальность
11.01.08 Оператор почтовой связи

Квалификация
Оператор почтовой связи

Составитель _____ И.С. Тураев

Грозный - 2026 г.

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.03 «Основы организации деятельности отделения почтовой связи»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
1.	История почтовой связи и особенности ее развития	ОК 04 ПК 4.3		1-я рубежная аттестация
2.	Почта России- ключевой партнер государства			
3.	Управленческий аппарат			
4.	Клиентский сервис			
5.	Качество работы почтовой связи		Экзамен	2-я рубежная аттестация
6.	Основы проектирования предприятием почтовой связи			
7.	Виды сетей почтовой связи			
8.	Реализация национальных проектов, разработанных правительством РФ			

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	<i>Рубежная аттестация</i>	Средство контроля усвоения учебного материала виде тестирования обучающихся.	Комплект тестов по вариантам к

			аттестациям
2.	Экзамен	Итоговая форма оценки знаний	Комплект тестов по вариантам к экзамену

**Вопросы рубежного контроля по дисциплине
ОП.03 «Основы организации деятельности отделения почтовой связи» на 1 семестр.**

Вопросы к 1-ой рубежной аттестации

1. История развития почты: первая почта, история почты в России. Особенности развития почтовой связи на современном этапе.
2. Требования, предъявляемые к работе почтовой связи
3. Основные направления реструктуризации и развития почтовой связи 4. Техничко-экономические особенности почтовой связи
5. Объекты почтовой связи, их характеристика.
6. Компания, занимающаяся транспортировкой грузов, и стала предоставлять услуги почтовых отправлений
7. Марки на почтовых отправлениях
8. Первая железнодорожная почта в США
9. Страны входящие в список международных партнеров Почты России
10. Услуги, не входящие в перечень основных услуг, предоставляемых Почтой России
11. Виды услуг в АО «Почта России»
12. Ключевая составляющая клиентского сервиса на почте
13. Вид обратной связи, который предпочтителен для клиентов почтовой службы
14. Повышение уровня доверия клиентов к почтовой службе
15. Укрепление репутации почтовой компании
16. Всемирный почтовый союз
17. Финансовые аспекты в почтовой связи
18. Анализ данных и статистики в почтовой сфере
19. Какая должность отвечает за разработку стратегии развития почтовой связи
20. Что из следующего способствует улучшению клиентского сервиса на почте

Образец билета к 1-ой рубежной аттестации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им» А.А. Кадырова**

Профессиональный колледж

Тестовое задание

**по дисциплине ОП.03 «Основы организации деятельности отделения почтовой связи» I-
аттестация**

Вариант №__

ФИО _____ групп _____ Дата _____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

Вариант №1

1. Когда была создана первая почтовая служба в Древнем Риме? а)

15 век до н.э.

б) 5 век до н.э.

в) 1 век до н.э.

2.Какая империя использовала почтовые рога для передачи информации? а)

Персидская империя

б) Римская империя

в) Греческая империя

3. Какая страна впервые внедрила марки на почтовых отправлениях? а) Франция

б) Великобритания

в) Германия

4. Кто изобрёл телеграф?

а) Александр Грэм Белл

б) Сэмюэл Морзе

в) Томас Эдисон

5. Когда была создана Всемирная почтовая союз (Universal Postal Union, UPU)? а) 1865

год

б) 1901 год

в) 1925 год

6. Кто стал первым почтмейстером США?

а) Бенджамин Франклин

б) Джон Адамс

в) Джордж Вашингтон

7.Какая компания ввела первую коммерческую международную доставку писем? а)

FedEx

б) DHL

в) UPS

8.Какая столица была первой, где появилась почтовая система с адресными индексами? а)

Лондон

б) Париж

в) Вашингтон

9. Какая почтовая служба была первой, кто внедрил электронные деньги для оплаты услуг? а)

Royal Mail (Королевская почта)

б) Deutsche Post (Немецкая почта)

в) Japan Post (Почта Японии)

10. Когда появилась первая электронная почта?

а) 1960-е годы

б) 1970-е годы

в) 1980-е годы

11. Какой вид транспорта использовался для доставки почты в Древнем Египте? а)

Корабли

б) Верблюды

в) Лошади

12. Кто изобрёл перфорированные края на конвертах?

а) Людвиг Дорр

б) Джеймс Хардинг

в) Сир Роланд Хилтон

13. Как называлась первая американская колония, у которой была собственная почтовая система?

а) Виргиния

б) Массачусетс

в) Пенсильвания

14. Какая компания начала использовать самолёты для доставки почты? а) UPS

б) FedEx

в) DHL

15. Как называлась первая газета, содержащая объявления о почтовых отправлениях и товарах?

а) "Почтовые известия"

б) "Газета почтмейстера"

в) "Дневные почтовые новости"

16. Какая страна использовала голубей как средство передачи сообщений? а) Китай

б) Индия

в) Греция

17. Как называлась первая железнодорожная почта в США?

а) "Золотая почта"

б) "Почтовый экспресс"

в) "Быстрая почта"

18. Кто стал первым генеральным почтмейстером Великобритании? а) Адам Смит

б) Генри Бишоп

в) Томас Мор

19. Какая компания изначально занималась транспортировкой грузов и стала предоставлять услуги почтовых отправлений? а) American Express

б) Deutsche Post

в) United Parcel Service (UPS)

20. Когда был основан Всемирный почтовый союз (Universal Postal Union, UPU)? а) В 1765

б) В 1865 году

в) В 1978

Вариант №2

1. Когда была основана Почта России?

а) 1700 год

б) 1714 год

в) 1720 год

2. Какое звание имеет руководитель Почты России?

а) Генеральный директор

б) Президент

в) Главный почтмейстер

3. Сколько филиалов имеет Почта России по всей стране?

а) Более 40 000

б) Более 50 000

в) Более 60 000

4. Какое количество почтовых индексов охватывает Почта России? а)

Более 100 000

б) Более 120 000

в) Более 140 000

5. Какая доля рынка почтовых услуг принадлежит Почте России? а) Около 50%

б) Около 70%

в) Около 90%

6. Какие услуги не входят в перечень основных услуг, предоставляемых Почтой России? а) Доставка грузов

б) Экспресс-доставка

в) Юридические консультации

7. Какое количество человек работает в Почте России?

- а) Более 300 000
- б) Более 400 000
- в) Более 500 000

8. Какие средства массовой информации чаще всего используются для рекламы услуг Почты России?

- а) Телевидение
- б) Интернет
- в) Радио

9. Сколько стран входит в список международных партнеров Почты России? а)

- Более 180
- б) Более 190
- в) Более 200

10. Какое количество видов услуг оказывает Почта России? а) Более 50

- б) Более 70
- в) Более 90

11. Какую долю выручки Почта России направляет на развитие своей инфраструктуры? а)

- 5%
- б) 10%
- в) 15%

12. Сколько посылок обрабатывает Почта России ежедневно в среднем?

- а) Более 1 миллиона
- б) Более 2 миллионов
- в) Более 3 миллионов

13. Сколько времени в среднем занимает доставка письма Почтой России в пределах одного города?

- а) 1-2 дня
- б) 3-5 дней
- в) 7-10 дней

14. Какое количество пунктов приема-выдачи заказов находится на территории России? а) Более 15 000

- б) Более 20 000
- в) Более 25 000

15. Какие дополнительные услуги предоставляет Почта России, помимо почтовых отправлений?

- а) Туристические услуги
- б) Банковские услуги
- в) Медицинские услуги

- 16. Какие новые технологии активно внедряет Почта России для улучшения качества услуг?** а) Искусственный интеллект
б) Дроны
в) Виртуальная реальность
- 17. Сколько лет исполняется Почте России в 2024 году?** а) 300 лет
б) 310 лет
в) 320 лет
- 18. Какое количество отправок доставляет Почта России ежегодно?**
а) Более 1 миллиарда
б) Более 2 миллиардов
в) Более 3 миллиардов
- 19. Сколько стран обслуживает международная сеть Почты России?** а)
Более 200
б) Более 220
в) Более 240
- 20. Какая доля пенсионных выплат осуществляется через Почту России?** а) Около 20%
б) Около 30%
в) Около 40%

Вариант № 3

- 1. Кто руководит управленческим аппаратом в почтовой связи?**
а) Главный инженер
б) Генеральный директор
в) Финансовый директор
- 2. Какая должность отвечает за разработку стратегии развития почтовой связи?**
а) Директор по техническим вопросам
б) Руководитель отдела маркетинга
в) Руководитель стратегии и развития
- 3. Какой отдел отвечает за финансовые аспекты в почтовой связи?**
а) Отдел продаж
б) Отдел кадров
в) Финансовый отдел
- 4. Кто обеспечивает координацию деятельности различных отделов почтовой связи?**
а) Руководитель отдела безопасности
б) Директор по коммуникациям
в) Заместитель генерального директора

5. Кто отвечает за управление персоналом в почтовой компании?

- а) Менеджер по маркетингу
- б) HR-директор
- в) Директор по развитию

6. Какой отдел занимается взаимодействием с общественностью и PR? а)

- Отдел закупок
- б) Отдел рекламы
- в) PR-отдел

7. Кто контролирует выполнение бюджета в почтовой связи? а)

- Бухгалтер
- б) Финансовый аналитик
- в) Финансовый директор

8. Кто отвечает за внедрение новых технологий в почтовой сфере?

- а) Руководитель IT-отдела
- б) Менеджер по продажам
- в) Технический директор

9. Какой отдел занимается юридическими вопросами в почтовой связи? а)

- Отдел безопасности
- б) Юридический отдел
- в) Отдел технического контроля

10. Кто контролирует выполнение проектов и соблюдение сроков в почтовой компании? а)

- Руководитель проектного офиса
- б) Директор по маркетингу
- в) Менеджер по закупкам

11. Кто занимается анализом данных и статистикой в почтовой сфере?

- а) Менеджер по анализу данных
- б) Отдел безопасности
- в) Директор по развитию

12. Какой отдел отвечает за планирование закупок и поставок в почтовой связи? а)

- Отдел продаж
- б) Отдел закупок
- в) Отдел рекламы

13. Кто разрабатывает и управляет маркетинговыми стратегиями в почтовой сфере? а)

- Директор по развитию
- б) Руководитель отдела маркетинга

в) Руководитель производства

14. Кто отвечает за обслуживание клиентов и обработку их запросов в почтовой связи? а)

Отдел обслуживания клиентов

б) Менеджер по кадрам

в) Отдел продаж

15. Кто контролирует работу с поставщиками и оценку качества товаров и услуг? а)

Директор по коммуникациям

б) Менеджер по закупкам

в) Отдел безопасности

16. Кто отвечает за информационную безопасность в почтовой связи?

а) Технический директор

б) HR-директор

в) ИТ-директор

17. Кто отвечает за соблюдение правил безопасности в почтовой сфере? а)

HR-директор

б) Отдел безопасности

в) Директор по развитию

18. Кто координирует работу между разными отделами почтовой связи?

а) Директор по коммуникациям

б) Заместитель генерального директора

в) Руководитель отдела продаж

19. Кто отвечает за оценку рисков в деятельности почтовой компании?

а) Руководитель по аудиту

б) Директор по маркетингу

в) Финансовый директор

20. Какая должностная роль отвечает за разработку стратегии развития почтовой компании? а)

Аналитик почтового рынка

б) Директор по персоналу

в) Генеральный директор

Вариант № 4

1. Что из нижеперечисленного является ключевой составляющей клиентского сервиса на почте?

а) Продвижение в социальных сетях

б) Качественная обработка жалоб

в) Отсутствие разговоров по телефону

2.Какой из следующих факторов не является важным для клиентского сервиса на почте? а)

Быстрая доставка

б) Комплименты клиентам

в) Приятное общение с сотрудниками

3.Что следует делать, если клиент обращается с жалобой на услуги почты? а)

Игнорировать жалобы

б) Предоставить информацию о процессе рассмотрения жалобы

в) Перенаправить жалобу другому клиенту

4.Какой вид обратной связи предпочтителен для клиентов почтовой службы? а)

Письменная

б) Устная

в) Электронная

5.Что является частью хорошего клиентского сервиса на почте?

а) Отправление клиентов в другие отделения

б) Понимание и уважение потребностей клиентов

в) Ответы на вопросы только по электронной почте

6.Каким образом можно улучшить клиентский сервис на почте?

а) Уменьшить количество доступных услуг

б) Обеспечить обучение сотрудников по обслуживанию клиентов

в) Игнорировать обращения клиентов

7.Какой подход является эффективным при решении конфликтных ситуаций с клиентами? а)

Убеждение клиента в том, что он неправ

б) Постановка на место клиента и попытка понять его точку зрения

в) Игнорирование конфликта

8.Что из следующего способствует улучшению клиентского сервиса на почте?

а) Отсутствие службы поддержки

б) Обратная связь с клиентами

в) Увеличение цен на услуги

9.Что является приоритетом при обслуживании клиентов на почте?

а) Сокращение рабочего времени

б) Качество обслуживания

в) Увеличение цен на услуги

10.Каким образом клиентская поддержка может улучшиться на почте?

а) Повышением стоимости услуг

б) Обучением персонала и расширением способов связи с клиентами

в) Изменением графика работы

11.Какой из нижеприведенных пунктов не является хорошей практикой для улучшения клиентского сервиса на почте?

- а) Быстрое и эффективное решение проблем клиентов
- б) Поддержание длительных очередей в отделениях
- в) Предоставление различных способов связи для обратной связи с клиентами

12.Что из перечисленного является ключевым элементом для создания позитивного опыта клиента на почте?

- а) Пренебрежительное отношение к жалобам
- б) Ускорение процесса оказания услуг за счет неудовлетворительного качества
- в) Понимание и решение проблем клиентов

13.Какое важное действие помогает удержать клиентов на почте?

- а) Недоступность для обратной связи
- б) Расширение выбора услуг только для постоянных клиентов
- в) Качественное обслуживание и удовлетворение потребностей клиентов

14.Что из перечисленного способствует повышению уровня доверия клиентов к почтовой службе?

- а) Невыполнение обещаний по срокам доставки
- б) Транспарентность и открытость в обслуживании клиентов
- в) Отсутствие информации о предоставляемых услугах

15.Какое действие может способствовать развитию лояльности клиентов к почтовой компании?

- а) Игнорирование обращений клиентов
- б) Повышение цен на услуги
- в) Предоставление дополнительных преимуществ для постоянных клиентов

16.Какой из факторов не является составной частью хорошего клиентского сервиса на почте?

- а) Эффективное решение проблем клиентов
- б) Работа только с ограниченным числом клиентов
- в) Поддержание чистоты и порядка в отделениях

17.Что из перечисленного способствует укреплению репутации почтовой компании?

- а) Низкий уровень ответственности за ошибки в доставке
- б) Ответственное отношение к исполнению обязательств перед клиентами
- в) Недоступность каналов связи для обратной связи

18.Какие меры помогают создать позитивный образ почтовой компании?

- а) Скрытие информации о предоставляемых услугах
- б) Проведение некачественных исследований удовлетворенности клиентов
- в) Предоставление качественных услуг и активное взаимодействие с клиентами

19.Какой из пунктов способствует формированию долгосрочных отношений с клиентами? а)

- Отсутствие обратной связи
- б) Частая смена правил предоставления услуг

в) Постоянное улучшение сервиса и удовлетворение запросов клиентов

20. Что из перечисленного способствует удержанию клиентов на почте?

а) Плохое качество обслуживания и длительные ожидания

б) Отсутствие внимания к обратной связи

в) Постоянное совершенствование сервиса и быстрое реагирование на потребности клиентов

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант №3	Вариант №4
1	а	б	б	б
2	в	а	в	б
3	в	б	в	б
4	а	в	в	в
5	б	в	б	б
6	б	в	в	б
7	в	а	в	б
8	а	б	а	б
9	а	б	б	б
10	а	в	а	б
11	б	б	а	б
12	б	б	б	б
13	а	а	б	в
14	в	б	а	б
15	б	б	б	в
16	а	а	в	б
17	в	б	б	б
18	б	в	б	в
19	б	б	а	в
20	б	в	а	в

Вопросы ко 2-ой рубежной аттестации

1. Основные показатели качества работы почтовой связи
2. Улучшение качества работы почтовой связи в сфере обслуживания
3. Критериями оценки эффективности работы почтовой связи
4. Термин "Доставка с уведомлением" в работе почтовой связи
5. Служба "Экспресс-доставка" в работе почтовой связи
6. Обучение персонала при внедрении новых технологий в почтовой связи

7. "Интеграция технологий" в системе почтовой связи
8. Проекта "Демография»
9. Сеть почтовой связи
10. Виды сетей почтовой связи существуют
11. Понятие "Оптимальное размещение сортировочных центров"
12. Основные функции локальных сетей почтовой связи
13. Что характеризует локальные сети почтовой связи
14. Какие особенности характерны для локальных сетей почтовой связи
15. Какой основной целью национального проекта "Демография" является развитие почтовой сети

Образец билета ко 2-ой рубежной аттестации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им» А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

Тестовое задание

**по дисциплине ОП.03 «Основы организации деятельности отделения почтовой связи» II-
аттестация**

Вариант №__

ФИО _____ групп _____ Дата _____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

Вариант №1

1. Что является основным показателем качества работы почтовой связи?

- а) Количество открытых отделений
- б) Скорость доставки почты
- в) Количество сотрудников

2. Какие факторы влияют на оценку качества услуг почтовой связи?

- а) Цвет почтовых марок
- б) Доступность отделений на выходных
- в) Скорость и надежность доставки

3. Что означает термин "Индекс качества обслуживания" в почтовой связи?

- а) Отношение количества клиентов к количеству сотрудников
- б) Оценка качества обслуживания клиентов по определенным критериям
- в) Рейтинг популярности услуг почты в регионе

4. Какие из нижеперечисленных являются критериями оценки эффективности работы почтовой связи?

- а) Скорость доставки и количество проданных марок
- б) Статус сотрудников и цвет фургончиков
- в) Доставка в срок и количество утерянных отправок

5. Какие факторы важны при оценке качества обслуживания клиентов на почте? а)

- Открытость в выходные и праздничные дни
- б) Доступность бесплатных конфет в офисах
- в) Приветливость сотрудников и быстрое решение проблем

6. Что является важным показателем для оценки качества работы почтовой службы в международных отправлениях? а) Цвет конвертов

- б) Отслеживание доставки
- в) Размер упаковки

7. Что обозначает термин "Доставка с уведомлением" в работе почтовой связи?

- а) Письменное уведомление о намерении отправить письмо
- б) Уведомление о готовности письма к отправке
- в) Информирование о доставке письма получателю с возможностью отслеживания

8. Какие из нижеперечисленных факторов влияют на уровень удовлетворенности клиентов работой почтовой службы?

- а) Доступность конфет в отделениях почты
- б) Дружелюбное отношение сотрудников и своевременная доставка
- в) Расцветка почтовых ящиков

9. Что является главным при оценке работы почтовой связи для отправки писем? а) Отделы с длинными очередями

- б) Скорость и доставка в срок
- в) Разнообразие почтовых марок

10. Что важно для улучшения качества работы почтовой связи в сфере обслуживания пакетов?

- а) Наличие множества праздничных скидок
- б) Отслеживание статуса доставки
- в) Постоянная смена адресов отправки

11. Что представляет собой служба "Экспресс-доставка" в работе почтовой связи? а)

- Доставка почты со скидками
- б) Ускоренная и приоритетная доставка
- в) Подарочная упаковка отправок

12. Какое влияние оказывает уровень безопасности отправок на качество работы почтовой связи? а) Нет влияния

- б) Важен для оценки красоты упаковок
- в) Оказывает значительное влияние на доверие клиентов

13. Что обозначает термин "Отслеживание почтовых отправлений"?

- а) Поиск потерянных писем
- б) Возможность узнать местоположение отправления на разных этапах доставки
- в) Возможность изменить адрес получателя после отправки

14. Какие факторы влияют на надежность работы почтовой связи?

- а) Количество банковских отделений в городе
- б) Стабильность и частота доставки
- в) Наличие сотрудников на выходных

15. Какие методы обратной связи являются важными для оценки работы почтовой службы?

- а) Сообщения в социальных сетях
- б) Только письменные обращения
- в) Различные каналы общения: электронная почта, телефон, онлайн-чаты

16. Что важно для оценки эффективности работы почтовой связи в области международных отправлений?

- а) Цветные почтовые марки
- б) Удобные графики работы офисов
- в) Пунктуальность и статус отслеживания международных отправлений

17. Какие из нижеперечисленных моментов важны для создания благоприятного впечатления о почтовой связи?

- а) Длительные очереди
- б) Чистота и порядок в отделениях
- в) Наличие кафе в офисах почты

18. Что означает термин "Страхование отправлений" в работе почтовой связи?

- а) Гарантия полного возмещения стоимости услуги
- б) Освобождение от уплаты налогов за отправку
- в) Возможность возмещения ущерба при утере или повреждении отправления

19. Что является основным критерием при оценке работоспособности почтовой службы? а)

- Количество подарков для клиентов
- б) Скорость и точность доставки
- в) Разнообразие форматов почтовых марок

20. Какое влияние оказывает репутация почтовой службы на ее работу? а) Нет влияния

- б) Оказывает влияние на стоимость марок
- в) Важна для привлечения и удержания клиентов, а также создания доверия

- 1. Какие аспекты следует учитывать при проектировании предприятия почтовой связи?** а)
Только географическое положение
б) Распределение почтовых ящиков и количество сотрудников
в) Географическое положение, объем почтовых отправлений, потребности клиентов
- 2. Какой из факторов является основным при размещении почтовых отделений?** а)
Наличие кафе в районе
б) Удобство для сотрудников в) Удобство доступа для клиентов и обслуживание объема почты
- 3. Что включает в себя процесс проектирования системы почтовой связи?**
а) Только создание новых почтовых марок
б) Анализ потребностей, разработка инфраструктуры, оптимизация процессов
в) Установка новых сортировочных машин
- 4. Какие факторы следует учитывать при планировании логистики почтовых отправлений?** а)
Только скорость доставки
б) Размер и вес отправлений
в) Скорость доставки, размер и вес отправлений, дистанция
- 5. Что представляет собой оптимизация процессов в почтовой связи?**
а) Только уменьшение количества сортировочных машин
б) Улучшение эффективности, уменьшение издержек и времени доставки
в) Установка новых ящиков для клиентов
- 6. Какое значение имеет анализ потребностей при проектировании предприятия почтовой связи?**
а) Учитывается только географическое расположение
б) Помогает определить спрос на почтовые услуги и необходимую инфраструктуру
в) Устанавливает количество сотрудников
- 7. Что подразумевает понятие "Оптимальное размещение сортировочных центров"?**
а) Только выбор местоположения в центре города
б) Размещение с учетом объема и маршрутов доставки
в) Размещение исключительно на границе города
- 8. Как важно учитывать потребности клиентов при проектировании системы почтовой связи?**
а) Не имеет значения
б) Потребности клиентов являются второстепенными
в) Очень важно для создания удобной и эффективной системы
- 9. Какие основные принципы следует учитывать при проектировании логистики доставки почты?**
а) Только скорость доставки
б) Удобство сотрудников
в) Экономичность, эффективность и минимизация времени доставки
- 10. Какие факторы важны при выборе технологий для обработки почты?**

- а) Только стоимость технологии
- б) Современность, эффективность и соответствие потребностям предприятия
- в) Наличие цветных принтеров

11.Какой из аспектов играет важную роль при выборе системы безопасности на предприятии почтовой связи?

- а) Только наличие сигнализации
- б) Наличие камер видеонаблюдения
- в) Комплексный подход к безопасности, включая камеры, системы контроля доступа и обучение сотрудников

12.Какое значение имеет эргономика рабочих мест при проектировании почтовых отделений?

- а) Не влияет на качество обслуживания клиентов
- б) Эргономика важна для повышения производительности и комфорта сотрудников
- в) Эргономика важна только для клиентов

13.Как важно учитывать экологические аспекты при разработке инфраструктуры почтовой связи?

- а) Не имеет значения
- б) Экологические аспекты играют второстепенную роль
- в) Важно учитывать для сокращения отрицательного влияния на окружающую среду

14.Что подразумевает под собой "Интеграция технологий" в системе почтовой связи?

- а) Только использование современных гаджетов
- б) Совмещение различных технологий для улучшения процессов обработки и доставки почты
- в) Использование обычных средств связи

15.Какой аспект является важным при создании инфраструктуры для обработки больших объемов почтовых отправлений?

- а) Только наличие сотрудников
- б) Наличие большого количества сортировочных машин
- в) Эффективные системы сортировки и управления потоком почты

16.Как важно учитывать растущий объем электронных отправлений при проектировании почтовой инфраструктуры?

- а) Не важно, так как электронная почта не влияет на работу почтовой связи
- б) Рост электронных отправлений незначителен для почтовой службы
- в) Необходимо учитывать для адаптации системы почтовой связи к новым потребностям

17.Как важно обучение персонала при внедрении новых технологий в почтовой связи?

- а) Обучение персонала не имеет значения
- б) Обучение персонала второстепенно для процессов почтовой связи
- в) Обучение персонала является важным для успешной интеграции новых технологий

18.Какие факторы учитываются при выборе логистических партнеров для доставки почты?

- а) Только наличие большого парка автомобилей
- б) Наличие региональных филиалов и готовность к сотрудничеству
- в) Наличие курьеров без опыта работы

19.Как важно учитывать технологические изменения на рынке при проектировании почтовой службы?

- а) Не влияют на работу почтовой связи
- б) Необходимо учитывать для обновления систем и технологий
- в) Технологические изменения играют второстепенную роль

20. Какое значение имеет управление данными при проектировании почтовой инфраструктуры?

- а) Не важно, так как данные не играют важной роли в почтовой связи
- б) Второстепенное значение для управления отправлениями
- в) Важно для эффективной обработки, отслеживания и управления почтовыми процессами

Вариант № 3

1.Что включает в себя сеть почтовой связи?

- а) Только передачу электронных сообщений
- б) Только передачу физических писем
- в) Передачу электронных и физических сообщений

2.Какие виды сетей почтовой связи существуют?

- а) Локальные и международные сети
- б) Только региональные сети
- в) Локальные, региональные и глобальные сети

3.Что характеризует локальные сети почтовой связи?

- а) Охватывают большие территории
- б) Ограничены по территории, обычно в пределах одного офиса или здания
- в) Соединяют различные страны

4.Что включает в себя региональная сеть почтовой связи?

- а) Сети, связанные только с одним городом
- б) Охватывают определенный регион или несколько регионов
- в) Сети, связанные с международными пересылками

5.Что характеризует глобальные сети почтовой связи?

- а) Ограниченное количество узлов связи
- б) Сети, охватывающие большие территории и связывающие различные страны

в) Только национальные пересылки

6.Какие примеры могут быть типичными для локальных сетей почтовой связи?

- а) Международные доставки посылок
- б) Внутренние серверы в предприятиях
- в) Мобильные приложения для отслеживания почтовых отправок

7.Каким образом региональные сети могут быть связаны между собой?

- а) Через системы автоматизированной сортировки
- б) Только через почтовые ящики
- в) Путем использования различных видов марок

8.Какие технологии часто применяются для глобальных сетей почтовой связи?

- а) Только стационарные телефонные сети
- б) Интернет-технологии и спутниковая связь
- в) Использование только курьерских услуг

9.Какие примеры могут быть типичными для региональных сетей почтовой связи?

- а) Мобильные приложения для отслеживания посылок
- б) Обмен почтовыми отправлениями между городами
- в) Интернет-магазины внутри страны

10.Какие факторы важны для эффективной работы локальных сетей почтовой связи?

- а) Только скорость передачи данных
- б) Качество оборудования и безопасность данных
- в) Открытость серверов для доступа всех пользователей

11.Какие особенности характерны для локальных сетей почтовой связи?

- а) Широкий охват территории
- б) Ограниченное количество узлов
- в) Работа с клиентами различных стран

12.Что включает в себя область действия региональных сетей почтовой связи? а)

- Один город
- б) Один регион или несколько регионов
- в) Все страны мира

13.Какие элементы могут быть частью глобальных сетей почтовой связи?

- а) Только мобильные приложения
- б) Серверы, маршрутизаторы, кабели, спутники
- в) Только почтовые ящики

14.Какие основные функции выполняют локальные сети почтовой связи?

- а) Только передача электронных сообщений
- б) Передача электронных и физических сообщений, внутренняя коммуникация предприятия
- в) Только передача физических писем

15.Что важно для успешной работы региональных сетей почтовой связи?

- а) Широкий охват территории
- б) Быстрая доставка писем между странами
- в) Эффективная организация внутренней логистики

16.Какие технологии чаще всего используются в локальных сетях почтовой связи? а)

- Спутниковая связь
- б) Локальные серверы, кабели, Wi-Fi
- в) Только сотовая связь

17.Что характеризует глобальные сети почтовой связи?

- а) Ограниченное количество узлов
- б) Ограниченная территория действия
- в) Охват множества стран и континентов

18.Какие факторы важны для региональных сетей почтовой связи?

- а) Ограниченный объем обрабатываемой информации
- б) Оптимальное распределение центров обработки данных
- в) Работа только в одном городе

19.Какие виды связи являются основными для глобальных сетей почтовой связи? а)

- Только кабельная связь
- б) Интернет-технологии, спутниковая связь, подводные кабели
- в) Только радиосвязь

20.Какие компоненты сети почтовой связи являются важными для глобальных сетей? а)

- Только серверы
- б) Серверы, маршрутизаторы, сетевые кабели, сетевые устройства
- в) Только сетевые кабели

Вариант № 4

1. Какой национальный проект России направлен на развитие почтовой инфраструктуры и обеспечение доступности почтовых услуг? а) "Цифровая экономика"

- б) "Безопасные и качественные дороги"
- в) "Демография"

2. Какие мероприятия предусмотрены в рамках национального проекта "Демография" для развития почтовых услуг?

- а) Обновление оборудования для доставки почты
- б) Строительство железных дорог
- в) Развитие космической инфраструктуры

3. Какой основной целью национального проекта "Демография" является развитие почтовой сети?

- а) Повышение качества образования
- б) Обеспечение доступности почтовых услуг для населения и бизнеса
- в) Улучшение здравоохранения

4. Какие новые сервисы и технологии могут быть реализованы в рамках национального проекта "Демография" в сфере почтовой связи?

- а) Только традиционные виды доставки писем
- б) Электронная почта, онлайн-отслеживание посылок, ускоренная доставка
- в) Почтовые путешествия

5. В какой сфере жизни населения национальный проект "Демография" может оказать наибольшее влияние через развитие почтовой инфраструктуры?

- а) Транспорт
- б) Экология
- в) Связь и информатизация

6. Какие изменения в качестве услуг почтовой связи могут быть связаны с реализацией национального проекта "Демография"?

- а) Ухудшение доступности услуг
- б) Улучшение качества и расширение ассортимента услуг
- в) Сокращение числа почтовых отделений

7. Какие инвестиции могут быть направлены на развитие почтовой сети в рамках национального проекта "Демография"?

- а) Только государственные
- б) Частные и иностранные инвестиции
- в) Инвестиции в туризм

8. Какой из аспектов развития почтовой инфраструктуры является ключевым для национального проекта "Демография"?

- а) Уменьшение числа почтовых сотрудников
- б) Повышение прибыльности услуг
- в) Обеспечение доступности и качества услуг

9. Какие сферы жизни населения могут быть преобразованы благодаря развитию почтовой инфраструктуры в рамках национального проекта?

- а) Только культура
- б) Связь, торговля, информационные технологии
- в) Образование

10. Какие меры могут быть приняты для стимулирования использования почтовых услуг населением в рамках национального проекта?

- а) Увеличение стоимости услуг
- б) Развитие новых сервисов, снижение тарифов
- в) Уменьшение числа почтовых отделений

11. Какие направления развития могут быть охвачены национальным проектом "Демография" в сфере почтовой связи?

- а) Только реорганизация системы тарифов
- б) Развитие электронных услуг и многофункциональных центров обслуживания
- в) Открытие новых почтовых отделений в офисных комплексах

- 12. Какие факторы реализации национального проекта "Демография" могут оказать влияние на эффективность почтовой инфраструктуры?** а) Только сокращение числа работников почты
б) Инновационные технологии, улучшение процессов доставки
в) Расширение сферы услуг только для пожилых людей
- 13. Какие преимущества могут получить жители удаленных районов благодаря реализации национального проекта "Демография" в сфере почтовой связи?** а) Снижение качества услуг
б) Повышение стоимости доставки
в) Улучшение доступности почтовых услуг и сокращение времени доставки
- 14. Каковы основные цели, на которые направлен национальный проект "Демография" в сфере почтовой связи?** а) Привлечение молодежи к работе на почте
б) Улучшение качества жизни населения и развитие почтовой инфраструктуры
в) Ограничение числа почтовых отправлений
- 15. Каким образом национальный проект "Демография" влияет на уровень доступности почтовых услуг для граждан?** а) Увеличение тарифов на услуги
б) Повышение качества услуг и расширение сети почтовых отделений
в) Ограничение списка услуг для населения
- 16. В чем заключается вклад национального проекта "Демография" в развитие технологий почтовой связи?** а) Ограничение использования современных технологий
б) Внедрение цифровых сервисов, сокращение времени доставки
в) Отмена электронной почты
- 17. Какие меры могут быть предприняты для улучшения качества услуг почтовой связи в рамках национального проекта "Демография"?** а) Ограничение доступности услуг для клиентов
б) Внедрение новых технологий, расширение списка услуг, улучшение доступности
в) Сокращение числа почтовых отделений
- 18. Какие элементы могут быть частью глобальных сетей почтовой связи?** а) Только мобильные приложения
б) Серверы, маршрутизаторы, кабели, спутники
в) Только почтовые ящики
- 19. Какие основные функции выполняют локальные сети почтовой связи?** а) Только передача электронных сообщений
б) Передача электронных и физических сообщений, внутренняя коммуникация предприятия
в) Только передача физических писем
- 20. Что важно для успешной работы региональных сетей почтовой связи?**

- а) Широкий охват территории
- б) Быстрая доставка писем между странами
- в) Эффективная организация внутренней логистики

Критерии оценивания рубежной аттестации:

Количество вопросов	Оценка	
16-20	5	аттестован
11-15	4	
6-10	3	
0-5	2	не аттестован

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 6-20 вопросов.

Не аттестован - выставляется обучающемуся, который ответил менее 5 вопроса.

Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 16-20 вопросов.

Хорошо - выставляется обучающемуся, ответившему на 11-15 вопросов.

Удовлетворительно - выставляется обучающемуся, ответившему на 6-10 вопросов.

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант №3	Вариант №4
1	б	в	в	в
2	в	в	в	а
3	б	б	б	б
4	в	в	б	б
5	в	б	б	в
6	б	б	б	б
7	в	б	а	б
8	б	в	б	в
9	б	в	б	б
10	б	в	б	б
11	б	в	б	б
12	в	б	б	б
13	б	в	б	в
14	б	б	б	б
15	в	в	в	б
16	в	в	б	б
17	б	в	в	б
18	в	б	б	б
19	б	б	б	б
20	в	в	б	в

Вопросы к экзамену по дисциплине

«Основы организации деятельности отделения почтовой связи» на 1 семестр.

Вопросы к 1-ой рубежной аттестации

1. История развития почты: первая почта, история почты в России. Особенности развития почтовой связи на современном этапе.
2. Требования, предъявляемые к работе почтовой связи
3. Основные направления реструктуризации и развития почтовой связи 4. Техно-экономические особенности почтовой связи
5. Объекты почтовой связи, их характеристика.
6. Компания, занимающаяся транспортировкой грузов, и стала предоставлять услуги почтовых отправлений
7. Марки на почтовых отправлениях
8. Первая железнодорожная почта в США
9. Страны входящие в список международных партнеров Почты России
10. Услуги, не входящие в перечень основных услуг, предоставляемых Почтой России
11. Виды услуг в АО «Почта России»
12. Ключевая составляющая клиентского сервиса на почте
13. Вид обратной связи, который предпочтителен для клиентов почтовой службы
14. Повышение уровня доверия клиентов к почтовой службе
15. Укрепление репутации почтовой компании
16. Всемирный почтовый союз
17. Финансовые аспекты в почтовой связи
18. Анализ данных и статистики в почтовой сфере
19. Какая должность отвечает за разработку стратегии развития почтовой связи
20. Что из следующего способствует улучшению клиентского сервиса на почте
21. Основные показатели качества работы почтовой связи
22. Улучшение качества работы почтовой связи в сфере обслуживания
23. Критериями оценки эффективности работы почтовой связи
24. Термин "Доставка с уведомлением" в работе почтовой связи
25. Служба "Экспресс-доставка" в работе почтовой связи
26. Обучение персонала при внедрении новых технологий в почтовой связи
27. "Интеграция технологий" в системе почтовой связи
28. Проекта "Демография»
29. Сеть почтовой связи
30. Виды сетей почтовой связи существуют
31. Понятие "Оптимальное размещение сортировочных центров"
32. Основные функции локальных сетей почтовой связи
33. Что характеризует локальные сети почтовой связи
34. Какие особенности характерны для локальных сетей почтовой связи
35. Какой основной целью национального проекта "Демография" является развитие почтовой сети

Образец билета к экзамену

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им» А.А. Кадырова
Профессиональный колледж
Тестовое задание**

ФИО _____ групп _____ Дата _____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										
№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ										
№ вопроса	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Ответ										

Вариант №1

1. Когда была создана первая почтовая служба в Древнем Риме? а)

15 век до н.э.

б) 5 век до н.э.

в) 1 век до н.э.

2.Какая империя использовала почтовые рога для передачи информации? а)

Персидская империя

б) Римская империя

в) Греческая империя Ответ:

б) Римская империя

3. Какая страна впервые внедрила марки на почтовых отправлениях? а) Франция

б) Великобритания

в) Германия

4. Кто изобрёл телеграф?

а) Александр Грэм Белл

б) Сэмюэл Морзе

в) Томас Эдисон

5. Когда была создана Всемирная почтовая союз (Universal Postal Union, UPU)? а) 1865

год

б) 1901 год

в) 1925 год

6. Кто стал первым почтмейстером США?

- а) Бенджамин Франклин
- б) Джон Адамс
- в) Джордж Вашингтон

7.Какая компания ввела первую коммерческую международную доставку писем? а)

- FedEx
- б) DHL
- в) UPS

8.Какая столица была первой, где появилась почтовая система с адресными индексами? а)

- Лондон
- б) Париж
- в) Вашингтон

9. Какая почтовая служба была первой, кто внедрил электронные деньги для оплаты услуг? а)

- Royal Mail (Королевская почта)
- б) Deutsche Post (Немецкая почта)
- в) Japan Post (Почта Японии)

10.Когда появилась первая электронная почта?

- а) 1960-е годы
- б) 1970-е годы
- в) 1980-е годы

11.Какой вид транспорта использовался для доставки почты в Древнем Египте? а)

- Корабли
- б) Верблюды
- в) Лошади

12. Кто изобрёл перфорированные края на конвертах?

- а) Людвиг Дорр
- б) Джеймс Хардинг
- в) Сир Роланд Хилтон

13. Как называлась первая американская колония, у которой была собственная почтовая система?

- а) Виргиния
- б) Массачусетс
- в) Пенсильвания

14. Какая компания начала использовать самолёты для доставки почты? а) UPS

- б) FedEx
- в) DHL

15. Как называлась первая газета, содержащая объявления о почтовых отправлениях и товарах?

- а) "Почтовые известия"

- б) "Газета почтмейстера"
- в) "Дневные почтовые новости"

16. Какая страна использовала голубей как средство передачи сообщений? а) Китай

- б) Индия
- в) Греция

17. Как называлась первая железнодорожная почта в США?

- а) "Золотая почта"
- б) "Почтовый экспресс"
- в) "Быстрая почта"

18. Кто стал первым генеральным почтмейстером Великобритании? а) Адам Смит

- б) Генри Бишоп
- в) Томас Мор

19. Какая компания изначально занималась транспортировкой грузов и стала предоставлять услуги почтовых отправок? а) American Express

- б) Deutsche Post
- в) United Parcel Service (UPS)

20. Когда был основан Всемирный почтовый союз (Universal Postal Union, UPU)? а) В 1765

- б) В 1865 году
- в) В 1978

21. Когда была основана Почта России?

- а) 1700 год
- б) 1714 год
- в) 1720 год

22. Какое звание имеет руководитель Почты России?

- а) Генеральный директор
- б) Президент
- в) Главный почтмейстер

23. Сколько филиалов имеет Почта России по всей стране? а) Более 40 000

- б) Более 50 000
- в) Более 60 000

24. Какое количество почтовых индексов охватывает Почта России? а)

- Более 100 000
- б) Более 120 000
- в) Более 140 000

25. Какая доля рынка почтовых услуг принадлежит Почте России? а) Около 50%

- б) Около 70%

в) Около 90%

26. Какие услуги не входят в перечень основных услуг, предоставляемых Почтой России? а) Доставка грузов

б) Экспресс-доставка

в) Юридические консультации

27. Какое количество человек работает в Почте России?

а) Более 300 000

б) Более 400 000

в) Более 500 000

28. Какие средства массовой информации чаще всего используются для рекламы услуг Почты России?

а) Телевидение

б) Интернет

в) Радио

29. Сколько стран входит в список международных партнеров Почты России? а)

Более 180

б) Более 190

в) Более 200

30. Какое количество видов услуг оказывает Почта России? а) Более 50

б) Более 70

в) Более 90

31. Какую долю выручки Почта России направляет на развитие своей инфраструктуры? а)

5%

б) 10%

в) 15%

32. Сколько посылок обрабатывает Почта России ежедневно в среднем?

а) Более 1 миллиона

б) Более 2 миллионов

в) Более 3 миллионов

33. Сколько времени в среднем занимает доставка письма Почтой России в пределах одного города?

а) 1-2 дня

б) 3-5 дней

в) 7-10 дней

34. Какое количество пунктов приема-выдачи заказов находится на территории России? а) Более 15 000

б) Более 20 000

в) Более 25 000

35. Какие дополнительные услуги предоставляет Почта России, помимо почтовых отправлений?

- а) Туристические услуги
- б) Банковские услуги
- в) Медицинские услуги

36. Какие новые технологии активно внедряет Почта России для улучшения качества услуг? а) Искусственный интеллект

- б) Дроны
- в) Виртуальная реальность

37. Сколько лет исполняется Почте России в 2024 году? а) 300 лет

- б) 310 лет
- в) 320 лет

38. Какое количество отправлений доставляет Почта России ежегодно?

- а) Более 1 миллиарда
- б) Более 2 миллиардов
- в) Более 3 миллиардов

39. Сколько стран обслуживает международная сеть Почты России? а)

- Более 200
- б) Более 220
- в) Более 240

40. Какая доля пенсионных выплат осуществляется через Почту России? а) Около 20%

- б) Около 30%
- в) Около 40%

Вариант № 2

1. Кто руководит управленческим аппаратом в почтовой связи?

- а) Главный инженер
- б) Генеральный директор
- в) Финансовый директор

2. Какая должность отвечает за разработку стратегии развития почтовой связи?

- а) Директор по техническим вопросам
- б) Руководитель отдела маркетинга
- в) Руководитель стратегии и развития

3.Какой отдел отвечает за финансовые аспекты в почтовой связи?

- а) Отдел продаж
- б) Отдел кадров
- в) Финансовый отдел

4.Кто обеспечивает координацию деятельности различных отделов почтовой связи?

- а) Руководитель отдела безопасности
- б) Директор по коммуникациям
- в) Заместитель генерального директора

5.Кто отвечает за управление персоналом в почтовой компании?

- а) Менеджер по маркетингу
- б) HR-директор
- в) Директор по развитию

6.Какой отдел занимается взаимодействием с общественностью и PR? а)

- Отдел закупок
- б) Отдел рекламы
- в) PR-отдел

7.Кто контролирует выполнение бюджета в почтовой связи? а)

- Бухгалтер
- б) Финансовый аналитик
- в) Финансовый директор

8.Кто отвечает за внедрение новых технологий в почтовой сфере?

- а) Руководитель IT-отдела
- б) Менеджер по продажам
- в) Технический директор

9.Какой отдел занимается юридическими вопросами в почтовой связи? а)

- Отдел безопасности
- б) Юридический отдел
- в) Отдел технического контроля

10.Кто контролирует выполнение проектов и соблюдение сроков в почтовой компании? а)

- Руководитель проектного офиса
- б) Директор по маркетингу
- в) Менеджер по закупкам

11.Кто занимается анализом данных и статистикой в почтовой сфере?

- а) Менеджер по анализу данных
- б) Отдел безопасности
- в) Директор по развитию

12.Какой отдел отвечает за планирование закупок и поставок в почтовой связи? а)

Отдел продаж

б) Отдел закупок

в) Отдел рекламы

13.Кто разрабатывает и управляет маркетинговыми стратегиями в почтовой сфере? а)

Директор по развитию

б) Руководитель отдела маркетинга

в) Руководитель производства

14.Кто отвечает за обслуживание клиентов и обработку их запросов в почтовой связи? а)

Отдел обслуживания клиентов

б) Менеджер по кадрам

в) Отдел продаж

15.Кто контролирует работу с поставщиками и оценку качества товаров и услуг? а)

Директор по коммуникациям

б) Менеджер по закупкам

в) Отдел безопасности

16.Кто отвечает за информационную безопасность в почтовой связи?

а) Технический директор

б) HR-директор

в) ИТ-директор

17. Кто отвечает за соблюдение правил безопасности в почтовой сфере? а)

HR-директор

б) Отдел безопасности

в) Директор по развитию

18.Кто координирует работу между разными отделами почтовой связи?

а) Директор по коммуникациям

б) Заместитель генерального директора

в) Руководитель отдела продаж

19.Кто отвечает за оценку рисков в деятельности почтовой компании?

а) Руководитель по аудиту

б) Директор по маркетингу

в) Финансовый директор

20. Какая должностная роль отвечает за разработку стратегии развития почтовой компании? а) Аналитик почтового рынка

б) Директор по персоналу

в) Генеральный директор

- 21. Что из нижеперечисленного является ключевой составляющей клиентского сервиса на почте?**
- а) Продвижение в социальных сетях
 - б) Качественная обработка жалоб
 - в) Отсутствие разговоров по телефону
- 22. Какой из следующих факторов не является важным для клиентского сервиса на почте?**
- а) Быстрая доставка
 - б) Compliments клиентам
 - в) Приятное общение с сотрудниками
- 23. Что следует делать, если клиент обращается с жалобой на услуги почты? а)**
- Игнорировать жалобы
 - б) Предоставить информацию о процессе рассмотрения жалобы
 - в) Перенаправить жалобу другому клиенту
- 24. Какой вид обратной связи предпочтителен для клиентов почтовой службы? а)**
- Письменная
 - б) Устная
 - в) Электронная
- 25. Что является частью хорошего клиентского сервиса на почте?**
- а) Отправление клиентов в другие отделения
 - б) Понимание и уважение потребностей клиентов
 - в) Ответы на вопросы только по электронной почте
- 26. Каким образом можно улучшить клиентский сервис на почте?**
- а) Уменьшить количество доступных услуг
 - б) Обеспечить обучение сотрудников по обслуживанию клиентов
 - в) Игнорировать обращения клиентов
- 27. Какой подход является эффективным при решении конфликтных ситуаций с клиентами? а)**
- Убеждение клиента в том, что он неправ
 - б) Постановка на место клиента и попытка понять его точку зрения
 - в) Игнорирование конфликта
- 28. Что из следующего способствует улучшению клиентского сервиса на почте?**
- а) Отсутствие службы поддержки
 - б) Обратная связь с клиентами
 - в) Увеличение цен на услуги
- 29. Что является приоритетом при обслуживании клиентов на почте?**
- а) Сокращение рабочего времени
 - б) Качество обслуживания
 - в) Увеличение цен на услуги

30.Каким образом клиентская поддержка может улучшиться на почте?

- а) Повышением стоимости услуг
- б) Обучением персонала и расширением способов связи с клиентами
- в) Изменением графика работы

31.Какой из нижеприведенных пунктов не является хорошей практикой для улучшения клиентского сервиса на почте?

- а) Быстрое и эффективное решение проблем клиентов
- б) Поддержание длительных очередей в отделениях
- в) Предоставление различных способов связи для обратной связи с клиентами

32.Что из перечисленного является ключевым элементом для создания позитивного опыта клиента на почте?

- а) Пренебрежительное отношение к жалобам
- б) Ускорение процесса оказания услуг за счет неудовлетворительного качества
- в) Понимание и решение проблем клиентов

33.Какое важное действие помогает удержать клиентов на почте?

- а) Недоступность для обратной связи
- б) Расширение выбора услуг только для постоянных клиентов
- в) Качественное обслуживание и удовлетворение потребностей клиентов

34.Что из перечисленного способствует повышению уровня доверия клиентов к почтовой службе?

- а) Невыполнение обещаний по срокам доставки
- б) Транспарентность и открытость в обслуживании клиентов
- в) Отсутствие информации о предоставляемых услугах

35.Какое действие может способствовать развитию лояльности клиентов к почтовой компании?

- а) Игнорирование обращений клиентов
- б) Повышение цен на услуги
- в) Предоставление дополнительных преимуществ для постоянных клиентов

36.Какой из факторов не является составной частью хорошего клиентского сервиса на почте?

- а) Эффективное решение проблем клиентов
- б) Работа только с ограниченным числом клиентов
- в) Поддержание чистоты и порядка в отделениях

37.Что из перечисленного способствует укреплению репутации почтовой компании?

- а) Низкий уровень ответственности за ошибки в доставке
- б) Ответственное отношение к исполнению обязательств перед клиентами
- в) Недоступность каналов связи для обратной связи

38.Какие меры помогают создать позитивный образ почтовой компании?

- а) Скрытие информации о предоставляемых услугах
- б) Проведение некачественных исследований удовлетворенности клиентов

в) Предоставление качественных услуг и активное взаимодействие с клиентами

39. Какой из пунктов способствует формированию долгосрочных отношений с клиентами? а)

Отсутствие обратной связи

б) Частая смена правил предоставления услуг

в) Постоянное улучшение сервиса и удовлетворение запросов клиентов

40. Что из перечисленного способствует удержанию клиентов на почте?

а) Плохое качество обслуживания и длительные ожидания

б) Отсутствие внимания к обратной связи

в) Постоянное совершенствование сервиса и быстрое реагирование на потребности клиентов

Вариант № 3

1. Что является основным показателем качества работы почтовой связи?

а) Количество открытых отделений

б) Скорость доставки почты

в) Количество сотрудников

2. Какие факторы влияют на оценку качества услуг почтовой связи?

а) Цвет почтовых марок

б) Доступность отделений на выходных

в) Скорость и надежность доставки

3. Что означает термин "Индекс качества обслуживания" в почтовой связи?

а) Отношение количества клиентов к количеству сотрудников

б) Оценка качества обслуживания клиентов по определенным критериям

в) Рейтинг популярности услуг почты в регионе

4. Какие из нижеперечисленных являются критериями оценки эффективности работы почтовой связи?

а) Скорость доставки и количество проданных марок

б) Статус сотрудников и цвет фургончиков

в) Доставка в срок и количество утерянных отправлений

5. Какие факторы важны при оценке качества обслуживания клиентов на почте? а)

Открытость в выходные и праздничные дни

б) Доступность бесплатных конфет в офисах

в) Приветливость сотрудников и быстрое решение проблем

6. Что является важным показателем для оценки качества работы почтовой службы в международных отправлениях? а) Цвет конвертов

б) Отслеживание доставки

в) Размер упаковки

7. Что обозначает термин "Доставка с уведомлением" в работе почтовой связи?

- а) Письменное уведомление о намерении отправить письмо
- б) Уведомление о готовности письма к отправке
- в) Информирование о доставке письма получателю с возможностью отслеживания

8. Какие из нижеперечисленных факторов влияют на уровень удовлетворенности клиентов работой почтовой службы?

- а) Доступность конфет в отделениях почты
- б) Дружелюбное отношение сотрудников и своевременная доставка
- в) Расцветка почтовых ящиков

9. Что является главным при оценке работы почтовой связи для отправки писем?

- а) Отделы с длинными очередями
- б) Скорость и доставка в срок
- в) Разнообразие почтовых марок

10. Что важно для улучшения качества работы почтовой связи в сфере обслуживания пакетов?

- а) Наличие множества праздничных скидок
- б) Отслеживание статуса доставки
- в) Постоянная смена адресов отправки

11. Что представляет собой служба "Экспресс-доставка" в работе почтовой связи? а)

- Доставка почты со скидками
- б) Ускоренная и приоритетная доставка
- в) Подарочная упаковка отправлений

12. Какое влияние оказывает уровень безопасности отправлений на качество работы почтовой связи? а) Нет влияния

- б) Важен для оценки красоты упаковок
- в) Оказывает значительное влияние на доверие клиентов

13. Что обозначает термин "Отслеживание почтовых отправлений"?

- а) Поиск потерянных писем
- б) Возможность узнать местоположение отправления на разных этапах доставки
- в) Возможность изменить адрес получателя после отправки

14. Какие факторы влияют на надежность работы почтовой связи?

- а) Количество банковских отделений в городе
- б) Стабильность и частота доставки
- в) Наличие сотрудников на выходных

15. Какие методы обратной связи являются важными для оценки работы почтовой службы?

- а) Сообщения в социальных сетях
- б) Только письменные обращения
- в) Различные каналы общения: электронная почта, телефон, онлайн-чаты

16. Что важно для оценки эффективности работы почтовой связи в области международных отправок?

- а) Цветные почтовые марки
- б) Удобные графики работы офисов
- в) Пунктуальность и статус отслеживания международных отправок

17. Какие из нижеперечисленных моментов важны для создания благоприятного впечатления о почтовой связи?

- а) Длительные очереди
- б) Чистота и порядок в отделениях
- в) Наличие кафе в офисах почты

18. Что означает термин "Страхование отправок" в работе почтовой связи?

- а) Гарантия полного возмещения стоимости услуги
- б) Освобождение от уплаты налогов за отправку
- в) Возможность возмещения ущерба при утере или повреждении отправления

19. Что является основным критерием при оценке работоспособности почтовой службы? а)

- Количество подарков для клиентов
- б) Скорость и точность доставки
- в) Разнообразие форматов почтовых марок

20. Какое влияние оказывает репутация почтовой службы на ее работу? а) Нет влияния

- б) Оказывает влияние на стоимость марок
- в) Важна для привлечения и удержания клиентов, а также создания доверия

21. Какие аспекты следует учитывать при проектировании предприятия почтовой связи? а)

- Только географическое положение
- б) Распределение почтовых ящиков и количество сотрудников
- в) Географическое положение, объем почтовых отправок, потребности клиентов

22. Какой из факторов является основным при размещении почтовых отделений? а)

- Наличие кафе в районе
- б) Удобство для сотрудников
- в) Удобство доступа для клиентов и обслуживание объема почты

23. Что включает в себя процесс проектирования системы почтовой связи?

- а) Только создание новых почтовых марок
- б) Анализ потребностей, разработка инфраструктуры, оптимизация процессов
- в) Установка новых сортировочных машин

24. Какие факторы следует учитывать при планировании логистики почтовых отправок? а)

- Только скорость доставки
- б) Размер и вес отправок
- в) Скорость доставки, размер и вес отправок, дистанция

25.Что представляет собой оптимизация процессов в почтовой связи?

- а) Только уменьшение количества сортировочных машин
- б) Улучшение эффективности, уменьшение издержек и времени доставки
- в) Установка новых ящиков для клиентов

26.Какое значение имеет анализ потребностей при проектировании предприятия почтовой связи?

- а) Учитывается только географическое расположение
- б) Помогает определить спрос на почтовые услуги и необходимую инфраструктуру
- в) Устанавливает количество сотрудников

27.Что подразумевает понятие "Оптимальное размещение сортировочных центров"?

- а) Только выбор местоположения в центре города
- б) Размещение с учетом объема и маршрутов доставки
- в) Размещение исключительно на границе города

28.Как важно учитывать потребности клиентов при проектировании системы почтовой связи?

- а) Не имеет значения
- б) Потребности клиентов являются второстепенными
- в) Очень важно для создания удобной и эффективной системы

29.Какие основные принципы следует учитывать при проектировании логистики доставки почты?

- а) Только скорость доставки
- б) Удобство сотрудников
- в) Экономичность, эффективность и минимизация времени доставки

30.Какие факторы важны при выборе технологий для обработки почты?

- а) Только стоимость технологии
- б) Современность, эффективность и соответствие потребностям предприятия
- в) Наличие цветных принтеров

31.Какой из аспектов играет важную роль при выборе системы безопасности на предприятии почтовой связи?

- а) Только наличие сигнализации
- б) Наличие камер видеонаблюдения
- в) Комплексный подход к безопасности, включая камеры, системы контроля доступа и обучение сотрудников

32.Какое значение имеет эргономика рабочих мест при проектировании почтовых отделений?

- а) Не влияет на качество обслуживания клиентов
- б) Эргономика важна для повышения производительности и комфорта сотрудников
- в) Эргономика важна только для клиентов

33.Как важно учитывать экологические аспекты при разработке инфраструктуры почтовой связи?

- а) Не имеет значения
- б) Экологические аспекты играют второстепенную роль
- в) Важно учитывать для сокращения отрицательного влияния на окружающую среду

34.Что подразумевает под собой "Интеграция технологий" в системе почтовой связи?

- а) Только использование современных гаджетов
- б) Совмещение различных технологий для улучшения процессов обработки и доставки почты
- в) Использование обычных средств связи

35.Какой аспект является важным при создании инфраструктуры для обработки больших объемов почтовых отправлений?

- а) Только наличие сотрудников
- б) Наличие большого количества сортировочных машин
- в) Эффективные системы сортировки и управления потоком почты

36.Как важно учитывать растущий объем электронных отправлений при проектировании почтовой инфраструктуры?

- а) Не важно, так как электронная почта не влияет на работу почтовой связи
- б) Рост электронных отправлений незначителен для почтовой службы
- в) Необходимо учитывать для адаптации системы почтовой связи к новым потребностям

37.Как важно обучение персонала при внедрении новых технологий в почтовой связи?

- а) Обучение персонала не имеет значения
- б) Обучение персонала второстепенно для процессов почтовой связи
- в) Обучение персонала является важным для успешной интеграции новых технологий

38.Какие факторы учитываются при выборе логистических партнеров для доставки почты?

- а) Только наличие большого парка автомобилей
- б) Наличие региональных филиалов и готовность к сотрудничеству
- в) Наличие курьеров без опыта работы

39.Как важно учитывать технологические изменения на рынке при проектировании почтовой службы?

- а) Не влияют на работу почтовой связи
- б) Необходимо учитывать для обновления систем и технологий
- в) Технологические изменения играют второстепенную роль

40. Какое значение имеет управление данными при проектировании почтовой инфраструктуры?

- а) Не важно, так как данные не играют важной роли в почтовой связи

- б) Второстепенное значение для управления отправлениями
- в) Важно для эффективной обработки, отслеживания и управления почтовыми процессами

Вариант № 4

1. Что включает в себя сеть почтовой связи?

- а) Только передачу электронных сообщений
- б) Только передачу физических писем
- в) Передачу электронных и физических сообщений

2. Какие виды сетей почтовой связи существуют?

- а) Локальные и международные сети
- б) Только региональные сети
- в) Локальные, региональные и глобальные сети

3. Что характеризует локальные сети почтовой связи?

- а) Охватывают большие территории
- б) Ограничены по территории, обычно в пределах одного офиса или здания
- в) Соединяют различные страны

4. Что включает в себя региональная сеть почтовой связи?

- а) Сети, связанные только с одним городом
- б) Охватывают определенный регион или несколько регионов
- в) Сети, связанные с международными пересылками

5. Что характеризует глобальные сети почтовой связи?

- а) Ограниченное количество узлов связи
- б) Сети, охватывающие большие территории и связывающие различные страны
- в) Только национальные пересылки

6. Какие примеры могут быть типичными для локальных сетей почтовой связи?

- а) Международные доставки посылок
- б) Внутренние серверы в предприятиях
- в) Мобильные приложения для отслеживания почтовых отправлений

7. Каким образом региональные сети могут быть связаны между собой?

- а) Через системы автоматизированной сортировки
- б) Только через почтовые ящики
- в) Путем использования различных видов марок

8. Какие технологии часто применяются для глобальных сетей почтовой связи?

- а) Только стационарные телефонные сети
- б) Интернет-технологии и спутниковая связь
- в) Использование только курьерских услуг

9.Какие примеры могут быть типичными для региональных сетей почтовой связи?

- а) Мобильные приложения для отслеживания посылок
- б) Обмен почтовыми отправлениями между городами
- в) Интернет-магазины внутри страны

10.Какие факторы важны для эффективной работы локальных сетей почтовой связи?

- а) Только скорость передачи данных
- б) Качество оборудования и безопасность данных
- в) Открытость серверов для доступа всех пользователей

11.Какие особенности характерны для локальных сетей почтовой связи?

- а) Широкий охват территории
- б) Ограниченное количество узлов
- в) Работа с клиентами различных стран

12.Что включает в себя область действия региональных сетей почтовой связи? а)

- Один город
- б) Один регион или несколько регионов
- в) Все страны мира

13.Какие элементы могут быть частью глобальных сетей почтовой связи?

- а) Только мобильные приложения
- б) Серверы, маршрутизаторы, кабели, спутники
- в) Только почтовые ящики

14.Какие основные функции выполняют локальные сети почтовой связи?

- а) Только передача электронных сообщений
- б) Передача электронных и физических сообщений, внутренняя коммуникация предприятия
- в) Только передача физических писем

15.Что важно для успешной работы региональных сетей почтовой связи?

- а) Широкий охват территории
- б) Быстрая доставка писем между странами
- в) Эффективная организация внутренней логистики

16.Какие технологии чаще всего используются в локальных сетях почтовой связи? а)

- Спутниковая связь
- б) Локальные серверы, кабели, Wi-Fi
- в) Только сотовая связь

17.Что характеризует глобальные сети почтовой связи?

- а) Ограниченное количество узлов
- б) Ограниченная территория действия
- в) Охват множества стран и континентов

18.Какие факторы важны для региональных сетей почтовой связи?

- а) Ограниченный объем обрабатываемой информации
- б) Оптимальное распределение центров обработки данных

в) Работа только в одном городе

19. Какие виды связи являются основными для глобальных сетей почтовой связи? а)

Только кабельная связь

б) Интернет-технологии, спутниковая связь, подводные кабели

в) Только радиосвязь

20. Какие компоненты сети почтовой связи являются важными для глобальных сетей? а)

Только серверы

б) Серверы, маршрутизаторы, сетевые кабели, сетевые устройства

в) Только сетевые кабели

21. Какой национальный проект России направлен на развитие почтовой инфраструктуры и обеспечение доступности почтовых услуг? а) "Цифровая экономика"

б) "Безопасные и качественные дороги"

в) "Демография"

22. Какие мероприятия предусмотрены в рамках национального проекта "Демография" для развития почтовых услуг?

а) Обновление оборудования для доставки почты

б) Строительство железных дорог

в) Развитие космической инфраструктуры

23. Какой основной целью национального проекта "Демография" является развитие почтовой сети?

а) Повышение качества образования

б) Обеспечение доступности почтовых услуг для населения и бизнеса

в) Улучшение здравоохранения

24. Какие новые сервисы и технологии могут быть реализованы в рамках национального проекта "Демография" в сфере почтовой связи? а) Только традиционные виды доставки писем

б) Электронная почта, онлайн-отслеживание посылок, ускоренная доставка

в) Почтовые путешествия

25. В какой сфере жизни населения национальный проект "Демография" может оказать наибольшее влияние через развитие почтовой инфраструктуры? а) Транспорт

б) Экология

в) Связь и информатизация

26. Какие изменения в качестве услуг почтовой связи могут быть связаны с реализацией национального проекта "Демография"? а) Ухудшение доступности услуг

б) Улучшение качества и расширение ассортимента услуг

в) Сокращение числа почтовых отделений

- 27. Какие инвестиции могут быть направлены на развитие почтовой сети в рамках национального проекта "Демография"?** а) Только государственные
б) Частные и иностранные инвестиции
в) Инвестиции в туризм
- 28. Какой из аспектов развития почтовой инфраструктуры является ключевым для национального проекта "Демография"?** а) Уменьшение числа почтовых сотрудников
б) Повышение прибыльности услуг
в) Обеспечение доступности и качества услуг
- 29. Какие сферы жизни населения могут быть преобразованы благодаря развитию почтовой инфраструктуры в рамках национального проекта?** а) Только культура
б) Связь, торговля, информационные технологии
в) Образование
- 30. Какие меры могут быть приняты для стимулирования использования почтовых услуг населением в рамках национального проекта?** а) Увеличение стоимости услуг
б) Развитие новых сервисов, снижение тарифов
в) Уменьшение числа почтовых отделений
- 31. Какие направления развития могут быть охвачены национальным проектом "Демография" в сфере почтовой связи?** а) Только реорганизация системы тарифов
б) Развитие электронных услуг и многофункциональных центров обслуживания
в) Открытие новых почтовых отделений в офисных комплексах
- 32. Какие факторы реализации национального проекта "Демография" могут оказать влияние на эффективность почтовой инфраструктуры?** а) Только сокращение числа работников почты
б) Инновационные технологии, улучшение процессов доставки
в) Расширение сферы услуг только для пожилых людей
- 33. Какие преимущества могут получить жители удаленных районов благодаря реализации национального проекта "Демография" в сфере почтовой связи?** а) Снижение качества услуг
б) Повышение стоимости доставки
в) Улучшение доступности почтовых услуг и сокращение времени доставки
- 34. Каковы основные цели, на которые направлен национальный проект "Демография" в сфере почтовой связи?** а) Привлечение молодежи к работе на почте
б) Улучшение качества жизни населения и развитие почтовой инфраструктуры
в) Ограничение числа почтовых отправлений
- 35. Каким образом национальный проект "Демография" влияет на уровень доступности почтовых услуг для граждан?** а) Увеличение тарифов на услуги

- б) Повышение качества услуг и расширение сети почтовых отделений
- в) Ограничение списка услуг для населения

36. В чем заключается вклад национального проекта "Демография" в развитие технологий почтовой связи?

- а) Ограничение использования современных технологий
- б) Внедрение цифровых сервисов, сокращение времени доставки
- в) Отмена электронной почты

37. Какие меры могут быть предприняты для улучшения качества услуг почтовой связи в рамках национального проекта "Демография"?

- а) Ограничение доступности услуг для клиентов
- б) Внедрение новых технологий, расширение списка услуг, улучшение доступности
- в) Сокращение числа почтовых отделений

38. Какие элементы могут быть частью глобальных сетей почтовой связи?

- а) Только мобильные приложения
- б) Серверы, маршрутизаторы, кабели, спутники
- в) Только почтовые ящики

39. Какие основные функции выполняют локальные сети почтовой связи?

- а) Только передача электронных сообщений
- б) Передача электронных и физических сообщений, внутренняя коммуникация предприятия
- в) Только передача физических писем

40. Что важно для успешной работы региональных сетей почтовой связи?

- а) Широкий охват территории
- б) Быстрая доставка писем между странами
- в) Эффективная организация внутренней логистики

Критерии оценивания экзамена:

Количество вопросов	Оценка
18-20	5
15-17	4
10-14	3
0-9	2

Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 18-20 вопросов.

Хорошо - выставляется обучающемуся, ответившему на 15-17 вопросов.

Удовлетворительно - выставляется обучающемуся, ответившему на 10-14 вопросов

Зачтено - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 11 вопросов.

Не зачтено - выставляется обучающемуся, который ответил 10 и менее вопроса.

Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 31-40 вопросов.

Хорошо - выставляется обучающемуся, ответившему на 21-30 вопросов.

Удовлетворительно - выставляется обучающемуся, ответившему на 11 и более вопросов.

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант №3	Вариант №4
1	а	б	б	в
2	в	в	в	в
3	в	в	б	б
4	а	в	в	б
5	б	б	в	б
6	б	в	б	б
7	в	в	в	а
8	а	а	б	б
9	а	б	б	б
10	а	а	б	б
11	б	а	б	б
12	б	б	в	б
13	а	б	б	б
14	в	а	б	б
15	б	б	в	в
16	а	в	в	б
17	в	б	б	в
18	б	б	в	б
19	б	а	б	б
20	б	а	в	б
21	б	б	в	в
22	а	б	в	а
23	б	б	б	б
24	в	в	в	б
25	в	б	б	в
26	в	б	б	б
27	а	б	б	б

28	б	б	В	В
29	б	б	В	б
30	В	б	В	б
31	б	б	В	б
32	б	б	б	б
33	а	В	В	В
34	б	б	б	б
35	б	В	В	б
36	а	б	В	б
37	б	б	В	б
38	В	В	б	б
39	б	В	б	б
40	В	В	В	В