

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
**Красноярский институт железнодорожного транспорта**  
– филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(КрИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА  
приказ ректора  
от «02» июня 2023 г. № 426-1

**Б1.В.ДВ.09.01 Сервис на транспорте**  
**рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки – 23.03.01 Технология транспортных процессов

Профиль – Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма и срок обучения – заочная форма – 5 лет обучения

Кафедра-разработчик программы – Эксплуатация железных дорог

Общая трудоемкость в з.е. – 2  
Часов по учебному плану (УП) – 72  
В том числе в форме  
практической подготовки (ПП) – 4

Формы промежуточной аттестации в семестрах/на курсах  
заочная форма обучения: зачет, 5 курс

**Заочная форма обучения**                      **Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	5	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/в форме ПП*</b>	<b>8/4</b>	<b>8/4</b>
– лекции	4	4
– практические (семинарские)	4/4	4/4
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>Зачет</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Итого</b>	<b>72/4</b>	<b>72/4</b>

УП – учебный план.

\* В форме ПП – в форме практической подготовки

КРАСНОЯРСК

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата), утверждённым приказом Минобрнауки России от 07 августа 2020 года № 911.

Программу составил:  
старший преподаватель

Н.В. Рыжук

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Эксплуатация железных дорог», протокол от «26» апреля 2023 г. № 10.  
И.о. зав. кафедрой, канд. техн. наук, доцент

М.В. Фуфачева

<b>1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>1.1 Цели дисциплины</b>	
1	подготовка бакалавров по технологиям транспортных процессов к работе в условиях рынка транспортных услуг
<b>1.2 Задачи дисциплины</b>	
1	освоение теоретических основ и практических методов организации транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров;
2	изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса при осуществлении перевозок, продвижения транспортных услуг и управления процессами обслуживания пассажиров и грузовладельцев
<b>1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины</b>	
<b>Профессионально-трудовое воспитание обучающихся</b>	
<p>Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.</p> <p>Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;</li> <li>– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;</li> <li>– формирование психологии профессионала;</li> <li>– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;</li> <li>– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли.</li> </ul>	
<b>Научно-образовательное воспитание обучающихся</b>	
<p>Цель научно-образовательного воспитания – создание условий для реализации научно-образовательного потенциала обучающихся в форме наставничества, тьюторства, научного творчества.</p> <p>Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формирование системного и критического мышления, мотивации к обучению, развитие интереса к творческой научной деятельности;</li> <li>– создание в студенческой среде атмосферы взаимной требовательности к овладению знаниями, умениями и навыками;</li> <li>– популяризация научных знаний среди обучающихся;</li> <li>– содействие повышению привлекательности науки, поддержка научно-технического творчества;</li> <li>– создание условий для получения обучающимися достоверной информации о передовых достижениях и открытиях мировой и отечественной науки, повышения заинтересованности в научных познаниях об устройстве мира и общества;</li> <li>– совершенствование организации и планирования самостоятельной работы обучающихся как образовательной технологии формирования будущего специалиста путем индивидуальной познавательной и исследовательской деятельности</li> </ul>	

<b>2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося</b>	
Б2.О.02(П) Производственная - эксплуатационная практика	
Б1.В.ДВ.11.01 Управление грузовой и коммерческой работой	
Б1.В.ДВ.11.02 Организация контейнерных перевозок	
Б1.О.31Технология работы грузовой станции и путей необщего пользования	
Б1.В.ДВ.11.01 Управление грузовой и коммерческой работой	
Б1.В.ДВ.11.02 Организация контейнерных перевозок	
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b>	
1	Б1.О.36 Организация пассажирских перевозок
2	Б1.О.32 Транспортная логистика
3	Б1.В.ДВ.03.01 Мультимодальные перевозки
4	Б1.В.ДВ.03.02 Транспортно-логистическое обеспечение при мультимодальных перевозках
5	Б1.В.ДВ.07.01 Мультимодальные транспортно-логистические центры
6	Б1.В.ДВ.07.02 Логистические центры в транспортной системе России
7	Б1.В.ДВ.08.01 Условия перевозок и тарифы в международных сообщениях
8	Б1.В.ДВ.08.02 Грузовая работа и транспортный сервис

9	Б1.В.ДВ.09.01 Сервис на транспорте
10	Б1.В.ДВ.09.02 Организация работы экспедиторских компаний
11	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
12	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

<b>3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>		
<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>
ПК-1.2 Способен к организации и выполнению качественного обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пассажирских поездах и на вокзалах	ПК-1.2.1 Организует обслуживание пассажиров с учетом их потребностей в перевозках и дополнительных услугах	Знать: правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа
		Уметь: организовать оказание услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа
		Владеть: технологиями оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа
	ПК-1.2.2 Обеспечивает продажу перевозочных и проездных документов на железнодорожном транспорте	Знать: структуру технологической документации при осуществлении грузовых и пассажирских перевозок
		Уметь: организовать ведение документации при осуществлении грузовых и пассажирских перевозок
		Владеть: навыками и технологиями ведения документации при осуществлении грузовых и пассажирских перевозок
ПК-1.2.3 Предоставляет информационно-справочные услуги пассажирам в поездах и посетителям вокзала	Знать: методы оценки качества сервиса на транспорте	
	Уметь: Определять показатели качества транспортного сервиса	
	Владеть: навыками оценки качества сервиса на транспорте	
ПК-1.5Способен к выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей при перевозках грузов, в том числе скоропортящихся, на основе принципов логистики с учетом эффективного и рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему	ПК-1.5.1 Планирует и организует логистическую деятельность по перевозке грузов на основе принципов логистики	Знать: принципы и логистические методы организации грузовых перевозок
		Уметь: организовать транспортное и транспортно-логистическое обслуживание
		Владеть: технологиями транспортного и транспортно-логистического обслуживания
	ПК-1.5.2 Подготавливает и ведет документацию при осуществлении перевозки грузов на основе принципов логистики	Знать: принципы поиска взаимовыгодных решений для участников транспортного рынка
		Уметь: организовать рациональное взаимодействие участников транспортного рынка
		Владеть: технологиями транспортного обслуживания
	ПК-1.5.3 Организует работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг	Знать: структуру и правовую основу транспортного рынка
		Уметь: организовать исполнение различных транспортных услуг
		Владеть: методами управления процессами оказания услуг на транспорте

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ						
Код	Наименование разделов, тем и видов работы	Курс/ сессия	Заочная форма			*Код индикатора достижения компетенции
			Часы			
			Лек	Пр	СР	
1	<b>Раздел 1 Системы сервиса на транспорте</b>	5/уст				
1.1	Тема 1.1 Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг. Термины и определения сервиса на транспорте		1	2/2	10	ПК-1.2.1
2	<b>Раздел 2 Экспедиторское и транспортно-логистическое обслуживание</b>	5/уст				
2.1	Тема 2.1 Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания. Рынок как условие и объективная основа сервиса. Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания		1	2/2	15	ПК-1.5.2
3	<b>Раздел 3 Сервис при перевозках в пассажирском сообщении</b>	5/уст				
3.1	Тема 3.1 Сервис в пассажирских перевозках. Качество перевозок и элементы сервиса		1		10	ПК-1.2.3 ПК-1.5.3
4	<b>Раздел 4 Качество и безопасность сервиса</b>	5/уст				
4.1	Тема 4.1 Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания. Система законодательных актов, регламентирующих транспортно-экспедиционную деятельность. Стандартизация основных этапов транспортно-экспедиционной деятельности как основа качества предоставляемых услуг.		1		15	ПК-1.5.1 ПК-1.2.2
	Выполнение контрольной работы	5/уст			10	
	Итого		4	4/4	60	
	Форма промежуточной аттестации - зачет	5/зим		4		

\* Код индикатора достижения компетенции проставляется или для всего раздела, или для каждой темы или для каждого вида работы.

Примечание. В разделе через косую черту указываются часы, реализуемые в форме практической подготовки.

**5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине: оформлен в виде приложения 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде КрИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет

**6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**6.1 Учебная литература**

**6.1.1 Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% online
6.1.1.1	ред. Николашин В. М.	Сервис на транспорте : учеб. пособие для ВУЗов.-	М. : Академия, 2008	50
6.1.1.2	Резник Г. А., Маскаева А. И., Пономоренко Ю. С.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник.- <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240</a>	М. : ИНФРА- М, 2013	100 % online

**6.1.2 Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% online
6.1.2.1	Вакуленко С. П. [и др.] ; ред. Вакуленко С. П.	Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта [Электронный ресурс] : учеб. пособие для ВУЗов ж.-д. трансп.- <a href="https://e.lanbook.com/book/58928#book_name">https://e.lanbook.com/book/58928#book_name</a>	М. : УМЦ ЖДТ, 2013	100 % online

**6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% online
6.1.3.1	Рыжук Н. В.	Сервис на транспорте [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы для студентов очной формы обучения направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов профиля подготовки 1 «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)». - URL: <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2E%2F%D0%A0%2093%2D752340%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4">http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2E%2F%D0%A0%2093%2D752340%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4</a>	Красноярск :КрИЖТ ИрГУПС, 2019	100 % online
6.1.3.2	Рыжук Н. В.	Сервис на транспорте [Электронный ресурс]: методические указания к практическим занятиям для студентов всех форм обучения	Красноярск :КрИЖТ ИрГУПС, 2019	100 % online

		<p>направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов профиль "Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)". - URL:  <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2E2%2F%D0%A0%2093%2D226696%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4">http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2E2%2F%D0%A0%2093%2D226696%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4</a></p>		
6.1.3.3	Рыжук Н. В.	<p>Сервис на транспорте [Электронный ресурс]: курс лекций для студентов очной формы обучения направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов профиль «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)». - URL:  <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2E2%2F%D0%A0%2093%2D514569%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4">http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2E2%2F%D0%A0%2093%2D514569%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4</a></p>	Красноярск :КрИЖТ ИрГУПС, 2019	100 % online
6.1.3.4	Рыжук Н. В.	<p>Сервис на транспорте [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов профиль "Логистика и менеджмент на транспорте". - URL:  <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2F%D0%A0%2093%2D998706736%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4">http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=4444&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D656%2F%D0%A0%2093%2D998706736%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4</a></p>	Красноярск :КрИЖТ ИрГУПС, 2021	100 % online
6.1.3.5	Томилов В. С.	<p>Сервис на транспорте [Электронный ресурс]: методические материалы и указания по изучению дисциплины для обучающихся направления 23.03.01 Технология транспортных процессов, профиль "Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)"  <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=2506662994&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%3C%2E%3E%3D656%2F%D0%A2%2056%2D559345300%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4">http://irbis.krsk.irkups.ru/web_ft/index.php?C21COM=S&amp;S21COLORTERMS=1&amp;P21DBN=IBIS&amp;I21DBN=IBIS_FULLTEXT&amp;LNG=&amp;Z21ID=2506662994&amp;S21FMT=briefHTML_ft&amp;USES21ALL=1&amp;S21ALL=%3C%2E%3E%3D656%2F%D0%A2%2056%2D559345300%3C%2E%3E%29&amp;FT_PREFIX=KT=&amp;SEARCH_STRING=&amp;S21STN=1&amp;S21REF=10&amp;S21CNR=5&amp;auto_open=4</a></p>	Красноярск :КрИЖТ ИрГУПС, 2023	100 % online

<b>6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	
6.2.1	Библиотека КрИЖТ ИрГУПС : [сайт] / Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал ИрГУПС. – Красноярск. – URL: <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/">http://irbis.krsk.irkups.ru/</a> . – Режим доступа: после авторизации. – Текст : электронный.
6.2.2	Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ» : электронно-библиотечная система : сайт / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, 2013 – 2024. – URL: <a href="http://umczdt.ru/books/">http://umczdt.ru/books/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.3	Znanium : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва. 2011 – 2024. – URL: <a href="http://znanium.ru">http://znanium.ru</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.4	Образовательная платформа Юрайт : электронная библиотека : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020. – URL: <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.5	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Директ-Медиа». – Москва, 2001 – 2024. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.6	Красноярский институт железнодорожного транспорта : [электронная информационно-образовательная среда] / Красноярский институт железнодорожного транспорта. – Красноярск. – URL: <a href="http://sdo1.krsk.irkups.ru/">http://sdo1.krsk.irkups.ru/</a> . – Текст : электронный.
6.2.7	Национальная электронная библиотека : федеральный проект : сайт / Министерство Культуры РФ. – Москва, 2014 – 2024. – URL: <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.8	Российские железные дороги : официальный сайт / ОАО «РЖД». – Москва, 2003 – 2024. – URL: <a href="https://company.rzd.ru/">https://company.rzd.ru/</a> . – Текст : электронный.
6.2.9	Красноярский центр научно-технической информации и библиотек (КрЦНТИБ) : сайт. – Красноярск. – URL: <a href="http://dcnti.krw.rzd">http://dcnti.krw.rzd</a> . – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
<b>6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы</b>	
<b>6.3.1 Базовое программное обеспечение</b>	
6.3.1.1	MicrosoftWindowsVistaBusinessRussian, авторизационный номер лицензиата 64787976ZZS1011, номер лицензии 44799789. Microsoft Office Standard 2013 Russian OLP NL Academic Edition (дог №2 от 29.05.2014 – 100 лицензий; дог № <a href="http://0319100020315000013-00">0319100020315000013-00</a> от 07.12.2015 – 87 лицензий).
<b>6.3.2 Специализированное программное обеспечение</b>	
6.3.2.1	Не используется
<b>6.3.3 Информационные справочные системы</b>	
6.3.3.1	Гарант : справочно-правовая система : база данных / ООО «ИПО «ГАРАНТ». – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3.3.2	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте (БД АСПИЖТ) : сайт КонсультантПлюс / АО НИИАС. – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
<b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>	
6.4.1	Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом. Сборник – Книга 1 [Текст]. – М.: Юртранс, 2003. – 708 с.
6.4.2	Федеральный закон 18-ФЗ Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ : принят Государственной Думой 24 декабря 2002 г. : ред. от 02.07.2021 № 302-ФЗ : начало действия редакции 13.07.2021 г. - Москва : КонсультантПлюс, 2021. - 62 с. . - <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/web/index.php?LNG=&amp;C21COM=S&amp;I21DBN=IBIS&amp;P21DBN=IBIS&amp;S21FMT=fullwebr&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%2018%2D%D0%A4%D0%97%21%2D459779302%3C%2E%3E%29&amp;Z21ID=&amp;S21SRW=AVHEAD&amp;S21SRD=DOWN&amp;S21STN=1&amp;S21REF=3&amp;S21CNR=20">URL:http://irbis.krsk.irkups.ru/web/index.php?LNG=&amp;C21COM=S&amp;I21DBN=IBIS&amp;P21DBN=IBIS&amp;S21FMT=fullwebr&amp;S21ALL=%28%3C%2E%3E%3D%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%2018%2D%D0%A4%D0%97%21%2D459779302%3C%2E%3E%29&amp;Z21ID=&amp;S21SRW=AVHEAD&amp;S21SRD=DOWN&amp;S21STN=1&amp;S21REF=3&amp;S21CNR=20</a> .

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	
7.1	Корпуса А, Л, Т, Н КрИЖТ ИрГУПС находятся по адресу г. Красноярск, ул. Новая Заря, д. 2И



7.2	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты, таблицы), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины. Мультимедийная аппаратура, электронные презентации, видеоматериалы, доска, мел, видеофильмы, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), наглядные пособия (презентации).
7.3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду КриЖТИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальный зал библиотеки; – учебная аудитория Т-28; – компьютерные классы Л-203, Л-214, Л-410, Т-5,Т-46.
7.4	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования Т-28.

<b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекционные занятия	<p>Аудиторные занятия, предусмотренные программой дисциплины «Сервис на транспорте», являются обязательными для посещения.</p> <p>Лекционные занятия призваны донести до обучающихся содержание основных тем дисциплины, включенных в ее программу.</p> <p>На лекциях обучающиеся получают новые сведения, во многом дополняющие учебники, знакомятся с последними достижениями науки и техники. Поэтому умение сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемый материал является непременным условием их глубокого и прочного усвоения, а также развития умственных способностей. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающихся. В процессе слушания необходимо разобраться в том, что излагает лектор; обдумать сказанное им; связать новое с тем, что до этого было известно по данной теме из предыдущих лекций, прочитанных книг и журналов. Слушая лекции, надо стремиться понять цель изложения, уловить ход мыслей лектора, логическую последовательность изложения, понимать, что хочет доказать лектор. Надо отвлекаться при этом от посторонних мыслей и думать только о том, что излагает преподаватель. Краткие записи лекций, их конспектирование помогают усвоить материал.</p> <p>Над конспектами лекций надо систематически работать: перечитывать их, выправлять текст, делать дополнения, размечать цветом то, что должно быть глубоко и прочно закреплено в памяти. Первый просмотр конспекта рекомендуется сделать вечером того дня, когда была прослушана лекция (предварительно вспомнить о чем шла речь и хотя бы один раз просмотреть записи). Затем вновь просмотреть конспект через 3-4 дня. Времени на такую работу уходит немного, но результаты обычно бывают прекрасными: обучающийся основательно и глубоко овладевает материалом и к сессии приходит хорошо подготовленным.</p> <p>Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную, но и дополнительную литературу, которую рекомендовал лектор. Только такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит каждому обучающемуся овладеть научными знаниями и развить в себе задатки, способности, дарования.</p>
Практические занятия	<p>Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ.</p> <p>Основным условием эффективного участия обучающихся в практическом занятии является проработка лекционного материала и вопросов, предусмотренных для самостоятельного изучения.</p> <p>При проведении практических занятий обучающийся должен быть обеспечен материалами (условиями) кейсов или ситуационных задач, если они предусмотрены планом занятия. А также тестовыми заданиями. Материалы могут быть размещены в электронной информационно-образовательной среде КриЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>

	<p>Практические занятия позволяют развивать у студентов творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.</p> <p>Начиная подготовку к практическому занятию, необходимо, прежде всего, указать студентам страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа: первый – организационный; и второй – закрепление и углубление теоретических знаний.</p> <p>На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.</p> <p>Практическая подготовка, включаемая в практические занятия, предполагает выполнение обучающимися отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Цели внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• стимулирование познавательного интереса;</li> <li>• закрепление и углубление полученных знаний и навыков;</li> <li>• развитие познавательных способностей и активности студентов, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>• подготовка к предстоящим занятиям;</li> <li>• формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;</li> <li>• формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний и умений, и, в том числе, формирование компетенций.</li> </ul> <p>Традиционные формы самостоятельной работы студентов следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции, т.е. дополнение конспекта учебным материалом (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы, нормативных документов и материалом электронного ресурса и сети Интернет);</li> <li>- чтение текста (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста (работа со справочниками, нормативными документами);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- подготовка сообщений на семинаре;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> <li>- решение задач;</li> <li>- подготовка к практическому занятию;</li> <li>- подготовка к деловым играм, направленным на решение производственных ситуаций, на проектирование и моделирование профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>На самостоятельную работу отводится 36 часов по очной форме обучения и 60 часов по заочной форме обучения</p>

<p>Подготовка к зачету</p>	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины. При подготовке к сдаче зачета студент весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.</p> <p>Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Сервис на транспорте» студенты должны принимать во внимание, что все основные категории, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценки на зачете; готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции и первого занятия.</p>
<p>Зачет</p>	<p>Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам к зачету. Зачет проводится в устной форме. Перечень вопросов на зачет предоставляется студентам заранее.</p> <p>При подготовке к зачету обучающийся должен тщательно изучить формулировку каждого вопроса, вникнуть в его суть, составить план ответа. Ответ должен быть полным и аргументированным. Необходимо отметить для себя пробелы в знаниях, которые следует ликвидировать в ходе подготовки, а так же в ходе консультации.</p> <p>Для подготовки ответа на зачете отводится 20-30 минут. Обучающимся на зачете запрещено пользоваться сотовыми телефонами, шпаргалками, учебниками и другими «вспомогательными» средствами.</p> <p>Получив задание, внимательно прочитайте вопросы. Подготовку ответа начинайте с того вопроса, который знаете лучше, это сэкономит ваше время для обдумывания других вопросов. Рекомендуется излагать ответ своими словами, не зачитывая того, что подготовлено письменно. Внимательно слушайте дополнительные вопросы преподавателя. Если затрудняетесь ответить сразу, не торопитесь, обдумайте ответ.</p> <p>Оценка выставляется в соответствии с критериями оценивания, определенными в фонде оценочных средств (Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины).</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде КриЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет и Электронную библиотеку (ЭБ КриЖТИрГУПС) <a href="http://irbis.krsk.irgups.ru">http://irbis.krsk.irgups.ru</a></p>	

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине  
Б1.В.ДВ.09.01 Сервис на транспорте**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения текущего контроля успеваемости**  
**и промежуточной аттестации по дисциплине**  
**Б1.В.ДВ.09.01 Сервис на транспорте**

## 1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

## 2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

### Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Сервис на транспорте» участвует в формировании компетенций:

ПК-1.2 Способен к организации и выполнению качественного обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пассажирских поездах и на вокзалах.

ПК-1.5 Способен к выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей при перевозках грузов, в том числе скоропортящихся, на основе принципов логистики с учетом эффективного и рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему

#### Программа контрольно-оценочных мероприятий заочная форма обучения

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие/тем/раздел и т.д. дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
<b>Курс 5, установочная сессия</b>					
1		Текущий контроль	Тема 1.1 Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг.	ПК-1.2.1	Задачи и задания репродуктивного уровня (письменно) В рамках ПП*: задания реконструктивного уровня (письменно)
2		Текущий контроль	Тема 2.1 Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания	ПК-1.5.2	Задачи и задания репродуктивного уровня (письменно) В рамках ПП*: задания реконструктивного уровня (письменно)
3		Текущий контроль	Тема 3.1 Сервис в пассажирских перевозках	ПК-1.5.3 ПК-1.2.3	Сообщение, доклад Задание репродуктивного уровня
4		Текущий контроль	Тема 4.1 Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания	ПК-1.5.3 ПК-1.2.3	Задание репродуктивного уровня
5	<b>Курс 5, зимняя сессия</b>				
6		Форма промежуточной аттестации – зачет	Все темы дисциплины	ПК-1.5.1 ПК-1.5.2 ПК-1.5.3 ПК-1.2.1 ПК-1.2.2 ПК-1.2.3	Тестирование (компьютерные технологии) Собеседование (устно) Контрольная работа (письменно)

\*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

## 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

### Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия

достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и/или двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств сформированности компетенций представлен в таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
<b>Текущий контроль успеваемости</b>			
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор реферата раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Темы рефератов/сообщений (МУ к практическим занятиям, по самостоятельной работе студентов)
2	Сообщение, доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно – практической или научной темы Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы статей/докладов (МУ к практическим занятиям, по самостоятельной работе студентов)
3	Конспект	Средство, позволяющее формировать и оценивать способность обучающегося к восприятию, обобщению и анализу информации. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Темы конспектов по дисциплине (МУ к лекциям и практическим занятиям, по самостоятельной работе студентов)
4	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Рекомендуется для оценки знаний и умений обучающихся.	Комплекты контрольных заданий по темам дисциплины (не менее двух вариантов) для студентов заочной формы обучения)
<b>Промежуточная аттестация</b>			
5	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету

### Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета.

#### Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкалы оценивания экзамена	Шкалы оценивания зачета	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
---------------------------	-------------------------	---------------------	------------------------------

«отлично»		Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
«хорошо»	зачтено	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
«удовлетворительно»		Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«неудовлетворительно»	не зачтено	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

#### Критерии и шкала оценивания конспекта

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Конспект полный. В конспектируемом материале выделена главная и второстепенная информация. Установлена логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены с выводом, дана геометрическая иллюстрация. Приведены примеры
«хорошо»	Конспект полный. В конспектируемом материале выделена главная и второстепенная информация. Установлена не в полном объеме логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены без вывода, частично дана геометрическая иллюстрация. Примеры приведены частично
«удовлетворительно»	Конспект не полный. В конспектируемом материале не выделена главная и второстепенная информация. Не установлена логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены без вывода, нет геометрической иллюстрации. Примеры отсутствуют
«неудовлетворительно»	Конспект не удовлетворяет ни одному из критериев, приведенных выше

#### Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий репродуктивного уровня (реферата)

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.



2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие плана теме реферата/сообщения;</li> <li>- соответствие содержания теме и плану реферата/сообщения;</li> <li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>- обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li> <li>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>- грамотность и культура изложения;</li> <li>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>- соблюдение требований к объему реферата/сообщения;</li> <li>- культура оформления: выделение абзацев.</li> <li>- подготовка презентационного материала</li> </ul>
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>- литературный стиль.</li> </ul>

Реферат /сообщение оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

### **Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий реконструктивного уровня (статьи/доклад)**

Критерии	Показатели
1. Актуальность Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- исследовательский характер работы.</li> <li>- новизна исследования, эвристичность.</li> <li>- актуальность работы. практическая и/или теоретическая значимость</li> </ul>
2. Содержание и структура Макс. - 40 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие структуры работы общепринятым требованиям для научных трудов</li> <li>- грамотность и логичность изложения</li> <li>- анализ литературы по теме.</li> </ul>
3. Наглядность и оригинальность Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие таблиц и рисунков</li> <li>- личный вклад автора в исследование</li> <li>- оригинальность не менее 75%</li> </ul>

Статья/доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;

- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

### Критерии и шкала оценивания при собеседовании

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Глубокое и прочное усвоение программного материала. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания. Обучающийся свободно справляется с поставленными задачами, может обосновать принятые решения, демонстрирует владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ
«хорошо»	Знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками при выполнении практических задач
«удовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала, затруднения в выполнении практических заданий Слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	Не было попытки выполнить задание; отказ в ответе на поставленный вопрос

### Критерии и шкала оценивания контрольной работы (для заочной формы обучения)

Шкала оценивания	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы или допущены не значительные ошибки (не искажающие общий результат экономических расчетов). Ответил на поставленные вопросы полностью или с частичными неточностями. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на поставленные вопросы и при выполнении заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений, допустил грубые ошибки в расчетах при решении задач. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов или ответов, демонстрирующих, что студент не ориентируется в материале.

### Критерии и шкала оценивания тестирования

Тест

Тестирование проводится по окончании и в течение года по завершению изучения дисциплины (контроль/проверка остаточных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности).

Результаты тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»	Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования

«не удовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования
------------------------	---

Результаты тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

### Критерии и шкала оценивания промежуточной аттестации в форме зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»	Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

## 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### 3.1 Типовые контрольные задания по написанию конспекта

Наименование разделов, тем и видов работы	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания
Тема 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	ред.. Николашин В. М	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов.-	М. : Академия, 2008
Тема 2. Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания	ред.. Николашин В. М	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов.-	М. : Академия, 2008
Тема 3. Сервис в пассажирских перевозках	ред.. Николашин В. М	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов.-	М. : Академия, 2008
Тема 4. Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания	ред.. Николашин В. М	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов.-	М. : Академия, 2008

### 3.2 Типовые контрольные тестовые задания

Образец типового варианта заданий творческого уровня

#### 3.2 Перечень теоретических вопросов к зачету

##### Раздел 1 Системы сервиса на транспорте

##### 1.1 Понятие Транспортное обслуживание

- 1.2 Что можно отнести к транспортным услугам
- 1.3 Классификация транспортных услуг
- 1.4 Что представляет собой транспортный сервис
- 1.5 Понятие владелец инфраструктуры, багаж, грузобагаж, перевозчик, местная экспедиция, экспедиционная услуга, сбор
- 1.6 Разновидности сервиса
- 1.7 Классификация экспедиторских услуг
- 1.8. Агентские и транспортно-экспедиционные услуги
- 1.9. Дать понятия определениям: внешний рынок, внутренний рынок

## **Раздел 2 Экспедиторское и транспортно-логистическое обслуживание**

- 2.1 Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе
- 2.2 Классификация операторских компаний
- 2.3 Содержание работы логистического сервис-центра железнодорожной станции
- 2.4 Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса
- 2.5 Эволюция форм маркетинга в перевозках грузов
- 2.6 Методы сегментации транспортного рынка
- 2.7 Требования к услугам предоставляемые пассажирам в пути следования
- 2.8 Оснащенность вагонов для перевозки инвалидов
- 2.9 Укомплектованность поездов средствами для оказания медицинской помощи
- 2.10 Полнота справочно-информационного обслуживания
- 2.11 Безопасность питьевой воды и пищевых продуктов
- 2.12 Дать понятие определениям: предупредительность, обходительность, общение
- 2.13 Задачи обслуживающего персонала сервисного центра
- 2.14 Дать определение понятию: имидж
- 2.15 Основные процессы внутреннего маркетинга
- 2.16 Маркетинговый подход к управлению кадрами

## **Раздел 3 Сервис при перевозках в пассажирском сообщении**

### **Раздел 4 Качество и безопасность сервиса**

- 3.1 Основные понятия качества обслуживания
- 3.2 Дайте определение понятию технический сервис
- 3.3 Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках
- 3.4 Разумная ценовая политика в сфере сервиса
- 3.5 Информационная отдача сервиса
- 3.6 Удобства сервиса
- 3.7 Техническая адекватность сервиса

### **3.3 Перечень тем для написания рефератов**

1. Виды сервисного обслуживания
2. Определение и особенности транспортного сервиса
3. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса
4. Термины и определения сервиса на транспорте
5. Эволюция форм сервиса на отечественных железных дорогах
6. Сервис на зарубежном транспорте
7. Логистические центры в системе транспортно-экспедиционного сервиса
8. Классификация транспортных рынков
9. Эволюция форм маркетинга в перевозках грузов
10. Рынок как организационная основа сервиса на транспорте
11. Методы сегментации транспортного рынка

12. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах
13. Назначение и структура сервис-центра
14. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале
15. Основы профессионального сервисного обслуживания
16. Сервис пассажиров в дальнем сообщении
17. Классификация операторских компаний
18. Развитие транспортно-экспедиционной деятельности и логистика, взаимодействие различных видов транспорта
19. Современные методы организации перевозок
20. Международные транспортные коридоры
21. Определение и особенности транспортного сервиса
22. Содержание работы логистического сервис-центра железнодорожной станции

### 3.4 Перечень типовых задач и заданий репродуктивного уровня

Образец типового варианта заданий репродуктивного уровня, выполняемых в рамках практической подготовки, по теме 1.1: Термины и определения сервиса на транспорте

*Профессиональный стандарт 17.041 Специалист по организации работы железнодорожной станции по обеспечению безопасности движения.*

#### Задачи практической работы:

С помощью указанных информационных ресурсов:

1. Изучить теоретический материал по теме
2. Оформление отчета
3. Тема занятия
4. Цель занятия
5. Описать основные термины и определения (в виде таблицы). Пример оформления таблицы приведен в таблице 1.1

Таблица 1.1. – Термины и определения сервиса на транспорте

Наименование термина	Описание
Багаж	Вещи пассажира, принятые в установленном порядке для перевозки в пассажирском или почтово-багажном поезде до железнодорожной станции назначения, указанной в проездном документе (билете)
Груз И т.д.	Объект (в том числе изделия, предметы, полезные ископаемые, материалы, сырье, отходы производства и потребления), принятый в установленном порядке для перевозки в грузовых вагонах, контейнерах

6. Вывод

#### Контрольные вопросы

1. Понятие транспортная услуга?
2. Понятие экспедиционная услуга?
3. Что относится к основным операциям?
4. Поясните, что включают в себя вспомогательные операции?
5. Понятие договор перевозки?
6. Понятие клиент?
7. Понятие специальные железнодорожные перевозки?

Образец типового варианта заданий репродуктивного уровня, выполняемых в рамках практической подготовки, по теме 2.2: Рынок как условие и объективная основа сервиса

*Профессиональный стандарт 17.041 Специалист по организации работы железнодорожной станции по обеспечению безопасности движения.*

### **Задачи практической работы:**

С помощью указанных информационных ресурсов:

1. Изучить основные теоретические сведения по теме
2. Оформление отчета
3. Тема занятия
4. Цель занятия
5. Изучить основные теоретические сведения, рекомендуемые информационные ресурсы
6. Описать, в чем заключается понятие Рынок [1] стр.20
7. Заполнить таблицу 2.1 Транспортные рынки по видам сообщения [1] стр.23  
Таблица 2.1. – Транспортные рынки по видам сообщения

Наименование	Описание
Региональный рынок	Перевозки в местном сообщении.....
Внутренний рынок	
Внешний рынок	
Транспортные рынки по номенклатурным группам грузов	

8. Вывод

### **Контрольные вопросы**

1. Понятие Рынок?
2. Классификация транспортных рынков
3. Транспортные рынки по видам сообщения
4. Внутренний рынок
5. Внешний рынок

### **3.6 Типовые контрольные задания для тестирования**

Тестирование проводится по окончании и в течение года по завершению изучения дисциплины и раздела (контроль/проверка остаточных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности). Компьютерное тестирование обучающихся по разделам и дисциплине используется при проведении текущего контроля знаний обучающихся.

Тесты формируются из фонда тестовых заданий по дисциплине.

**Тест** (педагогический тест) – это система заданий – тестовых заданий возрастающей трудности, специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.

**Тестовое задание (ТЗ)** – варьирующаяся по элементам содержания и по трудности единица контрольного материала, минимальная составляющая единица сложного (составного) педагогического теста, по которой испытуемый в ходе выполнения теста совершает отдельное действие.

**Фонд тестовых заданий (ФТЗ) по дисциплине** – это совокупность систематизированных диагностических заданий – тестовых заданий (ТЗ), разработанных по всем тематическим разделам (дидактическим единицам) дисциплины (прошедших апробацию, экспертизу, регистрацию и имеющих известные характеристики) специфической формы, позволяющей автоматизировать процедуру контроля.

**Типы тестовых заданий:**

**ЗТЗ** – тестовое задание закрытой формы (ТЗ с выбором одного или нескольких правильных ответов);

**ОТЗ** – тестовое задание открытой формы (с конструируемым ответом: ТЗ с кратким регламентируемым ответом (ТЗ дополнения); ТЗ свободного изложения (с развернутым ответом в произвольной форме)).

### Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Сервис на транспорте»

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-1.2.1 Организует обслуживание пассажиров с учетом их потребностей в перевозках и дополнительных услугах	Тема 1.1 Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг.	Термины и определения сервиса на транспорте	Знание	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Умение	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Действие	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
		Понятие сервиса в пассажирских перевозках	Знание	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Умение	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Действие	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
ПК-1.2.2 Обеспечивает продажу перевозочных и проездных документов на железнодорожном транспорте		Обслуживание и услуги в пассажирских поездах	Знание	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Умение	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Действие	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
ПК-1.2.3 Предоставляет информационно-справочных услуги	Тема 2.1 Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания.	Рынок как условие и объективная основа сервиса.	Знание	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Умение	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Действие	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ

<p>пассажирам в поездах и посетителям вокзала</p> <p>ПК-1.5.1 Планирует и организует логистическую деятельность по перевозке грузов на основе принципов логистики</p> <p>ПК-1.5.2 Подготавливает и ведет документацию при осуществлении перевозки грузов на основе принципов логистики</p> <p>ПК-1.5.3 Организует работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг</p>		Понятия транспортно-экспедиционного обслуживания	Знание	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Умение	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Действие	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
		Определения транспортно-экспедиционного обслуживания	Знание	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Умение	2 - ОТЗ 2 - ЗТЗ
			Действие	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
	Тема 3.1 Сервис в пассажирских перевозках.	Качество перевозок и элементы сервиса	Знание	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
			Умение	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
			Действие	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
		Сервис для маломобильных пассажиров в поездах ФПК	Знание	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
			Умение	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
			Действие	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
		Ценовая политика сервисных услуг	Знание	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
			Умение	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
			Действие	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ
Тема 4.1 Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания.	Система законодательных актов, регламентирующих транспортно-экспедиционную деятельность.	Знание	4 - ОТЗ 4 - ЗТЗ	
			Стандартизация основных этапов транспортно-экспедиционной деятельности как основа качества предоставляемых услуг.	Умение
	Предоставление и качество услуг на железнодорожном транспорте	Действие	5- ОТЗ 5- ЗТЗ	
Итого				80 – ОТЗ 80 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде КриЖТИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Предел длительности контроля – 45 минут.

Образец типового варианта итогового теста предусмотренного рабочей программой дисциплины



1. В крупных городах до  трудоспособного населения ежедневно пользуется услугами транспорта.

2.  - деятельность в области перевозок, охватывающая весь комплекс операций и услуг по доставке товара от производителя продукции к потребителю.

3. С 1 января  года действует новая редакция правил Инкотермс 2020, но это не отменяет действие предыдущих редакций.

4. Услуги, связанные с вывозом груза с мест  станций, включают услуги по доставке грузов автомобильным транспортом от склада, расположенного на местах общего пользования станции назначения, до склада грузополучателя.

5.  - средство государственного регулирования сервисной деятельности, осуществляемое в целях защиты прав и интересов потребителей.

6. В зависимости от объема и района производимых операций транспортно-экспедиционное обслуживание делят .

7. Лицензия может быть приостановлена или  государственным органом, ответственным за лицензирование.

8. Лицензия может быть приостановлена или  государственным органом, ответственным за лицензирование.

9. Услуги, связанные с вывозом груза с мест  станций, включают услуги по доставке грузов автомобильным транспортом от склада, расположенного на местах общего пользования станции назначения, до склада грузополучателя.

10. Информационная отдача сервиса?



A.

Может оказывать существенное влияние на потребление населением товаров и услуг не только железнодорожного транспорта, но и его партнеров при продаже пакетов услуг.



B.

Добросовестно относящийся к потребителю производитель товаров и услуг будет строго и жестко соизмерять свои производственные мощности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в условие «обслуживай себя сам».



C.

Пассажирская компания должна прислушиваться к информации, которую может выдать служба, подразделение вокзала, поездная бригада проводников, отдел СЦ, относительно сегментов пассажиропотока, реализации товаров и услуг.

11. Услуги по заполнению и оформлению документов включают?



A.

- уплата провозных платежей, сборов и штрафов (платежно-финансовые);
- таможенное оформление грузов.



B.

- заполнение и оформление документов;
- заключение договора перевозки;
- предъявление грузов к перевозке на местах общего и необщего пользования станций отправления.



C.

- заполнение заявок на перевозку груза;
- заполнение накладной.



D.

- представление на железную дорогу заявок на перевозку грузов;
- согласование с железной дорогой заявки на перевозку грузов;
- получение от железной дороги согласованной заявки и передача ее грузоотправителю.

12. В стоимость услуг перевозки входят?



A.

Оплата права проехать по дороге на определенное расстояние по тарифу перевозки



B.

Все варианты не верны



C.

Стоимость плацкарты (право пассажира на спальное место в вагонах различного класса)



D.

Все варианты верны



E.

Плата за страховку при возникновении несчастного случая;  
Комиссионный сбор за услуги по предварительной продаже билетов и др.

13. Информационные услуги включают уведомления и извещения?



A.

- грузополучателя о подходе груза (вагона) к станции назначения;
- грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю.



B.

все варианты не верны



C.

- грузополучателя об отправке в его адрес груза.



D.

все варианты верны



E.

- грузополучателя или грузоотправителя о прибытии груза в порт;

– грузоотправителя (грузополучателя) о погрузке груза на борт судна и прибытии к месту назначения.

14. Перечень условий поставки ИНКОТЕРМС 2020 *DDP* - продавец затаможивает груз, перевозит его и предоставляет покупателю для разгрузки, после этого ответственность за груз переходит покупателю. Страхование груза в обязанности продавца не входит.

Выберите один ответ:

- Верно  
 Неверно

15. При перевозке груза любым видом транспорта необходимо выполнение дополнительных операций, которые предшествуют основному процессу перевозки или завершают его. К таким операциям относятся:

- подготовка груза к перевозке, оформление необходимых перевозочных документов;
- получение разрешения на ввоз груза в порт или на железнодорожную станцию;
- доставка и сдача его в пункте отправления; расчеты за перевозку;
- прием груза в пункте назначения и доставка его на склад получателя.

Выберите один ответ:

- Верно  
 Неверно

16. Подготовительно-заключительное обслуживание является элементом технологического процесса доставки груза и включает в себя:

- подачу подвижного состава (ПС) к месту погрузки;
- подготовку груза к перевозкам (приведение груза в транспортабельное состояние, нанесение маркировки, проверка качества и количества груза, взвешивание, выделение контейнеров, поддонов и т.п.);
- прием и сдачу груза.

Выберите один ответ:

- Верно  
 Неверно

17. Под ТЭО следует понимать деятельность специализированных организаций, направленную на обеспечение доставки груза и выполнение любых услуг, связанных с подготовкой груза к перевозке, выполнению перевозки и его хранению. Такая деятельность выполняется по поручению грузоотправителя или грузополучателя.

Выберите один ответ:

- Верно  
 Неверно

18. Для удобства пребывания и передвижения инвалидов вокзалы должны быть оборудованы пандусами.

- Верно  
 Неверно

19. Для удобства пребывания и передвижения инвалидов вокзалы должны быть оборудованы громкоговорителями.

- Верно  
 Неверно

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Задания репродуктивного уровня	Выполнение заданий репродуктивного уровня, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Вариантов заданий по теме не менее пяти. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий
Собеседование	Преподаватель не менее чем за неделю до собеседования должен довести до сведения обучающихся тему собеседования и указать необходимую учебную литературу. Собеседование проводится на практическом занятии и организуется как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний и умений обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Во время проведения собеседования студент должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Сообщение, доклад	Преподаватель не менее чем за месяц до проверки должен довести до сведения обучающихся тему и указать необходимую учебную литературу. Студентам объясняется, что сообщение – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор реферата раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся
Тест	Преподаватель не менее чем за неделю до тестирования должен довести до сведения обучающихся тему и указать необходимую учебную литературу. Тесты позволяют автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся тему, количество заданий и время выполнения заданий.

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

- перечень теоретических вопросов для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий для оценки умений;
- перечень типовых практических заданий для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к зачету обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

### **Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета с применением компьютерных технологий и оценивания результатов обучения**

**Зачет** по дисциплине «Сервис на транспорте» является формой промежуточного контроля у студентов всех форм обучения в 8 семестре у студентов очной формы обучения и на 5 курсе заочной формы обучения. Зачет по дисциплине студент получает после выполнения и защиты практических работ и для студентов заочного обучения после выполнения лабораторных работ и контрольной работы и по результатам тестирования. Подготовка к тестированию осуществляется на основе освоения всех разделов дисциплины и практической работы. При этом должны быть сданы и проверены преподавателем практические работы по индивидуальным исходным данным и наличие конспекта теоретических вопросов, выносимых на самостоятельное изучение.

Для допуска к зачету студенту очной формы обучения необходимо:

1. Иметь тетрадь с конспектами лекций (в том числе домашних заданий) во время всего семестра. Уметь отвечать на вопросы по самоконтролю по темам дисциплины.
2. Знать теоретический материал по пройденным темам курса.
3. Выполнить и защитить на положительную оценку практические работы.

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

**Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)**

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования (компьютерные технологии) обучающемуся для получения «зачтено» необходимо в течение 45 минут пройти тестирование. Итоговый тест содержит 30 контрольных вопросов разных типов по курсу дисциплины.

Студенту предоставляется 1 попытка. Время прохождения теста 45 минут.

Проходной балл 15

Критерии оценок:

Оценка 5 - 28-30 баллов - зачтено

Оценка 4 - 20-27 баллов - зачтено

Оценка 3 - 15-19 баллов - зачтено

Оценка 2 - 14 и менее баллов – не зачтено

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.