

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА-
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ЗабИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ССОП
к.т.н., доцент М.И. Коновалова

«23» июня 2017 г.
протокол № 6

**Б1.В.ДВ.07.02 «Организация сервиса на
транспорте»
рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки – 38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки – Логистика и управление цепями поставок
Программа подготовки – прикладной бакалавриат
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 4 года
Кафедра-разработчик программы – Управление процессами перевозок

Общая трудоемкость в з.е. – 3
Часов по учебному плану – 108

Формы промежуточной аттестации в семестре:
зачет 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	6	Итого
Число недель в семестре	18	
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	54	54
– лекции	18	18
– семинарские (практические)	36	36
Самостоятельная работа	54	54
Зачет		
Итого	108	108

ЧИТА

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г. № 7.

Программу составил
Доцент

О.А. Калмыкова

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» на заседании кафедры «Управление процессами перевозок».

Протокол от «20» июня 2017 г. № 9.

Срок действия программы: 2016-2020 гг.

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

М.И. Коновалова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель освоения дисциплины	
1	Подготовка специалистов по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рынка
1.2 Задача освоения дисциплины	
1	Изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок и продвижения товаров и услуг; изучение основ управления сервисом при обслуживании пассажиров и грузовладельцев

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Б1.Б.11 Теория менеджмента
2	Б1.Б.11.02 Теория организации
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.В.02 Маркетинг и логистика территорий
2	Б1.В.04 Основы предпринимательства
3	Б1.В.12 Международный маркетинг и внешнеэкономическая деятельность
4	Б1.В.ДВ.11.01 Управление логистическими системами и процессами
5	Б1.В.ДВ.11.02 Логистические риски

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	классификацию и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте
Уметь	организовать обслуживание пользователей транспорта
Владеть	методами определения уровнями транспортного сервиса
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	классификацию и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте, современные информационные системы, применяемые в сервисной деятельности на транспорте
Уметь	организовать обслуживание пользователей транспорта и определить необходимый оптимальный уровень сервиса с учетом использования различных форм транспортно-экспедиционного обслуживания
Владеть	методами определения уровня транспортного сервиса; методиками расчета показателей качества грузовых перевозок
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	классификацию и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте, современные информационные системы, применяемые в сервисной деятельности на транспорте, методы улучшения качества предоставляемых пассажирам и грузовладельцам услуг
Уметь	организовать обслуживание пользователей транспорта и определить необходимый оптимальный уровень сервиса с учетом использования различных форм транспортно-экспедиционного обслуживания, анализировать качество сервиса на транспорте
Владеть	методами определения уровня транспортного сервиса; методиками расчета показателей качества грузовых перевозок, методиками расчета качества пассажирских перевозок

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать	
1	Структуру комплекса транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных его правовую основу; методы оценки качества транспортного обслуживания; стратегию управления качеством и инструменты системы менеджмента качества при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта технологии рационального распределения транспортного обслуживания по центрам сервиса; принципы организации транспортного обслуживания в прямом, смешанном и международном сообщениях; методы оценки состояния и стимулирования
2	технологии рационального распределения транспортного обслуживания по центрам сервиса; принципы организации транспортного обслуживания в прямом, смешанном и международном сообщениях; методы оценки состояния и стимулирования

Уметь	
1	изучать и анализировать структуру и поведение транспортного рынка; анализировать конъюнктуру транспортного рынка; обосновывать и разрабатывать новые виды транспортных услуг; создавать инфраструктуру транспортного сервиса
2	организовать прямые железнодорожные перевозки, а также смешанные и международные перевозки с участием железнодорожного транспорта; организовать и оптимизировать работу транспортной компании; применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений всех видов транспорта
Владеть	
1	средствами информационного и программного обеспечения сервиса на всех видах транспорта; методами расчета качества и эффективности работы транспортной компании; технологиями организации перевозок, выполнения работ и оказания услуг, связанных с перевозочным процессом

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1	Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Качество обслуживания клиентов				
1.1	Классификация транспортно-экспедиционных услуг и правовое регулирование транспортно-экспедиционной деятельности /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.2	Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе логистики и маркетинга /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.3	Качество обслуживания на транспорте. Определение количества и качества грузов /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.4	Показатели качества обслуживания клиентов. Срок и дата доставки грузов, срок поставки /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.4	Транспортная услуга – продукция и товар. Участники транспортного рынка /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.5	Транспортно-экспедиционное обслуживание перевозок грузов в смешанном сообщении /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.6	Услуги на пограничных железнодорожных станциях. Стивидорное и тальманское обслуживание /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.7	Безопасность перевозок и страхование /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.8	Тарифная политика на железнодорожном транспорте /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
1.9	Рекламная деятельность на транспорте /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4

2	Раздел 2. Структура и функции СФТО				
2.1	Агентская сеть СФТО. Задачи и функции территориальных центров ФТО /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.2	Системы сервиса в структуре транспортного комплекса /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.3	Системы сервиса в структуре транспортного комплекса /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.4	Способы определения качества грузов /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.5	Субъекты маркетинга грузовых перевозок. Маркетинговые исследования грузовых перевозок /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.6	Направления и методы проведения маркетинговых исследований грузовых перевозок /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.7	Структура и место системы ЭТРАН в информационных технологиях отрасли /Лек/	6	2	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
2.8	Сервис при перевозках в городском и в пригородном сообщении /Пр/	6	4	ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4
	Зачет			ПК-3	Л.1.1 Л.1.2 Л.1.3 Л.1.4

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 разрабатывается в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.312000.06.7.188-2017.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л.1.1	Лысенко Н.Е., Демянкова	<u>Грузоведение</u> [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/reader/book/60028/	ФГБОУ "Учебно-методический центр по	100% online

	Т.В., Каширцева Т.И.		образованию на железнодорожном транспорте"- г.Москва, 2013 г.	
Л.1.2	Гаджинский А.М.	<u>Логистика</u> [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/reader/book/50247/#1	Издательско- торговая корпорация "Дашков и К"- г.Москва, 2013 г.	100% online
Л.1.3	Дыбская В.В.	<u>Логистика складирования</u>	ИНФРА-М- г.Москва, 2013 г.	30
Л.1.4	под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной	<u>Логистика. Теория и практика. Управление цепями поставок</u>	Проспект- г.Москва, 2013 г.	15
6.1.2 Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л.2.1	под ред. В.М.Никола шина, С.Ю.Елисеев а	<u>Координационно-логистические центры</u>	ФГБОУ "Учебно- методический центр по образованию на железнодорожно м транспорте"- г.Москва, 2013 г.	3
Л.2.2	Под ред. С.Ю. Елисеева	<u>Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально-складской деятельностью</u> [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/reader/book/59016	ФГБОУ "Учебно- методический центр по образованию на железнодорожно м транспорте"- г.Москва, 2013 г.	100% online
6.1.3 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л.3.1	Светлакова Е.Н., Шадрина Е.С.	<u>Организация пассажирских перевозок. Часть 1</u> [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=19355.pdf	ЗаБИЖТ- г.Чита, 2013 г.	100% online
Л.3.2	Светлакова Е.Н., Шадрина Е.С.	<u>Организация пассажирских перевозок. Часть 2</u> [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=19356.pdf	ЗаБИЖТ- г.Чита, 2013 г.	100% online
Л.3.3	Калмыкова О.А.	<u>Организация сервиса на транспорте</u> [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=22348.pdf	ЗаБИЖТ- г.Чита, 2017 г.	100% online
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	Электронная научная библиотека eLibrary.ru http://elibrary.ru/			
Э.2	Электронная библиотека диссертаций disserCat http://www.dissercat.com/			
Э.3	Инновационный дайджест https://www.rzd-expo.ru/			

Э.4	ЭБС "Издательство "Лань" https://e.lanbook.com/
Э.5	ЭБС "Университетская библиотека Online" http://biblioclub.ru/
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения	
6.3.1.1	MicrosoftWindows 7 Professional, лицензия № 49156201, контракт ГК 139/53-ОАЭ-11 от 3 октября 2011 г.; MicrosoftOffice 2010 StandardRussian, лицензия № 49156201, контракт ГК 139/53-ОАЭ-11 от 3 октября 2011 г.
6.3.1.2	MicrosoftWindows 7 Professional, лицензия № 49156201, контракт ГК 139/53-ОАЭ-11 от 3 октября 2011 г.; MicrosoftOffice 2010 StandardRussian, лицензия № 49156201, контракт ГК 139/53-ОАЭ-11 от 3 октября 2011 г.
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения	
	Не предусмотрен
6.3.3 Перечень информационных справочных систем	
6.3.3.1	Справочная правовая система ГАРАНТ (интернет-версия). URL: http://www.garant.ru
6.3.3.2	Справочно-правовая система «Консультант плюс». URL: http://www.consultant.ru/

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Учебный корпус ЗаБИЖТ ИрГУПС находится по адресу г. Чита, Магистральная ул., 11, корп. 1. Учебно-лабораторное здание ЗаБИЖТ ИрГУПС находится по адресу г. Чита, ул. Магистральная, д. 11, корп. 1.
2	Учебная аудитория 3.22 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1
3	Учебная аудитория 3.17 для проведения лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: компьютеры с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС, учебная мебель.
4	Помещение 3.24 для самостоятельной работы, находящееся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, ул. Магистральная, д. 11, корп 1. Оснащенность: компьютеры с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС, учебная мебель.
5	Помещение 4.27 для самостоятельной работы, находящееся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, ул. Магистральная, д. 11, корп 1. Оснащенность: компьютеры с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС, учебная мебель.
6	Читальный зал, находящийся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, Магистральная ул., 11, корп. 1. Оснащенность: учебная мебель, компьютеры с выходом в сеть интернет.
7	Помещение 3.25 для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, находящееся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: компьютеры, ручной слесарный инструмент, электротехнический инструмент, принадлежности для пайки, мебель, учебно-наглядные пособия.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебного занятия	Организация деятельности обучающегося

Лекция	<p>В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.</p>
Практические занятия	<p>Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.</p> <p>Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарских занятий в соответствии с тематическим планом. При изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях.</p> <p>Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними. Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим признакам:</p> <p>1. Зачтено – активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятия, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала,</p> <p>4. Не зачтено – пассивность на практических занятиях, частая неготовность при ответах на вопросы, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.</p>
Самостоятельная работа студентов	<p>Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Учебный материал учебной дисциплины, предусмотренный рабочим учебным планом для усвоения студентом в процессе самостоятельной работы, выносится на итоговый контроль наряду с учебным материалом, который разрабатывался при проведении учебных занятий.</p> <p>Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.</p> <p>Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах.</p> <p>Самостоятельная работа студентов <i>в аудиторное время</i> может включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение контрольных работ; - решение задач; - работу со справочной и методической литературой; - работу с нормативными правовыми актами; - выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях; - защиту выполненных работ; - участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины; - участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях; - участие в тестировании и др. <p>Самостоятельная работа студентов <i>во внеаудиторное время</i> может состоять из:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повторение лекционного материала; - подготовки к семинарам (практическим занятиям); - изучения учебной и научной литературы; - изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных); - решения задач, выданных на практических занятиях; - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.; - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений); - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;

	<ul style="list-style-type: none"> - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом; - выполнения выпускных квалификационных работ и др. - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях. <p style="padding-left: 40px;">проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы</p>
<p>Комплекс учебно-методический материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой практики, размещен в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>	

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине (модулю)/практике
Б1.В.ДВ.07.02 «Организация сервиса на транспорте»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.В.ДВ.07.02 «Организация сервиса на транспорте»

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дисциплина «Организация сервиса на транспорте» участвует в формировании компетенций:

ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

**Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ПК-6
при освоении образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин (модулей)/ практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Б1.Б.11 Теория менеджмента	1	1
		Б1.Б.11.02 Теория организации	1	2
		Б1.В.12 Международный маркетинг и внешнеэкономическая деятельность	5	3
		Б1.В.ДВ.11.01 Управление логистическими системами и процессами	5	4
		Б1.В.ДВ.11.02 Логистические риски	5	5
		Б1.В.04 Основы предпринимательства	6	6
		Б1.В.02 Маркетинг и логистика территорий	7,8	7

**Таблица соответствия уровней освоения компетенций ПК-3
планируемым результатам обучения**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины (модуля)/практики	Уровни освоения компетенций	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)
ПК-3	владением навыками стратегического	Раздел 1. Становление	Минимальный уровень	Знать: классификацию

	анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Параметры качества обслуживания клиентов. Раздел 2. Структура и функции СФТО.		и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте
				Владеть: организацией обслуживание пользователей транспорта
				Уметь: методами определения уровнями транспортного сервиса
				Знать: классификацию и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте, современные информационные системы, применяемые в сервисной деятельности на транспорте
			Базовый уровень	Владеть: организацией обслуживание пользователей транспорта необходимым оптимальным уровнем сервиса с учетом использования различных форм транспортно-экспедиционного обслуживания
				Уметь: методами определения уровня транспортного сервиса; методиками расчета показателей качества грузовых перевозок

			<p>Высокий уровень</p>	<p>Знать: классификацию и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте, современные информационные системы, применяемые в сервисной деятельности на транспорте, методы улучшения качества предоставляемых пассажирам и грузовладельцам услуг</p> <p>Владеть: организацией обслуживания пользователей транспорта необходимым оптимальным уровнем сервиса с учетом использования различных форм транспортно-экспедиционного обслуживания, анализом качества сервиса на транспорте</p> <p>Уметь: методами определения уровня транспортного сервиса; методиками расчета показателей качества грузовых перевозок, методиками расчета качества пассажирских перевозок</p>
--	--	--	------------------------	--

**Программа контрольно-оценочных мероприятий
за период изучения дисциплины**

№	Недел я	Наименование контрольно- оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения)
5 курс				
1	-	Промежуточна я аттестация – зачет	Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно- экспедиционной деятельности. Параметры качества обслуживания клиентов. Раздел 2. Структура и функции СФТО.	ПК-3 Зачет, тестирование (компьютерные технологии)

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, 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, используемых для оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий
2	Зачет (дифференцированный зачет)	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыки и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета и экзамена, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций

Шкалы оценивания		Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«отлично»	«зачтено»	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

Шкалы оценивания		Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«хорошо»		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

«Тест»

18 тестовых заданий, за каждый правильный ответ 100 баллов. Перевод в четырехбалльную систему происходит следующим образом:

% правильных ответов	Оценка
86% и более	«отлично»
от 76% до 85%	«хорошо»
от 66% до 75%	«удовлетворительно»
65% и меньше	«неудовлетворительно»

Проверяемый уровень освоения компетенции компетенций (части компетенций, элементов компетенций)	Минимальное количество тестовых заданий на один раздел программы	Рекомендуемые формы тестовых заданий
Минимальный уровень освоения компетенции	8	Тестовые задания с выбором одного правильного ответа из нескольких
		Тестовые задания с выбором нескольких правильных ответов из множества ответов
		Тестовые задания на установление соответствия
		Тестовые задания на установление правильной последовательности
Базовый уровень освоения компетенции	6	Тестовые задания с закрытым конструируемым ответом (ввод одного или нескольких слов, цифры)
Высокий уровень освоения компетенции	4	Тестовые задания со свободно конструируемым ответом (интервью, эссе) Структурированный тест Кейсы

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 Перечень теоретических вопросов к зачету

Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Параметры качества обслуживания клиентов.

- 1.1 Что такое транспорт?
- 1.2 Что такое сервис?
- 1.3 Назовите виды сервиса?
- 1.4 Что такое система сервиса на транспорте?
- 1.5 В каком году была создана Международная федерация экспедиторских ассоциаций (FIATA)?
- 1.6 Что такое инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования?
- 1.7 Владелец инфраструктуры – это?
- 1.8 Перевозчик – это?
- 1.9 Пользователь услугами железнодорожного транспорта – это?
- 1.10 Дайте классификацию транспортно-экспедиционным услугам?
- 1.11 Что такое система обслуживания потребителей?
- 1.12 Назовите свойства системы обслуживания?
- 1.13 Что такое качество обслуживания?
- 1.14 Назовите два основных подхода к управлению качеством обслуживания?

Раздел 2. Структура и функции СФТО

- 2.1 Что такое система фирменного транспортного обслуживания?
- 2.2 Назовите основные цели создания СФТО?
- 2.3 Назовите основные принципы создания СФТО?
- 2.4 Назовите уровни СФТО?
- 2.5 Что такое маркетинг?
- 2.5 Назовите основные задачи маркетинга на транспорте?
- 2.6 Назовите принципы управления маркетингом на железнодорожном транспорте
- 2.7 Какие функции маркетинга грузовых перевозок вы знаете?
- 2.8 Что такое система ЭТРАН?
- 2.9 Назовите основные принципы работы системы ЭТРАН?
- 2.10 Что такое культура сервиса?
- 2.11 Каким способом определяется качество товара?
- 2.12 Какая схема применяется при сертификации системы качества предоставления услуг?

3.3 Перечень типовых простых практических заданий к зачету

1. Используя метод центра тяжести грузовых потоков необходимо определить координаты оптимального местонахождения склада строительных материалов при следующем расположении клиентов, пользующихся услугами складских помещений. Доставка пиломатериалов со склада потребителями осуществляется транспортными средствами склада.

Таблица 1

№ клиента	x, км	y, км	Q, тонн
1	76	159	168
2	201	856	201
3	537	159	386

4	403	604	252
5	319	445	285
6	520	705	420
7	218	487	219

3.4 Перечень типовых комплексных практических заданий к зачету

1 На основании выше приведенного отметить координаты центра на чертеже:

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.

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 к зачету/экзамену для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий к зачету/экзамену для оценки умений;
- перечень типовых практических заданий к зачету/экзамену для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

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

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

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»

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.

Форма оформления комплекта тестовых заданий для зачета
Комплект тестовых заданий для зачета

Минимальный уровень

I вариант

#?1 Система сервиса на транспорте – это:

#!1/100% организационно-техническая структура, направленная на оказание #!2/0% услуг по транспортированию грузов и пассажиров;

отрасль хозяйственной деятельности человека;

#!3/0% организационно-техническая структура, направленная на удовлетворение потребности других отраслей и населения в перевозках;

#!4/0% все вышеперечисленное.

#?2 Международная федерация экспедиторских ассоциаций (FIATA) была создана в:

#!1/0% 1872 году;

#!2/0% 1884 году;

#!3/100% 1926 году;

#!4/0% 1949 году.

#?3 Инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования – это:

#!1/0% результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

#!2/100% технологический комплекс, включающий в себя железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы и систему управления движением и иные обеспечивающие функционирование этого комплекса здания, строения, сооружения, устройства и оборудование;

#!3/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие вагоны, контейнеры на праве собственности или ином праве, участвующие на основе договора с перевозчиком в осуществлении перевозочного процесса с использованием указанных вагонов, контейнеров;

#!4/0% все вышеперечисленное.

#?4 Владелец инфраструктуры – это:

#!1/100% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующих лицензии и договора;

#!2/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж правомочному на его получение лицу (получателю);

#!3/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие вагоны, контейнеры на праве собственности или ином праве, участвующие на основе договора с перевозчиком в осуществлении перевозочного процесса с использованием указанных вагонов, контейнеров;

#!4/0% физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе.

#?5 Перевозчик – это:

#!1/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующих лицензии и договора;

#!2/100% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж правомочному на его получение лицу (получателю);

#!3/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие вагоны, контейнеры на праве собственности или ином праве, участвующие на основе договора с перевозчиком в осуществлении перевозочного процесса с использованием указанных вагонов, контейнеров;

#!4/0% физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе.

#?6 Пользователь услугами железнодорожного транспорта – это:

#!1/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж правомочному на его получение лицу (получателю);

#!2/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие вагоны, контейнеры на праве собственности или ином праве, участвующие на основе договора с перевозчиком в осуществлении перевозочного процесса с использованием указанных вагонов, контейнеров;

#!3/0% физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе;

#!4/100% пассажир, грузоотправитель (отправитель), грузополучатель (получатель) либо иное физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами (работами), оказываемыми организациями железнодорожного транспорта и индивидуальными предпринимателями на железнодорожном транспорте.

#?7 Грузоотправитель (отправитель) – это:

#!1/0% юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие вагоны, контейнеры на праве собственности или ином праве, участвующие на основе договора с перевозчиком в осуществлении перевозочного процесса с использованием указанных вагонов, контейнеров;

#!2/100% физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе;

#!3/0% пассажир, грузоотправитель (отправитель), грузополучатель (получатель) либо иное физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами (работами), оказываемыми организациями железнодорожного транспорта и индивидуальными предпринимателями на железнодорожном транспорте;

#?8 Транспортно-экспедиционные услуги, оказываемые при перевозке железнодорожным транспортом, классифицируют:

#!1/0% по месту выполнения;

#!2/0% по времени выполнения;

- #!3/0% по виду выполняемых работ;
- #!4/100% все вышеперечисленное.

II вариант

#?1 FIATA – это:

- #!1/0% Международная ассоциация железнодорожных конгрессов;
- #!2/100% Международная федерация экспедиторских ассоциаций;
- #!3/0% Международный комитет железнодорожного транспорта;
- #!4/0% Европейская конференция по расписанию пассажирских поездов.

#?2 Требования к оформлению перевозочных и других документов при перевозке по Российским железным дорогам содержатся в:

- #!1/100% ГОСТ Р 51133-98 "Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте. Общие требования";
- #!2/0% Правилах технической эксплуатации железных дорог РФ;
- #!3/0% Правилах перевозок грузов;
- #!4/0% Таможенном кодексе РФ.

#?3 Система обслуживания (СО) потребителей – это:

- #!1/100% совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания;
- #!2/0% концепция "нацеленности на потребителя" подкрепляется логистическими возможностями предприятия;
- #!3/0% научное направление, оптимизирующее планирование и управление движением материальных, энергетических и информационных потоков;
- #!4/0% все вышеперечисленное.

#?4 Транспортно-экспедиционное обслуживание дифференцировано по ряду факторов:

- #!1/0% по видам отправки;
- #!2/0% по скорости перевозки грузов;
- #!3/0% по исполнению погрузочно-разгрузочных операций;
- #!4/100% все вышеперечисленные факторы.

#?5 Перегрузка груза осуществляется:

- #!1/100% принимающей дорогой;
- #!2/0% грузоотправителем;
- #!3/0% грузополучателем;
- #!4/0% всеми вышеперечисленными участниками.

#?6 Оплата за транспортно-экспедиционные услуги, в том числе за погрузку и выгрузку грузов, не входит в провозную плату и производится:

- #!1/0% принимающей дорогой;
- #!2/0% отдельно;
- #!3/0% грузополучателем;
- #!4/0% всеми вышеперечисленными участниками.

#?7 Перевозками грузов в смешанном сообщении считаются (выберите **неверный** вариант):

- #!1/0% мультимодальные;
- #!2/0% интермодальные перевозки;

#!3/100% перевозки, выполняемые самими перевозчиками в соответствии с условиями, оговоренными в специальных разделах отраслевых Уставов и Кодексов;
#!4/0% комбинированные.

#?8 Если перевозку начинает водный транспорт, то в порту погрузки составляется:
#!1/0% железнодорожная накладная;
#!2/0% счет-фактура;
#!3/100% коносамент;
#!4/0% дорожная ведомость.

III вариант

#?1 Основные цели создания СФТО:

#!1/0% увеличение доли железных дорог на транспортном рынке благодаря наиболее полному удовлетворению требований клиентов к уровню качества перевозок и связанных с ними услуг;
#!2/0% повышение конкурентоспособности железнодорожного транспорта по сравнению с другими видами транспорта и расширение зоны сбыта продукции;
#!3/0% снижение себестоимости перевозок и, как следствие, транспортных издержек клиентов за счет устранения многочисленных посредников;
#!4/100% все вышеперечисленное.

#?2 Главными принципами функционирования СФТО являются:

#!1/0% доступность, оперативность;
#!2/0% прибыльность, комплексность в сочетании с высоким качеством обслуживания;
#!3/0% гарантия выполнения взятых на себя обязательств;
#!4/100% все вышеперечисленное.

#?3 Организационно-технологическая структура управления отраслью включает в себя:

#!1/0% два уровня;
#!2/100% три уровня;
#!3/0% четыре уровня;
#!4/0% пять уровней.

#?4 Должностные обязанности агента СФТО (выбрать *неверный* вариант):

#!1/0% организация и контроль исполнения заказов грузовладельцев на железнодорожные перевозки и установленные платные услуги;
#!2/0% маркетинговые исследования, паспортизация клиентов, участие в организации рекламы, определение и согласование договорных тарифов, изучение транспортной составляющей в цене продукции, создание условий для расширения оказываемых транспортных услуг и удовлетворения их спроса;
#!3/100% увеличение доходов железные дороги от перевозок грузов и оказания услуг;
#!4/0% подготовка, оформление и визирование необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами об организации перевозок грузов и оказании дополнительных услуг от имени железной дороги.

#?5 Подразделения ТЦФТО осуществляет следующие функции:

#!1/0% организация маркетинга по привлечению грузов (изучение товарного и транспортного рынков региона, формирование спроса и стимулирование сбыта транспортных услуг и т. п.),
#!2/0% реализация гибкой тарифной политики и контроль правильности и своевременности расчетов с клиентами,

#!3/0% оформление и согласование договоров на организацию перевозок грузов и комплексное транспортное обслуживание, повышению качества предоставляемых услуг,
#!4/100% Все вышеперечисленное.

#?6 Субъектами транспортного маркетинга являются:

#!1/0% Перевозчики;

#!2/0% Поставщики сопутствующих услуг;

#!3/0% Клиенты;

#!4/0% Субъектами макросреды

#!5/100% Все вышеперечисленное.

#?7 Основными методами проведения маркетинговых исследований на железнодорожном транспорте являются (выбрать неверный вариант):

#!1/0% Наблюдение;

#!2/0% Опрос (обследование);

#!3/0% Эксперимент, имитационное моделирование;

#!4/100% Интервьюирование.

#?8 Если перевозку начинает водный транспорт, то в порту погрузки составляется:

#!1/0% железнодорожная накладная;

#!2/0% счет-фактура;

#!3/100% коносамент;

#!4/0% дорожная ведомость.

Базовый уровень

I вариант

#?1 Согласно, каким законодательно-правовым актам установлены понятия «инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования», «владелец инфраструктуры», «перевозчик», «оператор железнодорожного подвижного состава»?

<:Устав железнодорожного транспорта РФ, О железнодорожном транспорте в РФ:>

#!1/100%

#?2 Что является результатом совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы?

<:услуга:>

#!1/100%

#?3 Как называется процесс обслуживания перевозчика (принципала), заключающееся в совершении юридических и иных действий за вознаграждение и за его счет?

<:агентирование:>

#!1/100%

#?4 Какая международная федерация разрабатывает рекомендации по регламентированию транспортно-экспедиционной деятельности?

<: Международная федерация экспедиторских ассоциаций (ФИАТА):>

#!1/100%

#?5 По какой формуле рассчитывается совместимость системы доставки груза?

$$\frac{\text{Н} \cdot \text{В} \cdot \text{Д}}{\text{Д} \cdot \text{В} \cdot \text{Н}} = \frac{\text{В} \cdot \text{Д}}{\text{Д} \cdot \text{В}} \times 100\%.$$

#1/100%

#?6 Соотнесите определения:

А) <i>повагонная</i>	1. Отправка в двадцати– или сорокафутовом контейнере считается
Б) <i>контейнерная крупнотоннажная</i>	2. Объединение партий грузов, предъявляемых к перевозке в одном направлении по разным накладным
В) <i>мелкая отправка</i>	3. Считается груз, предъявляемый по одной накладной, для перевозки которого по объему или роду груза требуется отдельный вагон (контейнерной – соответственно один контейнер)
Г) <i>малотоннажная</i>	4. Считается груз, для перевозки которого по объему или роду груза требуется несколько вагонов (менее 50);
Д) <i>групповая</i>	5. С числом вагонов, соответствующим весовой норме маршрутного поезда (не менее 50 вагонов)
Е) <i>маршрутная</i>	6. Отправкой считается груз, общая масса которого составляет от 10 до 20 т, занимающий не более половины четырехосного вагона
Ж) <i>сборная повагонная, сборная маршрутная</i>	7. Считается груз, предъявляемый по одной накладной, общая масса которого не превышает 10 т и под перевозку которого по объему или роду груза не требуется отдельного вагона

<:А-3, Б-1, В-7, Г-6, Д-4, Е-5, Ж-2:>

#1/100%

II вариант

#?1 По какой формуле определяются нормативные сроки доставки грузов для обычных поездов при перевозке грузовой и большой скоростью:

#1/100% $t_{\text{н}}^{\text{ж.д}} = L_{\text{п}}/S_{\text{п}}$, сут

#2/0% $t_{\text{н}}^{\text{ж.д}} = L_{\text{п}}/S_{\text{п}} + L_{\text{д}}/S_{\text{д}}$, сут

#3/0% $t_{\text{н}}^{\text{ж.д}} = L_{\text{м}}/S_{\text{м}}$, сут

#?2 По какой формуле определяются нормативные сроки доставки грузов для прямых маршрутов, погруженных грузоотправителем на одной железнодорожной станции на одну железнодорожную станцию назначения:

#1/0% $t_{\text{н}}^{\text{ж.д}} = L_{\text{п}}/S_{\text{п}} + L_{\text{д}}/S_{\text{д}}$, сут

#2/100% $t_{\text{н}}^{\text{ж.д}} = L_{\text{м}}/S_{\text{м}}$, сут

$$\#1/0\% t \frac{\text{э.д}}{н} = Lп/Sp, \text{ сут}$$

#?3 Как называются операции по погрузке груза, размещению и укладке груза в транспортном средстве, чтобы обеспечить не только сохранность, безопасность груза, но и осуществить намеченную перевозку – рейс судна или вагона, передвижение автомобиля, автотрейлера с грузом и т.д.

<:Стивидороное обслуживание:>

#!1/100%

#?4 Сколько процентов общего эксплуатационного времени транспортного средства затрачивается на качество и интенсивность погрузо-разгрузочных работ?

<:40-50%:>

#!1/100%

#?5 Как называется процесс, который включает в себя счет груза в ходе погрузки в транспортное средство (в судно) и выгрузки из транспортного средства (из судна)?

<:Тальманское обслуживание:>

#!1/100%

#?6 В каком году был введен «Порядок сертификации услуг, предоставляемых на федеральном железнодорожном транспорте при перевозках грузов»?

<:1999 г.:>

#!1/100%

III вариант

#?1 Сколько процентов общего эксплуатационного времени транспортного средства затрачивается на качество и интенсивность погрузо-разгрузочных работ?

<:40-50%:>

#!1/100%

#?2 По какой формуле определяются нормативные сроки доставки грузов для прямых маршрутов, погруженных грузоотправителем на одной железнодорожной станции на одну железнодорожную станцию назначения:

$$\#1/0\% t \frac{\text{э.д}}{н} = Lп/Sp+Lд/Сд, \text{ сут}$$

$$\#2/100\% t \frac{\text{э.д}}{н} = Lм/Sm, \text{ сут}$$

$$\#1/0\% t \frac{\text{э.д}}{н} = Lп/Sp, \text{ сут}$$

#?3 Что является результатом совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы?

<:услуга:>

#!1/100%

#?4 Согласно, каким законодательно-правовым актам установлены понятия «инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования», «владелец инфраструктуры», «перевозчик», «оператор железнодорожного подвижного состава»?

<:Устав железнодорожного транспорта РФ, О железнодорожном транспорте в РФ:>

#!1/100%

#?5 Как называется процесс обслуживания перевозчика (принципала), заключающееся в совершении юридических и иных действий за вознаграждение и за его счет?

<:агентирование:>

#!1/100%

#?6 По какой формуле рассчитывается совместимость системы доставки груза?

$$\frac{\text{Н} \times \text{н} \times \text{н}}{\text{д} \times \text{д} \times \text{д}} = \frac{\text{а} \times \text{н} \times \text{н}}{\text{н} \times \text{н} \times \text{н}} \times 100\%.$$

#!1/100%

Высокий уровень

#?1 Проведите сравнительную характеристику различных видов транспорта по разным критериям.

Порядок работы:

1. Краткая характеристика транспорта:

- а) железнодорожного;
- б) авиа;
- в) автомобильного;
- г) морского;
- д) речного;
- е) трубопроводного.

2. Выбор критериев: скорость, грузоподъемность, безопасность, универсальность, зависимость от погодных условий, экологичность, мобильность.

3. Оценка по вышеперечисленным критериям от 1 до 10 баллов (в виде таблицы).

4. Подсчет результатов.

Критерии	Авиа	Железнодорожный	Автомобильный	Морской	Речной	Трубопроводный
Скорость						
Грузоподъемность						
Безопасность						
Универсальность						
Зависимость от погодных условий						
Экологичность						
Мобильность						
ИТОГО						

#?2 Дайте характеристику уровня качества транспортного сервиса?

Номер уровня качества	Название уровня	Характеристика уровня
-----------------------	-----------------	-----------------------

1 уровень	Соответствие стандарту	
2 уровень	Соответствие возможностям	
3 уровень	Соответствие требованиям рынка	
4 уровень	Соответствие латентным потребностям	

Номер уровня качества	Название уровня	Характеристика уровня
1 уровень	Соответствие стандарту	Производимые услуги соответствуют статьям ФЗ
2 уровень	Соответствие возможностям	Производство услуг должно отвечать техническим и технологическим возможностям железных дорог
3 уровень	Соответствие требованиям рынка	Удовлетворениям требованиям клиентуры в высоком качестве и низкой цене на транспортные услуги
4 уровень	Соответствие латентным потребностям	Удовлетворение неявных, скрытых потребностей в железнодорожных перевозках

#!1/100%

#?3 Какой метод используется для оценки качества транспортного обслуживания? Охарактеризуйте его?

<:Метод, основанный на вычислении единичных показателей качества. При данном методе рассчитываются различные показатели, например, уровень выполнения сроков оказания услуг, выполненного с соблюдением установленных нормативов сроков к общему объему услуг за аналогичный период:>

#!1/100%

#?4 Каким образом распределяют общий объем перевозок по видам сообщений?

<:сначала определяют перевозки в местном сообщении, затем во всех остальных:>

#!1/100%

II вариант

#?1 Какой метод применяется для определения себестоимости перевозок или экономии эксплуатационных расходов при измерении качественных показателей использования подвижного состава?

<:метод коэффициентов влияния:>

#!1/100%

#?2 В каких случаях груз считается доставленным в срок? Дайте полный ответ

<:если на железнодорожной станции назначения он выгружен средствами железной дороги или если вагон, контейнер с грузом подан для выгрузки средствами грузополучателя до истечения установленного срока доставки:>

#!1/100%

#?3 Каким образом исчисляются сроки доставки порожних вагонов, принадлежащих грузоотправителю, грузополучателю или арендованных ими?

<:по нормам суточного пробега вагона для повагонных отправок:>

#!1/100%

#?4 В каком документе публикуется перечень железнодорожных направлений, по которым осуществляются перевозки грузов большой скоростью?

<:Сборник правил перевозок и тарифов на железнодорожном транспорте:>

#!1/100%

III вариант

#?1 Дайте характеристику уровня качества транспортного сервиса?

Номер уровня качества	Название уровня	Характеристика уровня
1 уровень	Соответствие стандарту	
2 уровень	Соответствие возможностям	
3 уровень	Соответствие требованиям рынка	
4 уровень	Соответствие латентным потребностям	

Номер уровня качества	Название уровня	Характеристика уровня
1 уровень	Соответствие стандарту	Производимые услуги соответствуют статьям ФЗ
2 уровень	Соответствие возможностям	Производство услуг должно отвечать техническим и технологическим возможностям железных дорог
3 уровень	Соответствие требованиям рынка	Удовлетворениям требованиям клиентуры в высоком качестве и низкой цене на транспортные услуги
4 уровень	Соответствие латентным потребностям	Удовлетворение неявных, скрытых потребностей в железнодорожных перевозках

#!1/100%

#?2 Какой метод используется для оценки качества транспортного обслуживания? Охарактеризуйте его?

<:Метод, основанный на вычислении единичных показателей качества. При данном методе рассчитываются различные показатели, например, уровень выполнения сроков оказания услуг, выполненного с соблюдением установленных нормативов сроков к общему объему услуг за аналогичный период:>

#!1/100%

#?3 Каким образом распределяют общий объем перевозок по видам сообщений?

<:сначала определяют перевозки в местном сообщении, затем во всех остальных:>

#!1/100%

#?4 Какой метод применяется для определения себестоимости перевозок или экономии эксплуатационных расходов при измерении качественных показателей использования подвижного состава?

<:метод коэффициентов влияния:>

#!1/100%