

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

« ____ » _____ 20__ г.
Протокол № _____

Б1.В.ДВ.10.01 Сервис на транспорте рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 23.03.01 Технология транспортных процессов
Профиль подготовки – Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)
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. – 2
Часов по учебному плану – 72

Формы промежуточной аттестации в семестре:
зачет 8

Распределение часов дисциплины в семестре

| Семестр | 8 | Итого |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Число недель в семестре | 12 | |
| Вид занятий | Часов по учебному плану | Часов по учебному плану |
| Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий | 36 | 36 |
| – лекции | 12 | 12 |
| – практические (семинарские) | 24 | 24 |
| Самостоятельная работа | 36 | 36 |
| Итого | 72 | 72 |

ЧИТА

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.03.2015 г. № 165 и на основании учебного плана по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов, профиль «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)», утвержденного Учёным советом ЗаБИЖТ ИрГУПС от 02.02.2018 г. протокол № 5.

Программу составил:

К.ф.н., доцент, доцент О.А. Калмыкова _____

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов на заседании кафедры «Управление процессами перевозок».

Протокол от «___» _____ 20___ г. № ___
Срок действия программы: _____ гг
Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

М.И. Коновалова

Согласовано

Кафедра «Управление процессами перевозок», протокол от «___» _____ 20___ г. № ___

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

М.И. Коновалова

Заведующий библиотекой

А.В. Кузьменко

Начальник управления информатизации

Н.В. Лашук

Рецензент из числа основных работодателей

Забайкальская дирекция управления движением – структурного подразделения Центральной дирекции управления движением – филиала ОАО «РЖД», главный инженер

А.А. Лихин _____ «___» _____ 20___ г.

| 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|--|---|
| 1.1 Цель освоения дисциплины | |
| 1 | подготовка специалистов по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рынка. |
| 1.2 Задачи освоения дисциплины | |
| 1 | изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок и продвижения товаров и услуг; |
| 2 | изучение основ управления сервисом при обслуживании пассажиров и грузовладельцев. |

| 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП | |
|--|---|
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося | |
| 1 | Дисциплина относится вариативной части Блока 1 и является дисциплиной по выбору. Изучение дисциплины Б1.В.ДВ.10.01 «Сервис на транспорте» основывается на знаниях, полученных при изучении дисциплин: Б1.Б.08 «Маркетинг», Б1.В.02 «Технология работы грузовой станции и путей необщего пользования», Б1.В.ДВ.03.01 «Правила размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах», Б1.В.ДВ.03.02 «Условия перевозок грузов и их крепления в вагонах и контейнерах». |
| 2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее | |
| 1 | Учебная дисциплина «Сервис на транспорте», помимо самостоятельного значения, является предшествующей для Б3.Б.01 «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты». |

| 3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
|--|---|
| ПК-4: способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом | |
| Минимальный уровень освоения компетенции | |
| Знать | классификацию, виды транспортных услуг и сервиса на транспорте; |
| Уметь | организовать обслуживание пользователей транспорта; |
| Владеть | методами определения уровнями транспортного сервиса. |
| Базовый уровень освоения компетенции | |
| Знать | классификацию, 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, 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. |

| ПК-7: способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения | |
|--|---|
| Минимальный уровень освоения компетенции | |
| Знать | показатели качества транспортно-логистического обслуживания; |
| Уметь | определять показатели качества транспортно-логистического обслуживания; |
| Владеть | методикой повышения качества транспортно-логистического обслуживания. |
| Базовый уровень освоения компетенции | |
| Знать | показатели развития инфраструктуры товарного рынка; |
| Уметь | определять показатели развития инфраструктуры товарного рынка; |
| Владеть | методиками интенсификации развития инфраструктуры товарного рынка. |
| Высокий уровень освоения компетенции | |
| Знать | показатели развития каналов распределения; |

| | |
|---------|---|
| Уметь | определять показатели развития каналов распределения; |
| Владеть | методикой расчета показателей развития каналов распределения. |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|----------------|---|
| Знать | |
| 1 | структуру комплекса транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг и на железнодорожном транспорте, 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 железнодорожного транспорта. |
| Владеть | |
| 1 | средствами информационного и программного обеспечения сервиса на железнодорожном транспорте; 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 | Код компетенции | Учебная литература, ресурсы сети «Интернет» |
|-------------|---|---------|------|-----------------|--|
| 1 | Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Качество обслуживания клиентов. | | | | |
| 1.1 | Тема. Классификация транспортно-экспедиционных услуг и правовое регулирование транспортно-экспедиционной деятельности. /Лек/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.2 | Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе логистики и маркетинга. /Пр/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.3 | Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе логистики и маркетинга. /Ср/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |

| | | | | | |
|------|--|---|---|---------------|---|
| 1.4 | Тема. Качество обслуживания на транспорте. Определение количества и качества грузов. /Лек/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.5 | Показатели качества обслуживания клиентов. Срок и дата доставки грузов, срок поставки. /Пр/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.6 | Показатели качества обслуживания клиентов. Срок и дата доставки грузов, срок поставки. /Ср/ | 8 | 6 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |
| 1.7 | Тема. Транспортная услуга – продукция и товар. Участники транспортного рынка. /Лек/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.8 | Транспортно-экспедиционное обслуживание перевозок грузов в смешанном сообщении. /Пр/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.9 | Транспортно-экспедиционное обслуживание перевозок грузов в смешанном сообщении. /Ср/ | 8 | 6 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |
| 1.10 | Тема. Услуги на пограничных железнодорожных станциях. Стивидорное и тальманское обслуживание. /Лек/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л3.1, Л4.1, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.11 | Безопасность перевозок и страхование. /Пр/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |

| | | | | | |
|------|---|---|---|---------------|---|
| 1.12 | Безопасность перевозок и страхование. /Ср/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |
| 1.13 | Тема. Тарифная политика на железнодорожном транспорте. /Лек/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.14 | Рекламная деятельность на транспорте. /Пр/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 1.15 | Рекламная деятельность на транспорте. /Ср/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |
| 2 | Раздел 2. Структура и функции СФТО. | | | | |
| 2.1 | Тема. Агентская сеть СФТО. Задачи и функции территориальных центров ФТО. /Лек/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 2.2 | Системы сервиса в структуре транспортного комплекса. /Пр/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 2.3 | Системы сервиса в структуре транспортного комплекса. /Ср/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |

| | | | | | |
|-----|--|---|---|---------------|---|
| 2.4 | Системы сервиса в структуре транспортного комплекса. /Пр/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 2.5 | Системы сервиса в структуре транспортного комплекса. /Ср/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |
| 2.6 | Способы определения качества грузов. /Пр/ | 8 | 2 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |
| 2.7 | Способы определения качества грузов. /Ср/ | 8 | 4 | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л4.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6, 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.3.1 |
| | Форма промежуточной аттестации - зачет | 8 | - | ПК-4, ПК-7 | Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э1, Э2, Э3, Э4, Э5, Э6 |

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 Института, 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% онлайн |
|--|------------------------|----------|------------------------------|---|
|--|------------------------|----------|------------------------------|---|

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| Л1.1 | Миротин Л.Б., Покровский А.К. | Маркетинг на транспорте: Учебник | Москва: Издательский центр "Академия", 2013 г. | 30 |
| Л1.2 | Иванкова Л.Н., Иванков А.Н., Комаров А.В. | Сервис на транспорте | Москва: Маршрут, 2005 г. | 25 |
| Л1.3 | Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н. | Сервис на транспорте (железнодорожном) | Москва: Маршрут, 2003 г. | 76 |
| Л1.4 | Лысенко Н.Е., Демянкова Т.В., Каширцева Т.И. | <u>Грузоведение</u> | ФГБОУ "Учебно– методический центр по образованию на железнодорож ном транспорте"– г. Москва, 2013 г. | 76 |
| 6.1.2 Дополнительная литература | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год издания | Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн |
| Л2.1 | Тебекин А.В. | Логистика. [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/reader/book/93314/#1 | Издательско– торговая корпорация "Дашков и К"– г. Москва, 2013 г. | 100% онлайн |
| Л2.2 | Елисеев С.Ю. | Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально–складской деятельностью [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/reader/book/59016/#1 | ФГБОУ "Учебно– методический центр по образованию на железнодорож ном транспорте"– г. Москва, 2013 г. | 100% онлайн |
| Л2.3 | | Печатный журнал «Логистика и управление цепями поставок» | Издательство« Общество с ограниченной ответственност ью Эс-Си-Эм Консалтинг» г. Москва | 8 |

| | | | | |
|---|--|---|---|---------------------------------------|
| Л2.4 | | Ежемесячный печатный журнал «Вестник научно-исследовательского института железнодорожного транспорта (Вестник ВНИИЖТ)» | Издательство Акционерное общество «Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта» (АО «ВНИИЖТ») г. Москва | 8 |
| 6.1.3 Методические разработки | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося | Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн |
| Л3.1 | Калмыкова О.А. | Сервис на транспорте: методические указания на практические занятия для студентов направления бакалавриата 23.03.01 Технология транспортных процессов, профиля Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт) [Электронный ресурс]: http://zabizht.ru:888/viewer.pl?book_id=24853.pdf | Чита: ЗаБИЖТ, 2018, Личный кабинет обучающегося | 100% online |
| 6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося | Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн |
| Л4.1 | Калмыкова О.А. | Сервис на транспорте: методические указания для выполнения самостоятельной работы студентов направления бакалавриата 23.03.01 Технология транспортных процессов, профиля Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт) [Электронный ресурс]: http://zabizht.ru:888/viewer.pl?book_id=24852.pdf | Чита: ЗаБИЖТ, 2018, Личный кабинет обучающегося | 100% online |
| 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | | | | |
| Э1 | АСУ Библиотека ЗаБИЖТ http://zabizht.ru | | | |
| Э2 | ЭБС «Знаниум» http://znanium.com | | | |
| Э3 | ЭБС "Издательство "Лань" https://e.lanbook.com/ | | | |
| Э4 | ЭБС "Университетская библиотека Online" http://biblioclub.ru/ | | | |
| Э5 | Электронная библиотека диссертаций disserCat http://www.dissercat.com/ | | | |
| Э6 | Инновационный дайджест https://www.rzd-expo.ru/ | | | |
| 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) | | | | |
| 6.3.1 Перечень базового программного обеспечения | | | | |
| 6.3.1.1 | Microsoft Windows 7 Professional, количество – 137, лицензия №49156201, государственный контракт от 03.10.2011 г. №139/53-ОАЭ-11; | | | |
| 6.3.1.2 | Microsoft Office 2007 Standard, количество – 225, лицензия №45777622, государственный контракт от 10.08.2009 г. №64/17-ОА-09; Microsoft Office 2007 Standard, количество – 200, лицензия № 44718393, государственный контракт от 18.10.2008 г. №29/32А-08. | | | |
| 6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения | | | | |
| 6.3.2.1 | | | | |
| 6.3.3 Перечень информационных справочных систем | | | | |
| 6.3.3.1 | Информационно-справочная система «Гарант» – договор от 21.12.2017 г. №22/2018/955В на оказание услуг по сопровождению (информационному обслуживанию комплекта Системы Гарант). | | | |

| 7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | |
|---|--|
| 1 | <p>Учебный корпус ЗаБИЖТ ИрГУПС находится по адресу: 672090, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бутина, 3, корп 3.</p> <p>Учебный корпус №2 ЗаБИЖТ ИрГУПС находится по адресу: 672090, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бутина, д 3, корп 1.</p> <p>Учебно-лабораторный корпус ЗаБИЖТ ИрГУПС находится по адресу: 672090, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бутина, д 3.</p> |
| 2 | <p>672090, Забайкальский край, г Чита, ул Бутина, 3, корп 3, этаж 4, помещение 13,14.</p> <p>Учебная аудитория № 406 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций.</p> <p>Электрофицированный стенд «Виды пассажирских вагонов», стенды: план - график движения поездов, план-график пассажирских станций, расписание движения поездов, бланки учетных форм, нормативно-техническая документация, электрощит ЭВ1026, электрощит 47 ДК, электронный стенд «Система отопления пассажирского вагона», компьютер, мультимедиапроектор, экран, учебная мебель, учебно-наглядные пособия.</p> |
| 3 | <p>672090, Забайкальский край, г Чита, ул Бутина, д 3, корп 1, этаж 3, помещение 14.</p> <p>Учебная аудитория № 30м для проведения самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Компьютеры с подключением к сети «Интернет», учебная мебель.</p> |
| 4 | <p>672090, Забайкальский край, г Чита, ул Бутина, 3, корп 3, этаж 3, помещение 8.</p> <p>Читальный зал.</p> |
| 5 | <p>672090, Забайкальский край, г Чита, ул Бутина, д 3, этаж 3, помещение 2.</p> <p>Помещение № 351 для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> |

| 8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|---|---|
| Вид учебного занятия | Организация деятельности обучающегося |
| Лекция | <p>В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практические занятия и указания на самостоятельную работу.</p> <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> |
| Практическое (семинарское) занятие | <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: проработать лекционный материал.</p> <p>На практическом занятии решаются задачи по определенной теме.</p> |
| Самостоятельная работа студентов | <p>Подготовка к зачету и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (раздел учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети). Основной задачей при изучении курса является не столько приобретение профессиональных навыков, сколько обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм - моделей мышления и организационного поведения.</p> <p>Важно заинтересоваться проблемами изучаемой дисциплины, попытаться стать активным участником управленческого процесса, что предполагает самостоятельную, активную, творческую работу студентов.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Активная самостоятельная работа студентов возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор – подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности.</p> <p>Виды внеаудиторной СРС разнообразны: подготовка и написание индивидуальных творческих работ докладов и других письменных работ на заданные темы. Студенту предоставляется право выбора темы и даже руководителя работы; выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это – подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы.</p> |
| <p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой практики, размещен в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p> | |

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б.1.В.ДВ.10.01 «Сервис на транспорте»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.В.ДВ.10.01 «Сервис на транспорте»**

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

Дисциплина «Сервис на транспорте» участвует в формировании компетенций:

ПК-4: способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом;

ПК-7: способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения

**Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ПК-4, ПК-7
при освоении образовательной программы**

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индекс и наименование дисциплин, участвующих в формировании компетенции | Семестр изучения дисциплины | Этапы формирования компетенции |
|-----------------|---|--|-----------------------------|--------------------------------|
| ПК-4 | способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом | Б1.В.ДВ.03.01 «Правила размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах» | 4 | 1 |
| | | Б1.В.ДВ.03.02 «Условия перевозок грузов и их крепление в вагонах и контейнерах» | 4 | 2 |
| | | Б1.В.02 «Технология работы грузовой станции и путей необщего пользования» | 5 | 3 |
| | | Б1.В.ДВ.10.01 «Сервис на транспорте» | 8 | 4 |
| | | Б1.В.ДВ.10.02 «Организация работы экспедиторских компаний» | 8 | 4 |
| | | Б2.В.04 (Пд) «Производственная – преддипломная» | 8 | 4 |
| | | Б3.В.01 «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» | 8 | 4 |
| ПК-7 | способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения | Б1.Б.08 Маркетинг | 7 | 1 |
| | | Б1.В.ДВ.10.01 Сервис на транспорте | 8 | 2 |
| | | Б1.В.ДВ.10.02 Организация работы экспедиторских компаний | 8 | 2 |
| | | Б2.В.04(Пд) Производственная - преддипломная | 8 | 2 |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | БЗ.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | 8 | 2 |
|--|--|--|---|---|

Таблица соответствия уровней освоения компетенций ПК-4, ПК-7 планируемым результатам обучения

| Код компетенции | Наименование компетенции | Наименования разделов дисциплины | Уровни освоения компетенций | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции) |
|-----------------|---|--|-----------------------------|--|
| ПК-4 | способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом | Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Параметры качества обслуживания клиентов. Раздел 2. Структура и функции СФТО. | Минимальный уровень | Знать: классификацию, виды транспортных услуг и сервиса на транспорте. |
| | | | | Уметь: организовать обслуживание пользователей транспорта. |
| | | | | Владеть: методами определения уровнями транспортного сервиса. |
| | | | Базовый уровень | Знать: классификацию, 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 | Знать: классификацию, 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. |

| | | | | |
|------|---|---|---------------------|--|
| ПК-7 | способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения | Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Параметры качества обслуживания клиентов. Раздел 2. Структура и функции СФТО. | Минимальный уровень | Знать: показатели качества транспортно-логистического обслуживания. |
| | | | | Уметь: определять показатели качества транспортно-логистического обслуживания. |
| | | | | Владеть: методикой повышения качества транспортно-логистического обслуживания. |
| | | | Базовый уровень | Знать: показатели развития инфраструктуры товарного рынка; |
| | | | | Уметь: определять показатели развития инфраструктуры товарного рынка. |
| | | | | Владеть: методиками интенсификации развития инфраструктуры товарного рынка. |
| | | | Высокий уровень | Знать: показатели развития каналов распределения. |
| | | | | Уметь: определять показатели развития каналов распределения. |
| | | | | Владеть: методикой расчета показателей развития каналов распределения. |

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

| № | Неделя | Наименование контрольно-оценочного мероприятия | Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.) | Наименование оценочного средства (форма проведения) |
|------------------|--------|--|---|---|
| 8 семестр | | | | |
| 1 | 8 | Текущий контроль | Раздел 1. Становление системы сервиса на транспорте. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности. Параметры качества обслуживания клиентов. | ПК-4, ПК-7 Тестирование (компьютерные технологии) |
| 2 | 10 | Текущий контроль | Раздел 2. Структура и функции СФТО. | ПК-4, ПК-7 Тестирование (компьютерные технологии) |
| 3 | 12 | Промежуточная 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-4, ПК-7 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, навыков 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, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций

| Шкалы оценивания | Критерии оценивания | Уровень освоения компетенций |
|------------------|--|------------------------------|
| «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 |
| | 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 |

| Шкалы оценивания | Критерии оценивания | Уровень освоения компетенций |
|------------------|---|------------------------------|
| | 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 |
| «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 несформированы |

Тест

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

| % правильных ответов | Оценка | |
|---|-----------------------|--------------|
| Обучающийся при тестировании набрал 91-100 баллов | «отлично» | «зачтено» |
| Обучающийся при тестировании набрал 76-90 баллов | «хорошо» | |
| Обучающийся при тестировании набрал 60-75 баллов | «удовлетворительно» | |
| Обучающийся при тестировании набрал 0-59 баллов | «неудовлетворительно» | «не зачтено» |

| 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

Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Тестовые задания для оценки знаний

1. Система сервиса на транспорте – это:
 - А) организационно-техническая структура, направленная на оказание услуг по транспортированию грузов и пассажиров;
 - Б) организационно-техническая структура, направленная на удовлетворение потребности других отраслей и населения в перевозках;
 - В) все вышеперечисленное.

2. Международная федерация экспедиторских ассоциаций (FIATA) была создана в:
 - А) 1872 году;
 - Б) 1884 году;
 - В) 1926 году;
 - Г) 1949 году.

3. Инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования – это:
 - А) результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
 - Б) 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;
 - В) 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;
 - Г) все вышеперечисленное.

4. Владелец инфраструктуры – это:
 - А) 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;
 - Б) 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);
 - В) 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;

Г) 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:

А) 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;

Б) 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);

В) 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;

Г) 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:

А) 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);

Б) 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;

В) физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе;

Г) 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:

А) 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;

Б) физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе;

В) 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:

- А) по месту выполнения;
- Б) по времени выполнения;
- В) по виду выполняемых работ;
- Г) все вышеперечисленное.

Тестовые задания для оценки умений

1. Согласно, каким законодательно-правовым актам установлены понятия «инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования», «владелец инфраструктуры», «перевозчик», «оператор железнодорожного подвижного состава»?
2. Что является результатом совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы?
3. Как называется процесс обслуживания перевозчика (принципала), заключающееся в совершении юридических и иных действий за вознаграждение и за его счет?
4. Какая международная федерация разрабатывает рекомендации по регламентированию транспортно-экспедиционной деятельности?
5. По какой формуле рассчитывается совместимость системы доставки груза?
6. Соотнесите определения:

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

Тестовые задания для оценки навыков и (или) опыта деятельности

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 | |

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

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

3.2 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

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 (для оценки умений)

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 (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

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.

| Наименование оценочного средства | Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения |
|----------------------------------|---|
| Тест | Не менее чем за 1 неделю до тестирования преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме. Тесты выполняются во время практических занятий. Индивидуальное тестовое задание выдаётся обучающемуся в твердой копии или формируется посредством тестовой программы для ПЭВМ, если занятие проводится в специально оборудованном помещении. Оценка прохождения теста осуществляется в соответствии с критериями и шкалами оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости. |

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 для оценки знаний;
- перечень типовых практических заданий к зачету для оценки умений;
- перечень комплексных практических заданий к зачету 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 ЗаБИЖТИрГУПС (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.