

Протокол от ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИРГУПС)

Забайкальский институт железнодорожного транспорта –
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ЗабИЖТ ИРГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. № 267-1

Б1.О.43 Сервис на транспорте

рабочая программа дисциплины

Специальность – 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация – Магистральный транспорт

Квалификация выпускника – инженер путей сообщения

Форма и срок обучения – очная форма, 5 лет обучения; заочная форма, 6 лет обучения

Кафедра-разработчик программы – Управление процессами перевозок

Общая трудоемкость в з.е. – 3

Формы промежуточной аттестации в семестре/на курсе

Часов по учебному плану (УП) – 108

очная форма обучения: зачет 4 семестр

В том числе в форме практической

заочная форма обучения: зачет 3 курс

подготовки (ПП) – 16/4

(очная/заочная)

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	4	Итого
Число недель в семестре	17	
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	51/16	51/16
– лекции	17	17
– практические	34/16	34/16
– лабораторные		
Самостоятельная работа	57	57
Экзамен		
Итого	108/16	108/16

Заочная форма обучения

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	12/4	12/4
– лекции	6	6
– практические	6/4	6/4
– лабораторные		
Самостоятельная работа	92	92
Экзамен		
Зачет	4	4
Итого	108/4	108/4

УП – учебный план.

* В форме ПП – в форме практической подготовки.

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 Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – специалитет по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утверждённым приказом Минобрнауки России от 27.03.2018 г. № 216.

Программу составил:

к.т.н., доцент

С.С. Червоная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Управление процессами перевозок», «14» апреля 2020 г. № 8.

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

М.И. Коновалова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель преподавания дисциплины	
1	подготовка обучающихся по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рынка
1.2 Задачи дисциплины	
1	освоение будущим специалистом теоретических и практических основ, связанных с организацией сервисного обслуживания грузовладельцев и пассажиров, как в пути следования, так и на станциях и вокзалах
2	изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок, в продвижении товаров и услуг, управление сервисом обслуживания пассажиров и грузовладельцев
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
<p>Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.</p> <p>Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формирование сознательного отношения к выбранной профессии; – воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность; – формирование психологии профессионала; – формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения; – формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли. 	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины (модули) / Обязательная часть
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Б1.О.26 Организация доступной среды на транспорте
2	Б1.О.45 Менеджмент
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.24 Организация и управление производством
2	Б1.О.28 Управление грузовой и коммерческой работой
3	Б1.О.29.02 Технология и управление работой железнодорожных участков и направлений
4	Б1.О.29.03 Технология и управление движением на дорожном и сетевом уровнях
5	Б1.О.30 Взаимодействие видов транспорта
6	Б1.О.32 Транспортный бизнес
7	Б1.О.33 Терминальные системы транспорта
8	Б1.О.40 Транспортно-грузовые системы
9	Б1.О.47 Экономика предприятия
10	Б1.В.ДВ.02.01.01 Организация пассажирских перевозок
11	Б1.В.ДВ.02.02.01 Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте
12	Б1.В.ДВ.02.01.04 Транспортные коридоры
13	Б1.В.ДВ.02.02.04 Условия перевозок и тарифы в международных сообщениях
14	Б1.В.ДВ.02.01.05 Основы управления цепями поставок
15	Б1.В.ДВ.02.02.05 Организация мультимодальных перевозок
16	Б2.О.03(П) Производственная - эксплуатационно-управленческая практика
17	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
18	Б3.01(Д) Выполнение выпускной квалификационной работы
19	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-7. Способен организовывать работу	ОПК-7.1. Оценивает экономическую эффективность	Знать: принципы поиска взаимовыгодных решений для участников транспортного

предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства	управленческих решений и определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций	рынка Уметь: организовать рациональное взаимодействие участников транспортного рынка Владеть: технологиями транспортного обслуживания
	ОПК-7.2. Разрабатывает программы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов, применяя инструменты бережливого производства	Знать: технологии планирования сервисной деятельности и развития материально-технической базы систем транспортного обслуживания Уметь: проектировать структуру сети транспортного обслуживания Владеть: методами анализа и прогнозирования транспортного рынка
ПК-1. Способен осуществлять выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	ПК-1.2. Управляет деятельностью транспортных комплексов в сфере предоставления услуг по организации эффективного транспортного обслуживания клиентов	Знать: основную документацию транспортных комплексов, необходимую для заполнения при отправлении грузов
		Уметь: оформлять документы транспортных комплексов в сфере предоставления услуг по организации эффективного транспортного обслуживания клиентов, сопровождающие груз, грузобагаж
		Владеть: навыками управления деятельностью транспортных комплексов в сфере предоставления услуг по организации эффективного транспортного обслуживания клиентов
ПК-5. Способен обеспечивать выполнение эксплуатационной работы в границах диспетчерского участка или полигона (района управления)	ПК-5.5. Принимает оперативные решения по эффективной организации и контролю выполнения грузовой работы, разработка планов согласно заявкам грузоотправителей и грузополучателей	Знать: грузовую работу по разработке планов, согласно заявкам грузоотправителей и грузополучателей
		Уметь: принимать оперативные решения по эффективной организации и контролю выполнения грузовой работы
		Владеть: навыками разработки планов согласно заявкам грузоотправителей и грузополучателей

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работы	Очная форма					Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы				Курс/сессия	Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР		Лек	Пр	Лаб		СР
1.0	Раздел 1. Системы сервиса, основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка, классификация транспортных услуг	4	6	10/4		15	3/ зимняя	2	4/4			ОПК-7.1, ОПК-7.2
1.1	Тема: Системы сервиса в структуре транспортного комплекса	4	2				3/ зимняя	2				ОПК-7.1, ОПК-7.2
1.2	Занятие 1. Семинар	4		6/2			3/ зимняя		2/2			ОПК-7.1, ОПК-7.2
1.3	Тема: Правовая основа и участники транспортного рынка	4	2				3/ зимняя				2	ОПК-7.1, ОПК-7.2
1.4	Занятие 2. Семинар	4		4/2			3/ зимняя		2/2			ОПК-7.1, ОПК-7.2
1.5	Тема: Классификация транспортных услуг	4	2				3/ зимняя				2	ОПК-7.1, ОПК-7.2

1.6	Составление конспектов в рамках самостоятельной работы по темам, предусмотренным по разделу 1, написание реферата и эссе в соответствии с методическими указаниями для самостоятельной работы	4				15	3/ зимняя				15	ОПК-7.1, ОПК-7.2
2.0	Раздел 2. Технические средства и технологии обслуживания грузовладельцев, СФТО	4	5	13/6		15	3/ зимняя	2	2			ПК-1.2, ПК-5.5
2.1	Тема: Транспортная услуга – продукция и товар. Участники транспортного рынка	4	1				3/ зимняя	2				ПК-1.2, ПК-5.5
2.2	Занятие 3. Семинар	4		6/6			3/ зимняя		2			ПК-1.2, ПК-5.5
2.3	Тема: Классификация ТЭ услуг, состав и технологии комплексного ТЭО	4	2				3/ зимняя				2	ПК-1.2, ПК-5.5
2.4	Занятие 4. Семинар	4		5			3/ зимняя					ПК-1.2, ПК-5.5
2.5	Тема: ТЭО в смешанном и международном сообщении. Транспортно-логистическое обслуживание	4	2				3/ зимняя				2	ПК-1.2, ПК-5.5
2.6	Занятие 5. Контрольная работа 1 по темам лекционных занятий	4		2			3/ зимняя					ПК-1.2, ПК-5.5
2.7	Составление конспектов в рамках самостоятельной работы по темам, предусмотренным по разделу 2, написание реферата и эссе в соответствии с методическими указаниями для самостоятельной работы	4				15	3/ зимняя				16	ПК-1.2, ПК-5.5
3.0	Раздел 3. Сервис при перевозках в пассажирском сообщении, транспортные услуги в туризме	4	4	8/4		15	3/ зимняя	1				ПК-1.2, ПК-5.5
3.1	Тема: Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	4	2				3/ зимняя	1			1	ПК-1.2, ПК-5.5
3.2	Занятие 6. Семинар	4		4/4			3/ зимняя					ПК-1.2, ПК-5.5
3.3	Тема: Транспортные услуги в туризме	4	2				3/ зимняя				2	ПК-1.2, ПК-5.5
3.4	Занятие 7. Практическое занятие	4		4			3/ зимняя					ПК-1.2, ПК-5.5
3.5	Составление конспектов в рамках самостоятельной работы по темам, предусмотренным по разделу 3, написание реферата и эссе в соответствии с методическими указаниями для самостоятельной работы	4				15	3/ зимняя				15	ПК-1.2, ПК-5.5
4.0	Раздел 4. Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	4	2	6/2		12	3/ зимняя	1				ОПК-7.1, ОПК-7.2
4.1	Тема: Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	4	2				3/ зимняя	1			1	ОПК-7.1, ОПК-7.2
4.2	Занятие 8. Семинар	4		4/2			3/ зимняя					ОПК-7.1, ОПК-7.2
4.3	Занятие 9. Контрольная работа 2	4		2			3/ зимняя					ОПК-7.1, ОПК-7.2
4.4	Составление конспектов в рамках самостоятельной работы по темам, предусмотренным по разделу 4, написание реферата и эссе в соответствии с методическими указаниями для самостоятельной работы	4				12	3/ зимняя				16	ОПК-7.1, ОПК-7.2
	Выполнение контрольной работы						3/ зимняя				18	ОПК-7.1, ОПК-7.2
	Форма промежуточной аттестации – зачет	4		-			3/ зимняя		4			ОПК-7.1, ОПК-7.2, ПК-1.2, ПК-5.5

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

Примечание. В разделе через косую черту указываются часы, реализуемые в форме практической подготовки; если часы в форме практической подготовки отсутствуют, то косая черта не ставится.

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Института, доступной обучающемуся через его личный кабинет

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ		
6.1 Учебная литература		
6.1.1 Основная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.1.1	Левкин, Г. Г. Сервис на транспорте : конспект лекций : учебное пособие : [16+] / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 168 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500235 (дата обращения: 23.04.2024)	онлайн
6.1.1.2	Иванкова, Л. Н. Сервис на транспорте : учебное пособие / Л. Н. Иванкова, А. Н. Иванков, А. В. Комаров. — Москва : , 2005. — 75 с	25
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Эрлих, Н.В. Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте : учебное пособие / Н. В. Эрлих, А. В. Эрлих, Т. Б. Ефимова, Л. И. Папиловская. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 213 с. — 978-5-907055-57-5. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: https://umczdt.ru/books/1210/230291/ (дата обращения: 23.04.2024)	онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн/ЭИОС
6.1.3.1	Червоная С.С. Сервис на транспорте: Практикум по выполнению семинарских и практических работ для студентов специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» /С.С. Червоная, – Чита: ЗаБИЖТ, 2020. – 25 с. [Электронный ресурс]: http://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book_id=27984.pdf (дата обращения: 23.04.2024)	онлайн/ЭИОС
6.1.3.2	Червоная С.С. Сервис на транспорте: методические указания для самостоятельной работы студентов специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог очной и заочной форм обучения / С.С. Червоная. – Чита: ЗаБИЖТ, 2019 – 15 с. [Электронный ресурс]: https://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book_id=27990.pdf (дата обращения: 23.04.2024)	онлайн/ЭИОС
6.1.3.3	Червоная С.С. Сервис на транспорте: Методические указания для контрольных работ студентов специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» / С.С. Червоная. – Чита: ЗаБИЖТ, 2019 – 19 с. [Электронный ресурс]: http://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book_id=28447.pdf (дата обращения: 23.04.2024)	онлайн/ЭИОС

6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
6.2.1	АСУ Библиотека ЗаБИЖТ http://zabizht.ru
6.2.2	ЭБС "Университетская библиотека Online" http://biblioclub.ru/
6.2.3	Электронная библиотека Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте https://umczdt.ru/books/
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы	
6.3.1 Базовое программное обеспечение	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional, лицензия № 49156201, государственный контракт от 03.10.2011 г. № 139/53-ОАЭ-11
6.3.1.2	Microsoft Office 2007 Standard, лицензия № 45777622, государственный контракт от 10.08.2009 г. №64/17-ОА-09; Microsoft Office 2007 Standard, лицензия № 44718393, государственный контракт от 18.10.2008 г. № 92/32А-08
6.3.1.3	Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License
6.3.1.4	АСУ «Библиотека», свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2009611107, зарегистрировано в Реестре программ для ЭВМ 19.02.2009
6.3.1.5	БД АСУ «Библиотека», свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2009620102, зарегистрировано в Реестре программ для ЭВМ 27.02.2009
6.3.2 Специализированное программное обеспечение	
6.3.2.1	Не предусмотрено
6.3.3 Информационные справочные системы	
6.3.3.1	Информационно-справочная система «Гарант»
6.4 Правовые и нормативные документы	
6.4.1	Не предусмотрено

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Учебный и лабораторный корпуса ЗаБИЖТ ИрГУПС находятся по адресу: 672040, Забайкальский край, город Чита, улица Магистральная, дом 11
2	Учебная аудитория 3.22 для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (интерактивная панель), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины
3	Учебная аудитория 315 для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (интерактивная система), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины
4	Учебная аудитория 3.17 для проведения лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (компьютеры с подключением к сети Интернет, обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС), служащими для представления учебной информации
5	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены специализированной мебелью и компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети Интернет с выходом в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: - читальный зал; - 3.24, 4.15
6	Помещение 3.25 для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Оснащенность: компьютеры, ручной слесарный инструмент, электротехнический инструмент, принадлежности для пайки, мебель, учебно-наглядные пособия

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

деятельности	
Лекция	<p>На лекциях обучающиеся получают самые необходимые данные, во многом дополняющие и корректирующие учебники. Умение сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения является непременным условием их глубокого и прочного усвоения, а также развития умственных способностей.</p> <p>Слушание и запись лекций – сложные виды работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Слушая лекции, надо отвлекаться при этом от посторонних мыслей и думать только о том, что излагает преподаватель. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Внимание человека неустойчиво. Требуются волевые усилия, чтобы оно было сосредоточенным. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Это должно быть сделано самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое "конспектирование" принесит больше вреда, чем пользы. Некоторые обучающиеся просят иногда лектора "читать поменьше". Но лекция не может превратиться в лекцию-диктовку. Это очень вредная тенденция, ибо в этом случае обучающийся механически записывает большое количество услышанных сведений, не размышляя над ними.</p> <p>Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно» и т.п. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Работая над конспектом лекций, нужно использовать не только учебник, но и рекомендованную дополнительную литературу. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями. Функция обучающегося – не только переработать информацию, но и активно включиться в открытие неизвестного для себя знания.</p> <p>Общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций: Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист, которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме.</p> <p>Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.</p> <p>В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами. Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.</p> <p>В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.</p> <p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы</p>

	<p>дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины.</p> <p>Особое внимание следует обращать на определение основных понятий дисциплины. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют понятия.</p> <p>Практическая подготовка, включаемая в практические занятия, предполагает выполнение обучающимся отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование умений и практических навыков</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обучение по дисциплине предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам. Обучающийся изучает учебный материал и если, несмотря на изученный материал, задания выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия и/или консультацию лектора.</p> <p>Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа обучающегося над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Учебный материал дисциплины, предусмотренный учебным планом, для усвоения обучающимся в процессе самостоятельной работы, выносится на промежуточную аттестацию наряду с учебным материалом, который разрабатывался при проведении учебных занятий.</p> <p>Содержание самостоятельной работы обучающегося определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет</p>	

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации**

1. Общие положения

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

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

В соответствии с требованиями действующего законодательства в сфере образования, оценочные средства представляются в виде ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине. С учетом действующего в Институте Положения о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (высшее образование – бакалавриат, специалитет, магистратура), в состав ФОС для проведения промежуточной аттестации по дисциплине включаются оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся.

Задачами ФОС являются:

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

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

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

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

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования.

Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Сервис на транспорте» участвует в формировании компетенций:

ОПК-7. Способен организовывать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства;

ПК-1. Способен осуществлять выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта;

ПК-5. Способен обеспечивать выполнение эксплуатационной работы в границах диспетчерского участка или полигона (района управления).

Программа контрольно-оценочных мероприятий

очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (тема/раздел дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
4 семестр				
1	Текущий контроль	Раздел 1. Системы сервиса, основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка, классификация транспортных услуг Раздел 2. Технические средства и технологии обслуживания грузовладельцев, СФТО	ОПК-7.1, ОПК-7.2, ПК-1.2, ПК-5.5	Конспект (письменно), разноуровневые задачи (письменно), тестирование (компьютерные технологии) В рамках ПП**: разноуровневые задачи (письменно)
2	Текущий контроль	Раздел 2. Технические средства и технологии обслуживания грузовладельцев, СФТО Раздел 3. Сервис при перевозках в пассажирском сообщении, транспортные услуги в туризме	ПК-1.2, ПК-5.5	Конспект (письменно), разноуровневые задачи (письменно), тестирование (компьютерные технологии) В рамках ПП**: разноуровневые задачи (письменно)
3	Текущий контроль	Раздел 3. Сервис при перевозках в пассажирском сообщении, транспортные услуги в туризме Раздел 4. Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	ОПК-7.1, ОПК-7.2, ПК-1.2, ПК-5.5	Конспект (письменно), разноуровневые задачи (письменно), тестирование (компьютерные технологии) В рамках ПП**: разноуровневые задачи (письменно)

4	Промежуточная аттестация – зачет	Раздел 1. Системы сервиса, основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка, классификация транспортных услуг Раздел 2. Технические средства и технологии обслуживания грузовладельцев, СФТО Раздел 3. Сервис при перевозках в пассажирском сообщении, транспортные услуги в туризме Раздел 4. Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	ОПК-7.1, ОПК-7.2, ПК-1.2, ПК-5.5	Зачет (собеседование), зачет – тестирование (компьютерные технологии),
---	----------------------------------	---	---	---

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

**ПП – практическая подготовка.

Программа контрольно-оценочных мероприятий

заочная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (тема/раздел дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
Курс 3, сессия зимняя				
1	Текущий контроль	Раздел 1. Системы сервиса, основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка, классификация транспортных услуг Раздел 2. Технические средства и технологии обслуживания грузовладельцев, СФТО Раздел 3. Сервис при перевозках в пассажирском сообщении, транспортные услуги в туризме Раздел 4. Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	ОПК-7.1, ОПК-7.2, ПК-1.2, ПК-5.5	Контрольная работа (письменно) В рамках ПП**: разноуровневые задачи и задания (письменно)
2	Промежуточная аттестация – зачет	Раздел 1. Системы сервиса, основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка, классификация транспортных услуг Раздел 2. Технические средства и технологии обслуживания грузовладельцев, СФТО Раздел 3. Сервис при перевозках в пассажирском сообщении, транспортные услуги в туризме Раздел 4. Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	ОПК-7.1, ОПК-7.2, ПК-1.2, ПК-5.5	Зачет (собеседование), зачет – тестирование (компьютерные технологии),

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

**ПП – практическая подготовка.

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	Контрольная работа (К)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Типовое задание для выполнения контрольной работы
2	Конспект	Особый вид текста, в основе которого лежит аналитико-синтетическая переработка информации первоисточника (исходного текста). Цель этой деятельности — выявление, систематизация и обобщение (с возможной критической оценкой) наиболее ценной (для конспектирующего) информации. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы конспектов
3	Разноуровневые задачи	Различают задачи: – репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся; – реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся; – творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения; может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовые разноуровневые задачи
4	Тестирование (компьютерные технологии)	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
5	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 типовое (ые) практическое

			(ие) задание (я) к зачету
6	Тест – промежуточная аттестация в форме зачета	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

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

Шкала 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
	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 не сформированы

Тест – промежуточная аттестация в форме зачета:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Контрольная работа

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений

Конспект

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Конспект по теме выполнен в обозначенный преподавателем срок. Конспект выполнен обучающимся по заданной теме в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; раскрыл тему полностью и ответил на все вопросы преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме
«хорошо»	Конспект по теме выполнен в обозначенный преподавателем срок. Конспект выполнен обучающимся по заданной теме в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; раскрыл тему не полностью и ответил на часть вопросов преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен аккуратно, с незначительными исправлениями
«удовлетворительно»	Конспект по теме выполнен в обозначенный преподавателем срок. Конспект выполнен обучающимся по заданной теме в не полном объеме с частичным соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; раскрыл тему не полностью и ответил на часть вопросов преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен не аккуратно
«неудовлетворительно»	Конспект по теме не выполнен в обозначенный преподавателем срок. Конспект выполнен обучающимся не по заданной теме в не полном объеме без соблюдения необходимой последовательности. Обучающийся работал не самостоятельно; не раскрыл тему и не ответил на вопросы преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен не аккуратно

Задачи (задания) реконструктивного уровня

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задания. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задания с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задания с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления

	работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	При выполнении заданий обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

Тестирование – текущий контроль:

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

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

3.1 Типовое задание для выполнения контрольной работы

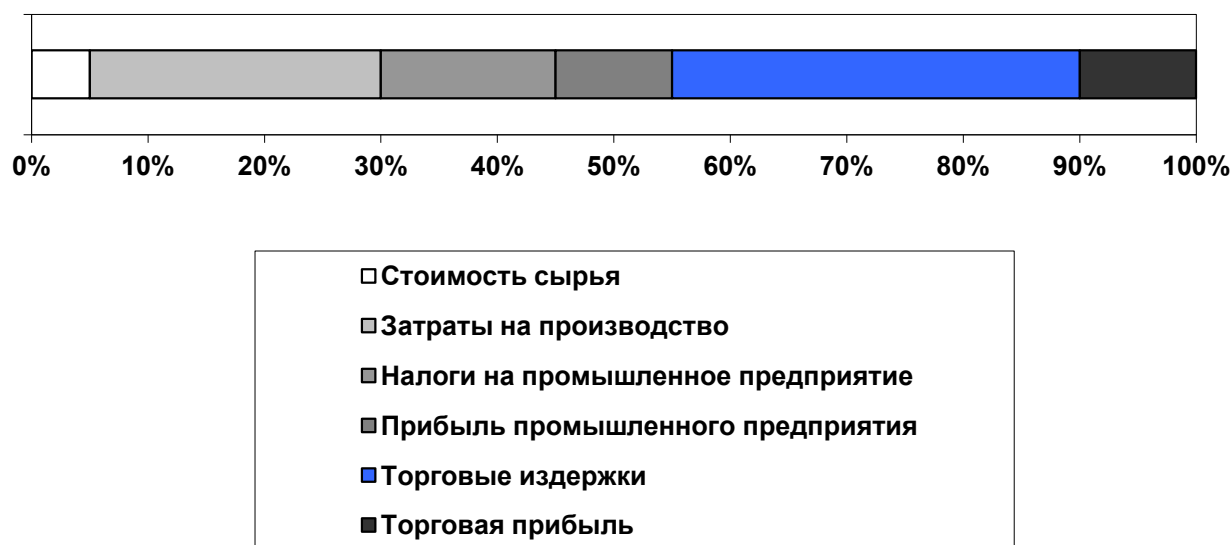
Варианты заданий для выполнения контрольной работы выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового задания для выполнения контрольной работы по темам дисциплины, предусмотренными рабочей программой дисциплины.

Образец типового варианта задания для выполнения контрольной работы

Задача 1 Анализ транспортной составляющей в цене товаров

В условиях рыночных отношений ценообразование является важной и достаточно сложной задачей управления предприятием. Экономическая теория и маркетинг предлагают множество подходов к ее решению, разнообразие стратегий в ценовой политике. Транспортные расходы предприятия включаются в себестоимость и, следовательно, в конечную стоимость его товаров. Примерная структура розничной цены товара представлена



на рис. 2.1.

Рисунок 2.1 - Структура розничной цены товара

Первые три составляющие розничной цены образуют *себестоимость продукции*, вместе с четвертой – так называемую *цену производителя*. Затраты на транспортировку товаров составляют значительную долю *торговых издержек* (рис. 2.1), включением которых формируется *себестоимость товара*. Окончательная цена устанавливается добавлением *торговой прибыли*, облагаемой налогом на прибыль, в связи с чем нормативными документами установлен перечень транспортных расходов, включаемых в себестоимость товаров:

- за перевозку грузов, подачу и уборку вагонов, взвешивание грузов;
- за погрузку, выгрузку грузов, экспедиторские услуги;

- стоимость материалов, затраченных на оборудование транспортных средств (щиты, стойки, стеллажи и т. п.);
- за хранение грузов на станции (в пределах нормативных сроков);
- за обслуживание подъездных путей и МНП.

Доля транспортных расходов в конечной цене товара именуется *транспортной составляющей* и выражается обычно в процентах

$$Tr = \frac{C_{mp}}{C_p} \times 100 \%$$

В поставке товара участвуют поставщик и покупатель. Порядок включения ими транспортных расходов в цену товара называется *франкировкой*. Условие *франко* в переводе с итальянского (*franco*) означает «свободен до...» и указывает, до какого момента поставщик несет транспортные расходы, освобождая от них покупателя и, соответственно, включая их в цену товара. Например: «*франко – склад поставщика*». Такой вариант именуется также «самовывоз», поскольку поставщик не участвует в дальнейшем движении товара, реализуя его прямо у себя на складе, соответственно, все последующие, в том числе транспортные, расходы несет покупатель. Обратная ситуация обозначается «*франко – склад покупателя*», т. е. «до склада покупателя» всю транспортировку оплачивает поставщик, естественно, учитывая в цене товара не только понесенные им расходы, но еще и свою прибыль. Обе стороны (в разных долях) последовательно оплачивают перевозку и связанные с ней операции при вариантах «*франко – станция отправления*» и «*франко – станция назначения*». Пункт, указанный в условии «франко», фактически является обозначением *места поставки* (купли-продажи) товара, означающим для транспортных организаций смену грузовладельца и, как следствие, клиента в отношениях, связанных с доставкой грузов.

В договоре страхователя *страховой стоимостью* называется фактическая стоимость застрахованного интереса (для имущества – его действительная стоимость в месте нахождения в день заключения договора страхования), а *страховой суммой* – та сумма, в которой интерес застрахован. При перевозке грузов, как правило, страховая сумма – фактурная стоимость груза в пункте отправления плюс расходы по фрахту и страхованию, а также ожидаемая прибыль от реализации груза в размере 5–10 %. Страховая сумма – размер риска, взятого страховой компанией на свое удержание. Ответственность страховщика по возмещению ущерба не может превышать страховой суммы.

Страховая премия – плата за страхование, которую страхователь обязан уплатить страховщику в порядке и сроки, предусмотренные договором страхования. Страховая защита начинается с момента уплаты страховой премии, если иного не оговорено в договоре страхования.

Франшиза (фр. *franchise – льгота, вольность*) – сумма не возмещаемой части убытка. Может быть условная и безусловная франшиза. При условной франшизе страховщик освобождается от ответственности за убыток, если его размер не превышает размеры франшизы, и убыток подлежит возмещению полностью, если его размер превышает франшизу. При безусловной франшизе ответственность страховщика определяется размером убытка за минусом франшизы.

Задание 2.1

Стоимость груза в пункте отправления равна C_n . От его реализации планируется получение прибыли в размере 20 % от окончательной цены. Завоз груза на станцию отправления осуществляет поставщик, затрачивая при этом 14 700 руб. Перевозка производится по железной дороге (провозные платежи и другие сборы – 950 тыс. руб.) с перевалкой на речной транспорт, стоимость услуг которого составляет 730 тыс. руб. Вывоз

груза из порта назначения на склад покупателя производится автотранспортным предприятием, плата – 25 тыс. руб. за всю партию. Прочие торговые издержки составляют 850 тыс. руб.

Определить:

1. Розничную цену товара, транспортную составляющую в ней.
2. Распределение транспортных расходов между поставщиком и покупателем при установленных условиях:
 - 1) франко – станция отправления;
 - 2) франко – склад покупателя;
 - 3) франко – порт перевалки.
3. Позиции договора страхования перевозимого груза при втором варианте франкировки, если расходы страховой компании составили 1 % от страховой стоимости, страховая премия – 2 % от страховой суммы, величина франшизы равна себестоимости страхования.

Стоимость C_n принять как сумму двух последних цифр индивидуального шифра студента, умноженную на 1 млн руб. (цифрам 00 соответствует 20 млн руб.).

Замечание 1

В данном случае транспортные расходы по заводу груза на станцию отправления не включаются в страховую сумму, так как завоз осуществляется самим поставщиком, следовательно, без найма перевозчика (фрахта).

Замечание 2

Страхование грузов, в отличие от страхования пассажиров, не является обязательным, в силу чего размеры уплаченных при этом страховых премий не включаются ни в себестоимость товара, ни в его цену, а должны оплачиваться из собственных средств (прибыли) страхователя.

Контрольные вопросы

1. Из чего складывается розничная цена товара?
 2. Как и с какой целью производится расчет транспортной составляющей?
 3. Как сократить транспортную составляющую в цене товара?
 4. Что называется франкировкой и что означает условие «франко»?
 5. В чем заключается смысл страхования?
 6. Какие позиции включаются в договор страхования и что они означают?
- От чего зависит размер возмещения ущерба по страховому случаю?

3.2 Темы конспектов

Темы конспектов выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены темы конспектов, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Темы конспектов

1. Понятие транспортной системы.
2. Структура транспортной системы.
3. Основные составляющие транспортной системы.
4. В России на федеральном уровне законодательно закреплено существование пяти видов транспорта.
5. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации (№18-ФЗ от 10.03.2003 г.) –УЖТ.

6. Устав автомобильного транспорта Российской Федерации (№259-ФЗ от 08.11.2007 г.) –УАТ.
7. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации (№24-ФЗ от 07.03.2001 г.) –КВВТ.
8. Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации (№81-ФЗ от 30.04.1999 г.) –КТМ.
9. Воздушный кодекс Российской Федерации (№60-ФЗ от 19.03.1997 г.) –ВК РФ.
10. Понятие инфраструктуры общего пользования.
11. Международная федерация экспедиторских ассоциаций (FIATA).
12. Сервис. Системы сервиса.
13. Основа сервиса на транспорте -оказание услуг связанных с перевозкой грузов и пассажиров.
14. Услуга –продукция и товар.
15. Участники транспортного рынка.
16. Оценка качества оказания услуг.
17. Потребители на транспортном рынке.
18. Компании на транспортном рынке подразделяются на грузовые и пассажирские.
19. Терминальные комплексы на железнодорожном транспорте.
20. Диспетчерские компании.
21. Вокзальные комплексы.
22. Транспортно-экспедиционное обслуживание(ТЭО).
23. Правовое регулирование. Лицензирование.
24. Сервис в грузовых перевозках.
25. Классификация услуг.
26. ТЭО на железнодорожном транспорте.
27. Дифференсация условий ТЭО по видам отправки.
28. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО).
29. Основные задачи создания СФТО.
30. Смешанное сообщение.
31. Мультимодальные (Multimodal), интермодальные (Intermodal), комбинированные перевозки.
32. Перевозочный документ для внутренних перевозок.
33. Международное сообщение. Пограничные станции.
34. Ответственность за доставку груза и его сохранность при осуществлении международных перевозок.
35. Срок доставки.
36. Различные способы установления срока поставки.
37. Порядок оплаты транспортных услуг поставщиком и покупателем товара.
38. Система транспортно-логистического обслуживания (ТЛО).
39. Обслуживание в терминалах.
40. Стационарные вокзальные комплексы.
41. Сервис-центры.
42. Обслуживание в пути следования.
43. Перевозка багажа.
44. Санитарно-гигиенические потребности пассажиров.
45. Современные варианты исполнения пассажирских вагонов.
46. Сервис в городском и в пригородном сообщении.
47. Неравномерность пассажиропотока в пригородных перевозках.
48. Качество сервиса, СМК.
49. Аудит качества. Сертификация.
50. Различные способы определения качества грузов.
51. Схемы сертификации услуг.

52. Сертификат (свидетельство) экспедитора

3.3 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОПК-7.1. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений и определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций	Системы сервиса в структуре транспортного комплекса	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
	Правовая основа и участники транспортного рынка	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
	Классификация транспортных услуг	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
	Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
ОПК-7.2. Разрабатывает программы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов, применяя инструменты бережливого производства	Системы сервиса в структуре транспортного комплекса	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
	Правовая основа и участники транспортного рынка	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
	Классификация транспортных услуг	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
	Качество сервиса, безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	Знание	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
ПК-1.2. Управляет	Транспортная услуга – продукция и	Знание	1 – ОТЗ

деятельностью транспортных комплексов в сфере предоставления услуг по организации эффективного транспортного обслуживания клиентов	товар. Участники транспортного рынка		1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	Классификация ТЭ услуг, состав и технологии комплексного ТЭО	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	ТЭО в смешанном и международном сообщении. Транспортно-логистическое обслуживание	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	Транспортные услуги в туризме	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
ПК-5.5. Принимает оперативные решения по эффективной организации и контролю выполнения грузовой работы, разработка планов согласно заявкам грузоотправителей и грузополучателей	Транспортная услуга – продукция и товар. Участники транспортного рынка	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	Классификация ТЭ услуг, состав и технологии комплексного ТЭО	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	ТЭО в смешанном и международном сообщении. Транспортно-логистическое обслуживание	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
	Транспортные услуги в туризме	Знание	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Умение	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
		Действие	1 – 0ТЗ 1 – 3ТЗ	
			Итого	54 – 0ТЗ 54 – 3ТЗ

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

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

Образец типового варианта итогового теста,
предусмотренного рабочей программой дисциплины

1 Система сервиса на транспорте – это:

- 1 организационно-техническая структура, направленная на оказание
- 2 услуг по транспортированию грузов и пассажиров;
- 3 организационно-техническая структура, направленная на удовлетворение потребности других отраслей и населения в перевозках;
- 4 все вышеперечисленное.

2 Перевозчик – это:

1 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 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 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 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 Транспортно-экспедиционные услуги, оказываемые при перевозке железнодорожным транспортом, классифицируют:

<:.....:>

4 FIATA – это:

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

5 Система обслуживания (СО) потребителей – это:

1 совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания;

2 концепция "нацеленности на потребителя" подкрепляется логистическими возможностями предприятия;

3 научное направление, оптимизирующее планирование и управление движением материальных, энергетических и информационных потоков;

4 все вышеперечисленное.

6 Перегрузка груза осуществляется:

- 1 принимающей дорогой;
- 2 грузоотправителем;
- 3 грузополучателем;
- 4 всеми вышеперечисленными участниками.

7 Если перевозку начинает водный транспорт, то в порту погрузки составляется:

<:.....:>

8 Основные цели создания СФТО:

1 увеличение доли железных дорог на транспортном рынке благодаря наиболее полному удовлетворению требований клиентов к уровню качества перевозок и связанных с ними услуг;

2 повышение конкурентоспособности железнодорожного транспорта по сравнению с другими видами транспорта и расширение зоны сбыта продукции;

3 снижение себестоимости перевозок и, как следствие, транспортных издержек клиентов за счет устранения многочисленных посредников;

4 все вышеперечисленное.

9 Организационно-технологическая структура управления отраслью включает в себя <:.....:> уровня.

10 Субъектами транспортного маркетинга являются:

<:.....:>

11 Перевозками грузов в смешанном сообщении считаются

<:.....:>

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

<:.....:>

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

<:.....:>

14 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

1 А-3, Б-1, В-7, Г-6, Д-4, Е-5, Ж-2

15 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.

<:.....:>

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

<:.....:>

17 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

18 Каким образом распределяют общий объем перевозок по видам сообщений?

Сначала определяют перевозки в местном сообщении, затем во всех остальных

3.4 Типовые разноуровневые задачи, выполняемые в рамках практической подготовки

Разноуровневые задачи выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗАБИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец разноуровневой задачи по теме, предусмотренной рабочей программой дисциплины.

Образец разноуровневой задачи

По числу видов транспорта, участвующих в доставке грузов и пассажиров, системы доставки делятся на *одновидовые (юнимодальные, унимодальные)*, осуществляемые каким-либо одним видом магистрального транспорта, и *многовидовые (мультимодальные)* – перевозки двумя или более видами транспорта (рис. 6.4). Завоз и вывоз груза (подъезд и отъезд пассажиров) в пунктах отправления и назначения перевозкой либо ее составными частями *не считаются*.

Отдельно выделим такую категорию мультимодальных перевозок, как *интермодальные* – системы доставки грузов и пассажиров в международном сообщении несколькими видами транспорта по единому перевозочному (проездному) документу в единой перевозочной единице (или транспортном средстве). Такая технология предполагает наиболее высокий уровень транспортного обслуживания с минимальным участием потребителей в ее осуществлении.



Рисунок 1 Иерархическая структура систем доставки

Соответственно, транспортировка только одним видом транспорта осуществляется в *прямом сообщении*, если же в ней задействованы несколько (два и более) видов транспорта – в *смешанном*. Особо выделяется *прямое смешанное* сообщение, предполагающее перевозку несколькими видами транспорта по единому перевозочному документу.

Взаимодействие видов транспорта обеспечивает непрерывность перевозочного процесса на суше и по воде (логистическая цепь), открывает возможности оптимизации маршрутов доставки груза за счет использования преимуществ того или иного вида транспорта: скорости железнодорожного, мобильности автомобильного, экономичности водных и т. п. Классическими критериями выбора схемы доставки грузов выступают *срок доставки* и *стоимость доставки*.

Срок доставки груза указывается в перевозочных документах в целых сутках, исчисляется, начиная с 00 ч 00 мин московского времени, следующих за датой приема груза к перевозке суток. Важно также учитывать *степень риска* повреждения и потери груза, в частности, при осуществлении передач с одного вида транспорта на другой при мультимодальной перевозке, потребность различного документального оформления в

зависимости от выбранной схемы доставки. Для пассажиров немаловажен уровень комфорта, предлагаемый перевозчиками, задействованными в той или иной схеме доставки. Наиболее сложные многопараметрические задачи решаются *логистами* – специалистами в области транспортно-логистического обслуживания (ТЛО).

Найти оптимальную схему доставки груза по направлению, заданному вариантом (табл. 2), с использованием фрагмента схемы железных дорог России (рис. 2) и справочных данных (табл. 3). Найти также схемы самой быстрой и наиболее экономичной доставок.

Сеть автомобильных дорог приближенно считать совпадающей с сетью железных дорог (от Белозерска до Череповца – вдоль канала). Расстояние между речными портами оценивать ориентировочно с учетом масштаба представленной схемы.

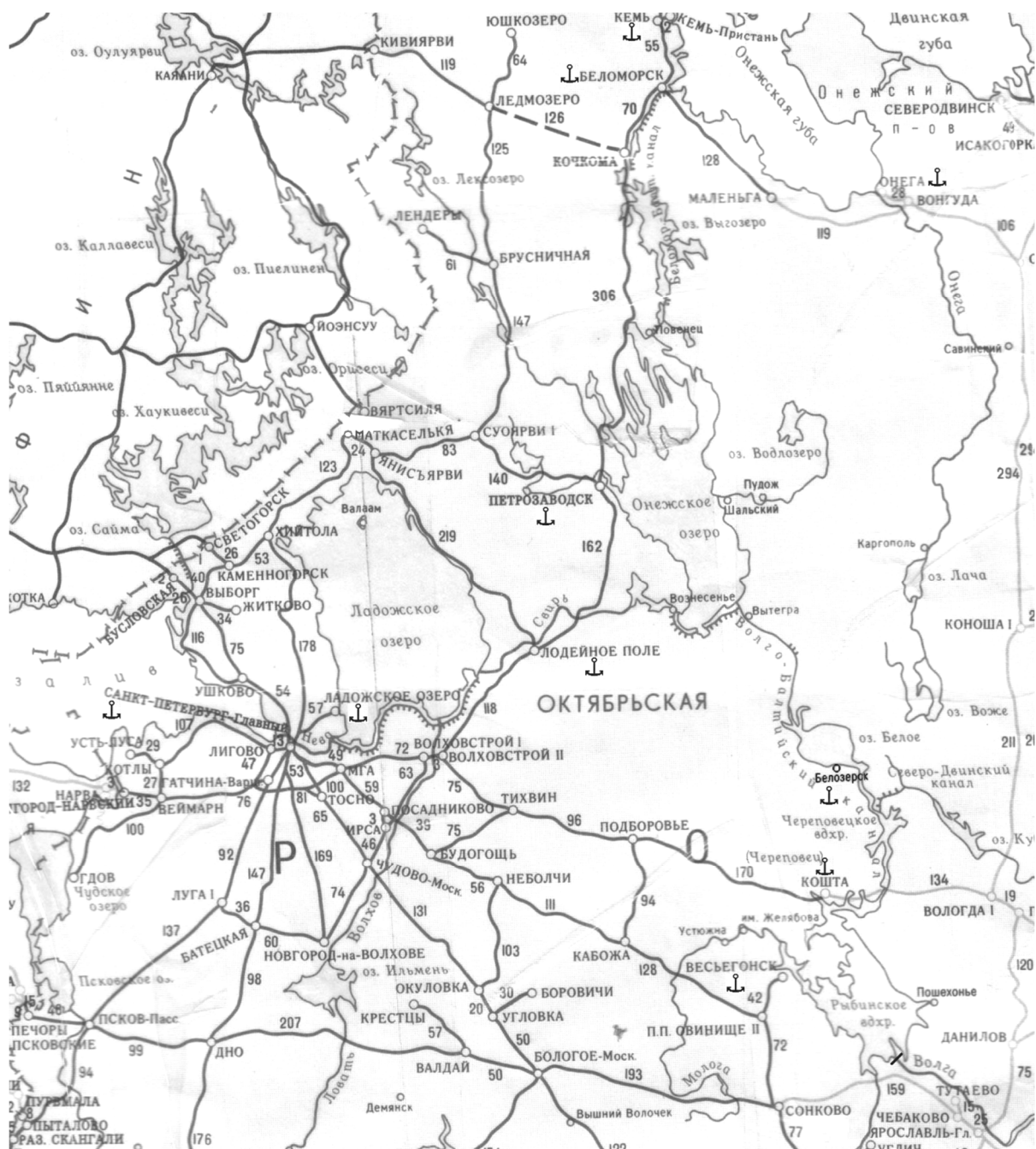


Рисунок 3. Фрагмент схемы железных дорог

Таблица 2 - Исходные данные для решения задачи

Последняя цифра индивидуального шифра студента	Пункт отправления груза	Пункт назначения груза
1	Санкт-Петербург	Кемь
2	Санкт-Петербург	Онега
3	Санкт-Петербург	Ярославль
4	Псков	Онега
5	Псков	Беломорск
6	Псков	Вологда
7	Ярославль	Беломорск
8	Ярославль	Выборг
9	Вологда	Каменногорск
0	Вологда	Кемь

Таблица 3 - Техничко-экономические характеристики видов транспорта

Вид транспорта	Обозначение	V_{∂} , км/сут.*	$T_{нк}$, сут./оп.**	e , руб./ткм***
Железнодорожный		550	1	0,7
Автомобильный		450	–	1,1
Речной		180	1	0,45

* V_{∂} – скорость доставки грузов;

** $T_{нк}$ – продолжительность начально-конечных операций;

*** e – удельная стоимость перевозки.

Рекомендации к решению

При комбинировании предложенных графических обозначений видов транспорта рекомендуется «накладывать» изображения взаимодействующих перевозчиков друг на друга, обозначая таким образом передачу груза от одного из них другому. Например, схема перевозки железнодорожным транспортом с последующей передачей на речной будет выглядеть, как на рис. 4.



Рисунок 4 - Схема перевозки железнодорожного транспорта с передачей на речной

Срок доставки груза определяется по формуле

$$T_{\partial} = \sum \frac{L_i}{V_{\partial i}} + T_{нк} + T_{доп},$$

где i – номер участка, обслуживаемый видом транспорта;

$T_{доп}$ – дополнительные задержки, связанные с перевалкой груза между видами транспорта, проследованием пограничных переходов, городов федерального значения, паромных переправ и т. п. (принять 1 сут. на каждую операцию).

Таким образом, с учетом наличия в ряде случаев дополнительных задержек не всегда минимальное расстояние перевозки обеспечивает скорейшую доставку.

Стоимость доставки определяется совокупностью стоимостей каждого этапа перевозки

$$C_{\text{д}} = \sum L_i \cdot e_i.$$

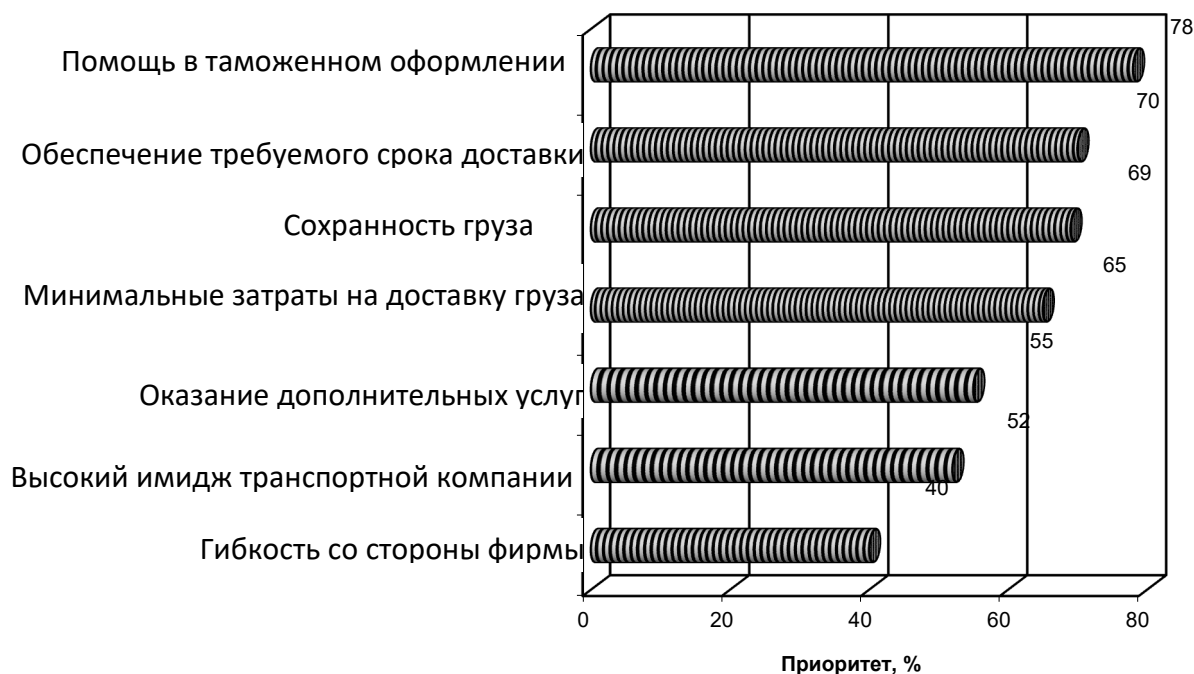
1. Оптимизация маршрута в рамках данной задачи сводится к ускорению процесса доставки при одновременном его удешевлении. Никакой из вариантов не может быть признан оптимальным, если существует другой, более быстрый и одновременно менее дорогостоящий.

Контрольные вопросы

1. Что называется мультимодальными, интермодальными и юнимодальными перевозками?
2. В чем различия между прямым, смешанным и прямым смешанным сообщением?
3. От чего зависит срок доставки груза и как его определить?
4. Каковы критерии выбора схемы доставки груза?
5. Как называются услуги (операции) и специалисты по оптимизации транспортных процессов?

4. Определение качества транспортного обслуживания

Качество какого-либо объекта определяется мерой соответствия его свойств и характеристик предъявляемым к нему требованиям. Транспортная услуга, выступая одновременно и в роли продукции, и в роли товара, обладает широким спектром характеристик. Со стороны клиентов предъявляются многочисленные требования. На рис. 4 показаны результаты маркетинговых исследований по приоритетности требований



потребителей и клиентов к транспортной фирме. При планировании и организации доставки необходимо учитывать как можно больше критериев. Только в этом случае клиенты будут заинтересованы в сотрудничестве с компанией. Множество разнородных, а порой и противоречащих друг другу требований, приводит к необходимости решения многокритериальных задач оптимизации с применением методов логистики.

Общее представление о требованиях клиентов при выполнении каждого конкретного заказа, внимания к процессу доставки и их приоритетности могут в той или иной степени отличаться от приведенных. Кроме того, запросы клиентуры в ряде случаев вступают в противоречие друг с другом. Так, требованием своевременной доставки грузов обусловлено привлечение дополнительных усилий по организации и оперативному управлению перевозочным процессом и, следовательно, приводит к дополнительным издержкам, что противоречит минимизации затрат на транспортировку.

Несмотря на сложную природу понятия качества отдельные его черты возможно выразить численно, однако в силу приведенных выше обстоятельств *математические методы* решения весьма сложны и требуют привлечения средств вычислительной техники. Более простое решение может быть получено *экспертными методами*, основанными на анализе изучаемого объекта (фирмы, услуги и пр.) и оценке его качества экспертами по ряду различных *параметров*. Каждый из них (A_i) оценивается в обезличенных баллах (a_i), например, по традиционной 5-балльной шкале и умножается на собственный весовой коэффициент (коэффициент значимости), свидетельствующий о важности параметра в общей оценке (ω_i) и выраженный в долях единицы. Тогда совокупная оценка вычисляется как сумма их произведений

$$R = \sum a_i \cdot \omega_i, \quad \sum \omega_i = 1.$$

Как правило, параметры оказываются весьма сложны, что затрудняет их однозначную оценку и влечет необходимость анализа каждого из них отдельно. Порядок составления оценки параметра из частных оценок характеризующих его *показателей* аналогичен

$$a_j = \sum b_j \cdot \varphi_j, \quad \sum \varphi_j = 1,$$

где b_j – оценка j -го показателя в составе i -го параметра;

φ_j – коэффициент значимости j -го показателя в параметре.

Далее рассмотрены основные параметры, составляющие *качество обслуживания* клиентов и потребителей транспортных услуг *системой доставки груза*: отдельной транспортной компанией либо совокупностью компаний, объединенных общим комплексом работ и операций.

A_1 – Цена. Чаще всего именно с нее клиент начинает знакомство с каким-либо товаром. Как параметр качества цену можно определить через степень соответствия стоимости отдельных товаров (в том числе услуг) возможностям и готовности покупателя к ее оплате.

A_2 – Надежность. Надежность доставки является еще более сложным комплексным параметром, в целом характеризующим способность исполнять взятые на себя обязательства.

$B_{2.1}$ – Своевременность доставки грузов. Одно из важнейших условий обеспечения устойчивости работы всех участников, начиная с потребителей транспортных услуг. Обеспечение своевременной доставки выгодно и самому перевозчику: сокращается оборот подвижного состава, снижаются затраты на хранение грузов, на содержание дополнительных средств и оборудования для погрузки-разгрузки, штата работников и т. п.

$B_{2.2}$ – Сохранность грузов. Определяется как соответствие фактического количества груза и его качества сведениям, указанным в перевозочных и сопроводительных документах. Уровень сохранности по количеству ($U_{кол}$) может быть выражен через процент грузов, потерянных при доставке (недостача), по отношению к общему объему принятых к перевозке грузов ($V_{общ}$). Аналогично используется показатель процента грузов, испорченных при доставке (порча), для определения уровня сохранности по качеству ($U_{кач}$). В зависимости от рода груза и способа перевозки устанавливаются нормативы его допустимых потерь (нормы естественной убыли), а также допуски на погрешности в определении количества груза

$$U_{\text{кол}} = \frac{V_{\text{недостачи}}}{V_{\text{общ}}}, \quad U_{\text{кач}} = \frac{V_{\text{порчи}}}{V_{\text{общ}}}.$$

В2.3 – Безопасность (уровень риска). Означенный показатель зависит от многих факторов (маршрут перевозки, вид отправки, род подвижного состава и т. п.), что затрудняет его оценку в натуральных единицах измерения, позволяя рассчитать лишь вероятности наступления различных последствий. Определенно можно говорить об отсутствии абсолютно безопасных решений, т. е. о неизбежном наличии риска в любом действии (либо бездействии). Более рискованные варианты решений могут давать существенные преимущества по другим показателям и параметрам доставки.

В2.4 – Совместимость системы доставки. Отражает уровень технического, технологического и экономического взаимодействия элементов системы доставки грузов.

Совместимость системы доставки может быть выражена процентом удачно выполненных работ (объем доставленных грузов, например) в общем объеме совместных работ

$$ССД = \frac{V_{\text{дост}}}{V_{\text{общ}}} \times 100\% .$$

В2.5 – Имидж. Имидж фирмы формируется такими факторами, как стабильное выполнение ею своих обязательств; числом позитивных и негативных сообщений о ней от партнеров по бизнесу или в средствах массовой информации; финансовой устойчивостью; доброжелательностью и честностью работников фирмы; способностью к контакту и длительным партнерским отношениям и т. п. Коротко *имидж субъекта* можно определить как характер отзывов о нем. Имидж фирмы является довольно сложным для оценки параметром. Как правило, в роли отзывов на деятельность фирмы для анализа доступнее жалобы, поскольку последние оформляются официально в виде претензий, рекламаций и т. п. Их количество можно соотнести с объемами договорной работы компании

$$Im = \frac{N_{\text{жалоб}}}{N_{\text{договоров}}} .$$

Соответственно, чем выше полученное отношение, тем ниже имидж субъекта.

А3 – Гибкость. Под гибкостью понимается готовность предприятия выполнить вносимые клиентом изменения в условия договора. Гибкость системы доставки включает в себя следующие показатели:

- готовность к изменению условий доставки;
- возможность предоставления различных уровней обслуживания;
- готовность к изменению финансовых условий платежа, например, предоставление клиентам рассрочки платежа, кредита, скидок, выбора формы оплаты и т. д.

Показатели гибкости определяются как отношение числа выполненных участниками системы доставки изменений к общему числу предложенных клиентом изменений условий договора.

А4 – Комплексность. Важнейшую роль здесь играет показатель *возможности оказания услуги* (ВОУ), определяемый соотношением перечня предлагаемых клиенту услуг и совокупности необходимых ему наименований. В целом чем больше ассортимент оказываемых услуг, тем выше уровень качества обслуживания, поскольку шире выбор, предоставляемый клиентам различных услуг по наименованиям

$$ВОУ = \frac{N_{\text{предл}}}{N_{\text{запр}}} \times 100\% .$$

Далее в оценке комплексности транспортного обслуживания необходимо последовательно рассматривать способность системы на оказание каждой услуги. При этом используется показатель «Способность оказать услугу» (СОУ), определяемый как

отношение объема возможного выполнения соответствующей услуги к запрашиваемому объему

$$COY = \frac{V_{возм}}{V_{запр}} \times 100\% .$$

На основе оценок уровня удовлетворения каждого отдельного требования дается обобщенное значение показателя комплексности системы доставки.

A5 – Информативность. Информативность в целом определяется способностью системы транспортного обслуживания давать клиентам в любой момент времени информацию о тарифах, условиях доставки, о месте нахождения груза и пр. Показатели информативности выделяются по главным критериям оценки как самой информации, так и процессов ее предоставления: *достоверность, полнота и актуальность* информации, *оперативность* ее передачи/получения.

A6 – Доступность. На параметр доступности системы доставки грузов влияют два показателя: *готовность к доставке* и *удобство обслуживания*. *Готовность* к доставке свидетельствует о вероятности приема системой к исполнению поступившего заказа. Оценка по отчетному периоду выражается процентом принятых за период заказов по отношению к общему количеству поступивших заявок.

Удобство транспортного обслуживания тем выше, чем меньше времени и сил клиент (потребитель) затрачивает на организацию и осуществление самого процесса доставки. Специфика услуги как товара заключается в невозможности ее выполнения без участия потребителей, однако, их трудозатраты возможно сократить, что и способствует повышению удобства обслуживания.

Определить показатели качества работы экспедиторской компании согласно эксплуатационным показателям (табл. 6.8), обобщить результаты расчетов по академической группе (по всем фирмам), оценить результаты с точки зрения: 1) клиента; 2) компании по индивидуальному варианту.

Таблица 4 - Исходные данные для решения задач

Показатель	Последняя цифра индивидуального шифра студента				
	0	1	2	3	4
	5	6	7	8	9
1	2	3	4	5	6
Название компаний	K1	K2	K3	K4	K5
Объем доставленных грузов, т	86 400	95 000	46 500	75 800	67 300
Число заключенных договоров	1 440	1 580	870	1 320	1 250
Объем испорченных грузов, т	432	380	137	270	220
Объем недостачи, т	150	300	115	235	187
Число просроченных доставок	10	17	12	15	9
Количество жалоб к фирме	14	15	16	18	12
Объем услуг, который может оказать фирма, тыс. т	100	150	50	95	72
Запрашиваемый объем услуг, тыс. т	375	375	375	375	375
Общее число запросов информации	148	150	78	130	123
Число точных ответов	146	145	76	122	120
Общие затраты времени на подготовку ответов, час	72	100	32	78	65

Контрольные вопросы

1. В чем сущность понятия качества?
2. Чем отличается качество услуги от качества обслуживания?
3. Какими параметрами определяется качество доставки груза?
4. Какими показателями определяется каждый из параметров?
5. Как из оценок отдельных параметров определяется общая оценка?

3.5 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

- 1 Что такое транспорт?
- 2 Что такое сервис?
- 3 Назовите виды сервиса?
- 4 Что такое система сервиса на транспорте?
- 5 В каком году была создана Международная федерация экспедиторских ассоциаций (FIATA)?
- 6 Что такое инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования?
- 7 Владелец инфраструктуры – это?
- 8 Перевозчик – это?
- 9 Пользователь услугами железнодорожного транспорта – это?
- 10 Дайте классификацию транспортно-экспедиционным услугам?
- 11 Что такое система обслуживания потребителей?
- 12 Назовите свойства системы обслуживания?
- 13 Что такое качество обслуживания?
- 14 Назовите два основных подхода к управлению качеством обслуживания?
- 15 Что такое система фирменного транспортного обслуживания?
- 16 Назовите основные цели создания СФТО?
- 17 Назовите основные принципы создания СФТО?
- 18 Назовите уровни СФТО?
- 19 Назовите основные задачи маркетинга на транспорте?
- 20 Назовите принципы управления маркетингом на железнодорожном транспорте
- 21 Какие функции маркетинга грузовых перевозок вы знаете?
- 22 Что такое система ЭТРАН?
- 23 Назовите основные принципы работы системы ЭТРАН?
- 24 Что такое культура сервиса?
- 25 Каким способом определяется качество товара?
- 26 Какая схема применяется при сертификации системы качества предоставления услуг?

3.6 Типовое (ые) практическое (ие) задание (я) к зачету (для оценки умений)

Распределение практических заданий к зачету находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект типовых практических заданий к зачету не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ ИрГУПС, а хранится на кафедре-разработчике в составе ФОС по дисциплине.

Ниже приведен образец типового (ых) практического (их) задания (й) к зачету.

Образец типового (ых) практического (их) задания (й) к зачету

Суммарный объем перевозок равен 300 т/сут.; удельная стоимость накопления, хранения и комплектации – 6 р./т; тариф на перевозку – 0,2 р./т*км; административные расходы на содержание одного сервисного центра – 30 р./сут. Средняя плотность грузообразования на полигоне 0,09 т/км². Затраты на информационное сопровождение одной партии груза 0,3 р., размер партии 30 т. Требуется определить оптимальный объем работы и количество сервисных центров на полигоне.

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
Контрольная работа	Преподаватель на установочном занятии доводит до обучающихся: темы, количество заданий в контрольной работе. Контрольная работа должна быть выполнена в установленный срок и в соответствии с правилами оформления (текстовой и графической частей), сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» в последней редакции. Выполненная контрольная работа передается для проверки преподавателю в установленные сроки. Если контрольная работа выполнена не в соответствии с указаниями или не в полном объеме, она возвращается на доработку
Конспект	Защита конспектов, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему конспектов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Разноуровневые задачи	Выполнение разноуровневых задач, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Во время выполнения заданий разрешается пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий
Тестирование (компьютерные технологии)	Тестирование проводится по результатам освоения тем или разделов дисциплины или по окончании ее изучения во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения. Результаты тестирования видны обучающемуся на компьютере сразу после прохождения теста

Для организации и проведения промежуточной аттестации 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 и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ 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. 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	Шкала оценивания
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 проводится по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач или в форме компьютерного тестирования. Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из ФТЗ по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.