

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Иркутский государственный университет путей сообщения»

Красноярский институт железнодорожного транспорта

– филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(КрИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказ ректора
от «08» мая 2020 г. № 268-1

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

Направление подготовки – 23.03.01 Технология транспортных процессов

Профиль подготовки – Логистика и менеджмент на транспорте

Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 4 года

Кафедра-разработчик программы – Эксплуатация железных дорог

Общая трудоемкость в з.е. – 2

Часов по учебному плану – 72

Формы промежуточной аттестации в семестрах:

зачет – 8;

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	4	Итого
Число недель в семестре	18	18
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	36	36
– лекции	12	12
– лабораторные	-	-
– практические (семинарские)	24	24
Самостоятельная работа	36	36
Итого	72	72

КРАСНОЯРСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



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 № 165.

Программу составил:
ст. преподаватель

Н.В. Рыжук

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 «Эксплуатация железных дорог».

Протокол от «17» марта 2020 г. № 9

И. о. зав. кафедрой, канд. техн. наук

Е.М. Лыткина

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели освоения дисциплины	
1	подготовка бакалавров по технологиям транспортных процессов к работе в условиях рынка транспортных услуг.
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	освоение теоретических основ и практических методов организации транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров.
2	изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса при осуществлении перевозок, продвижения транспортных услуг и управления процессами обслуживания пассажиров и грузовладельцев.

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 	
Научно-образовательное воспитание обучающихся	
<p>Цель научно-образовательного воспитания – создание условий для реализации научно-образовательного потенциала обучающихся в форме наставничества, тьюторства, научного творчества.</p> <p>Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формирование системного и критического мышления, мотивации к обучению, развитие интереса к творческой научной деятельности; – создание в студенческой среде атмосферы взаимной требовательности к овладению знаниями, умениями и навыками; – популяризация научных знаний среди обучающихся; – содействие повышению привлекательности науки, поддержка научно-технического творчества; – создание условий для получения обучающимися достоверной информации о передовых достижениях и открытиях мировой и отечественной науки, повышения заинтересованности в научных познаниях об устройстве мира и общества; – совершенствование организации и планирования самостоятельной работы обучающихся как образовательной технологии формирования будущего специалиста путем индивидуальной познавательной и исследовательской деятельности 	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Б1.Б.12 «Математика»
2	Б1.Б.15 «Физика»
3	Б1.Б.14 «Информатика»
4	Б1.Б.27 «Транспортная инфраструктура»
5	Б1.В.01 «Общий курс транспорта»
6	Б1.В.04 «Эксплуатационные свойства транспорта»
7	Б1.В.06 «Грузовые перевозки»
8	Б1.В.07 «Планирование в логистике»
9	Б1.В.09 «Организация специальных видов перевозок»
10	Б1.В.03 «Организация пассажирских перевозок»
11	Б1.В.10 «Транспортно-экспедиционное обслуживание»
12	Б1.В.ДВ.12.01 «Механизация и автоматизация погрузочно-разгрузочных работ»
13	ФТД.В.02 «Организация доступной среды для инвалидов на транспорте»
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.В.ДВ.07.01 «Основы таможенной деятельности»

2	Б1.В.12 «Проектирование транспортно-логистических систем»
3	Б2.В.03(Пд) «Производственная – преддипломная»
4	Б3.Б.01 «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты»
3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ 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	теоретические основы функционирования рынка транспортных услуг.
Уметь	выполнить оценку уровня конкурентоспособности автотранспортных услуг.
Владеть	методами коммерции, маркетинга, логистики.
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	основы функционирования рынка транспортных услуг.
Уметь	находить пути повышения эффективности функционирования АТП в условиях рынка.
Владеть	методами анализа деятельности конкурентов.
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	принципы коммерческой работы при подготовке перевозок и в процессе их выполнения.
Уметь	находить пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания клиентов.
Владеть	навыками рациональных приемов работы с клиентами; приемами стимулирования тарифов, заключения договоров с клиентурой, осуществления взаиморасчетов.

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 сервиса на транспорте
Уметь	Определять показатели качества сервиса на транспорте
Владеть	Методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	Методы оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
Уметь	Оценивать уровень транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
Владеть	Методами оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	Факторы влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка
Уметь	Оценивать влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка
Владеть	Методами оценки влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать	
1	правовую основу функционирования единой транспортной системы
2	технологии сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
3	показатели качества сервиса на транспорте.
Уметь	
1	анализировать рыночную структуру транспортных комплексов
2	планировать и осуществлять сервисную деятельность при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
3	определять показатели качества сервиса на транспорте.
Владеть	
1	методами анализа рыночной структуры транспортных систем
2	технологиями сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
3	методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев.

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. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	8			
1.1	Эволюция форм сервиса на отечественных железных дорогах. Принципы логистического обслуживания при экспедировании грузов. Современные методы организации перевозок. /Лек/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
1.3	Термины и определения сервиса на транспорте /Пр/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
1.8	Изучение теоретического материала: Рынок как условие и объективная основа сервиса /Ср/	8	4	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
1.9	Изучение теоретического материала: Статус агента перевозчика и грузовладельца. /Ср/	8	4	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2	Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках.				
2.1	Сертификация и лицензирование услуг, предоставляемых грузоотправителям и грузополучателям /Лек./	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.2	Анализ проводимых операций, выполняемых в пути следования груза /Пр/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
2.3	Изучение теоретического материала: Расчеты между субъектами правоотношений в сфере транспортной экспедиции /Ср/	8	4	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3	Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках				
3.1	Требования к услугам, предоставляемым на федеральном железнодорожном транспорте при перевозке грузов /Лек./	8	2	ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.2	Анализ проводимых операций, выполняемых по прибытии груза /Пр/	8	2	ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.3	Определение срока и даты доставки груза /Пр/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.4	Определение сроков погрузки и выгрузки средствами грузоотправителей, грузополучателей /Пр/	8	4	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.5	Значение и виды терминально-складской инфраструктуры транспорта /Пр/	8	2	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.6	Изучение теоретического материала: Правоотношения экспедитора с таможенными органами /Ср/	8	4	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.7	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках /Лек/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.8	Имидж работника как составляющая сервиса /Лек/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.9	Расчет классности вокзала и определение пассажиропотоков. /Пр/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.10	Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах и в пути следования /Пр/	8	2	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
3.11	Изучение теоретического материала: Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования/Ср/	8	4	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2

3.12	Изучение теоретического материала: Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах/Ср/	8	4	ПК-4	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4	Раздел 4. Качество транспортного обслуживания				
4.1	Сервисное обслуживание пассажиров. Культура сервиса /Лек/	8	2	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.2	Определение видов транспортного сервиса /Пр/	8	2	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.3	Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса /Пр/	8	2	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.4	Построение схемы нормативной базы сервиса в пассажирских перевозках /Пр/	8	2	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.5	Изучение теоретического материала: Значение сферы транспортного обслуживания населения /Ср/	8	6	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2
4.6	Написание рефератов по темам/Ср/	8	6	ПК-4 ПК-7	6.1.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2

**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 данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины, и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

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

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% online
6.1.1.1	ред. В. М. Николашин	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов.-	М. : Академия, 2008	48
6.1.1.2	Н. Д. Иловайский, А. Н. Киселев	Сервис на транспорте (железнодорожном) [Текст] : учеб. для ВУЗов ж.-д. трансп.-	М. : Маршрут, 2003	62

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% online
6.1.2.1	С. П. Вакуленко [и др.] ; ред. С. П. Вакуленко	Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов ж.-д. трансп.-	М. : УМЦ ЖДТ, 2013	4
6.1.2.2	Г. А. Резник	Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/352240	М. : ИНФРА-М, 2013	100 % online

6.1.3 Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во экз.
--	---------	----------	---------------	-------------

	составители		год издания/ Личный кабинет обучающегося	в библиотеке/ 100% online
6.1.3.1	Н. В. Рыжук	Сервис на транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления подготовки 23.03.01 "Технология транспортных процессов" профиля "Логистика и менеджмент на транспорте".- http://irbis.krsk.irkups.ru/cgi-bin/irbis64r_opak81/cgiirbis_64.exe?&C21COM=2&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&Image_file_name=%5CFul%5C2539.pdf&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1	Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2019	100 % online
6.1.3.2	Н. В. Рыжук	Сервис на транспорте [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям для студентов всех форм обучения направления подготовки 23.03.01 "Технология транспортных процессов" профиля "Логистика и менеджмент на транспорте".- http://irbis.krsk.irkups.ru/cgi-bin/irbis64r_opak81/cgiirbis_64.exe?&C21COM=2&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&Image_file_name=%5CFul%5C2535.pdf&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1	Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2019	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% online
6.1.4.1	Н. В. Рыжук	Сервис на транспорте [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы для студентов всех форм обучения направления подготовки 23.03.01 "Технология транспортных процессов" профиля "Логистика и менеджмент на транспорте".- http://irbis.krsk.irkups.ru/cgi-bin/irbis64r_opak81/cgiirbis_64.exe?&C21COM=2&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&Image_file_name=%5CFul%5C2540.pdf&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1	Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2019	100 % online
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
6.2.1	Библиотека КрИЖТ ИрГУПС : [сайт] / Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал ИрГУПС. – Красноярск. – URL: http://irbis.krsk.irkups.ru/ . – Режим доступа: после авторизации. – Текст : электронный.			
6.2.2	Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ» : электронно-библиотечная система : сайт / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, 2013 – . – URL: http://umczdt.ru/books/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.			
6.2.3	Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва. 2011 – . – URL: http://znanium.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.			
6.2.4	Образовательная платформа Юрайт : электронная библиотека : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020. – URL: https://urait.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.			
6.2.5	Лань : электронно-библиотечная система : сайт / Издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: http://e.lanbook.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.			
6.2.6	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Директ-Медиа». – Москва, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.			
6.2.7	Красноярский институт железнодорожного транспорта : [электронная информационно-			

	образовательная среда] / Красноярский институт железнодорожного транспорта. – Красноярск. – URL: http://sdo1.krsk.irkups.ru/ . – Текст : электронный.
6.2.8	Национальная электронная библиотека : федеральный проект : сайт / Министерство Культуры РФ. – Москва, 2016 – . – URL: https://rusneb.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.9	Российские железные дороги : официальный сайт / ОАО «РЖД». – Москва, 2003 – . – URL: http://www.rzd.ru/ . – Текст : электронный.
6.2.10	Красноярский центр научно-технической информации и библиотек (КрЦНТИБ) : сайт. – Красноярск. – URL: http://denti.krwrzd.ru/ . – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows Vista Business Russian, авторизационный номер лицензиата 64787976ZZS1011, номер лицензии 44799789. Microsoft Office Standard 2013 Russian OLP NL Academic Edition (дог №2 от 29.05.2014 – 100 лицензий; дог №031910002031500013-00 от 07.12.2015 – 87 лицензий).
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения	
6.3.2.1	Не используется
6.3.3 Перечень информационных справочных систем	
6.3.3.1	Консультант Плюс : справочно-правовая система : база данных / Региональные информационные центры КонсультантПлюс ООО ИЦ «ИСКРА». – Москва, 1992. – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3.3.2	Гарант : справочно-правовая система : база данных / ООО «ИПО «ГАРАНТ». – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.4 Правовые и нормативные документы	
6.4.1	Устав железнодорожного транспорта [Электронный ресурс]: Федеральный закон N 18-ФЗ от 10.01.2003.- http://irbis.krsk.irkups.ru/cgi-bin/irbis64r_opak81/cgiirbis_64.exe?&C21COM=2&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&Image_file_name=%5CFul%5C333_yim.pdf&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1
6.4.2	Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом. Сборник – Книга 1 [Текст]. – М.: Юртранс, 2003. – 708 с.

**7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

7.1	Корпуса А, Л, Т, Н КрИЖТ ИрГУПС находятся по адресу г. Красноярск, ул. Новая Заря, д. 2И
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты, таблицы), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины. Мультимедийная аппаратура, электронные презентации, видеоматериалы, доска, мел, видеофильмы, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), наглядные пособия (презентации).
7.3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду КрИЖТ ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальный зал библиотеки; – учебная аудитория К-105; – компьютерные классы Л-203, Л-214, Л-410, Т-5,Т-46.
7.4	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования А-307.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекционные занятия	<p>Аудиторные занятия, предусмотренные программой дисциплины «Организация специальных видов перевозок», являются обязательными для посещения.</p> <p>Лекционные занятия призваны донести до обучающихся содержание основных тем дисциплины, включенных в ее программу.</p> <p>На лекциях обучающиеся получают новые сведения, во многом дополняющие учебники, знакомятся с последними достижениями науки и техники. Поэтому умение сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемый материал является непременным условием их глубокого и прочного усвоения, а также развития умственных способностей. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающихся. В процессе слушания необходимо разобраться в том, что излагает лектор; обдумать сказанное им; связать новое с тем, что до этого было известно по данной теме из предыдущих лекций, прочитанных книг и журналов. Слушая лекции, надо стремиться понять цель изложения, уловить ход мыслей лектора, логическую последовательность изложения, понимать, что хочет доказать лектор. Надо отвлекаться при этом от посторонних мыслей и думать только о том, что излагает преподаватель. Краткие записи лекций, их конспектирование помогают усвоить материал.</p> <p>Над конспектами лекций надо систематически работать: перечитывать их, выправлять текст, делать дополнения, размечать цветом то, что должно быть глубоко и прочно закреплено в памяти. Первый просмотр конспекта рекомендуется сделать вечером того дня, когда была прослушана лекция (предварительно вспомнить о чем шла речь и хотя бы один раз просмотреть записи). Затем вновь просмотреть конспект через 3-4 дня. Времени на такую работу уходит немного, но результаты обычно бывают прекрасными: обучающийся основательно и глубоко овладевает материалом и к сессии приходит хорошо подготовленным.</p> <p>Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную, но и дополнительную литературу, которую рекомендовал лектор. Только такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит каждому обучающемуся овладеть научными знаниями и развить в себе задатки, способности, дарования.</p>
Практические занятия	<p>Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ.</p> <p>Основным условием эффективного участия обучающихся в практическом занятии является проработка лекционного материала и вопросов, предусмотренных для самостоятельного изучения.</p> <p>При проведении практических занятий обучающийся должен быть обеспечен материалами (условиями) кейсов или ситуационных задач, если они предусмотрены планом занятия. А также тестовыми заданиями. Материалы могут быть размещены в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p> <p>Практические занятия позволяют развивать у студентов творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.</p> <p>Начиная подготовку к практическому занятию, необходимо, прежде всего, указать студентам страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа: первый – организационный; и второй – закрепление и углубление теоретических знаний.</p> <p>На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В процессе этой работы студент должен стремиться</p>

	<p>понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.</p> <p>При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.</p> <p>Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.</p> <p>Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.</p>
Самостоятельная работа	<p>Цели внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • стимулирование познавательного интереса; • закрепление и углубление полученных знаний и навыков; • развитие познавательных способностей и активности студентов, самостоятельности, ответственности и организованности; • подготовка к предстоящим занятиям; • формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; • формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний и умений, и, в том числе, формирование компетенций. <p>Традиционные формы самостоятельной работы студентов следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции, т.е. дополнение конспекта учебным материалом (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы, нормативных документов и материалом электронного ресурса и сети Интернет); - чтение текста (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы); - конспектирование текста (работа со справочниками, нормативными документами); - составление плана и тезисов ответа; - подготовка сообщений на семинаре; - ответы на контрольные вопросы; - решение задач; - подготовка к практическому занятию; - подготовка к деловым играм, направленным на решение производственных ситуаций, на проектирование и моделирование профессиональной деятельности;
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу.</p> <p>Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины. При подготовке к сдаче зачета студент весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.</p> <p>Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Сервис на транспорте» студенты должны принимать во внимание, что все основные категории, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценки на зачете; готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции и первого занятия.</p>
Зачет	<p>Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам к зачету. Зачет проводится в устной форме. Перечень вопросов на зачет предоставляется студентам заранее.</p> <p>При подготовке к зачету обучающийся должен тщательно изучить формулировку каждого вопроса, вникнуть в его суть, составить план ответа. Ответ должен быть полным и аргументированным. Необходимо отметить для себя пробелы в знаниях, которые следует ликвидировать в ходе подготовки, а так же в ходе консультации.</p> <p>Для подготовки ответа на зачете отводится 20-30 минут. Обучающимся на зачете запрещено пользоваться сотовыми телефонами, шпаргалками, учебниками и другими «вспомогательными» средствами.</p> <p>Получив задание, внимательно прочитайте вопросы. Подготовка ответа начинайте с</p>

того вопроса, который знаете лучше, это сэкономит ваше время для обдумывания других вопросов. Рекомендуется излагать ответ своими словами, не зачитывая того, что подготовлено письменно. Внимательно слушайте дополнительные вопросы преподавателя. Если затрудняетесь ответить сразу, не торопитесь, обдумайте ответ.

Оценка выставляется в соответствии с критериями оценивания, определенными в фонде оценочных средств (Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины).

Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет и Электронную библиотеку (ЭБ КриЖТ ИрГУПС) <http://irbis.krsk.ircups.ru>

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б1.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 компетенции:

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, практик, 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.09 Организация специальных видов перевозок	4	1
		Б1.В.ДВ.03.01 Коммерческая деятельность на транспорте	6	3
		Б1.В.ДВ.03.02 Основы внешнеэкономической деятельности	6	3
		Б1.В.ДВ.08.01 Модели и методы прогнозирования транспортного спроса	8	4
		Б1.В.ДВ.08.02 Исследование транспортно-логистических систем	8	4
		Б1.В.ДВ.10.01 Сервис на транспорте	8	4
		Б2.В.03(Пд) Производственная преддипломная	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	3
		Б1.В.10 Транспортно-экспедиционное обслуживание	6	3
		Б1.В.13 Транспортный маркетинг	5	1
		Б1.В.ДВ.10.01 Сервис на транспорте	8	4
		Б2.В.03(Пд) Производственная-преддипломная	8	4
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	4

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов/тем	Уровни освоения	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного)
-----------------	--------------------------	---------------------------	-----------------	---

тенции		дисциплины	компетенции	уровня освоения компетенции)
ПК-4	Способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом	1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	Минимальный уровень	Знать теоретические основы функционирования рынка транспортных услуг.
				Уметь выполнить оценку уровня конкурентоспособности автотранспортных услуг.
				Владеть методами коммерции, маркетинга, логистики.
			Базовый уровень	Знать основы функционирования рынка транспортных услуг.
				Уметь находить пути повышения эффективности функционирования АТП в условиях рынка.
				Владеть методами анализа деятельности конкурентов.
		Высокий уровень	Знать принципы коммерческой работы при подготовке перевозок и в процессе их выполнения.	
			Уметь находить пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания клиентов.	
			Владеть навыками рациональных приемов работы с клиентами; приемами стимулирования тарифов, заключения договоров с клиентурой, осуществления взаиморасчетов.	
		2. Сервис в грузовых перевозках.	Минимальный уровень	Знать теоретические основы функционирования рынка транспортных услуг.
				Уметь выполнить оценку уровня конкурентоспособности автотранспортных услуг.
				Владеть методами коммерции, маркетинга, логистики.
			Базовый уровень	Знать основы функционирования рынка транспортных услуг.
				Уметь находить пути повышения эффективности функционирования АТП в условиях рынка.
				Владеть методами анализа деятельности конкурентов.
		Высокий уровень	Знать принципы коммерческой работы при подготовке перевозок и в процессе их выполнения.	
Уметь находить пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания клиентов.				
Владеть навыками рациональных приемов работы с клиентами; приемами стимулирования тарифов, заключения договоров с клиентурой, осуществления взаиморасчетов.				
4. Качество транспортного обслуживания	Минимальный уровень	Знать теоретические основы функционирования рынка транспортных услуг.		
		Уметь выполнить оценку уровня конкурентоспособности автотранспортных услуг.		
		Владеть методами коммерции, маркетинга,		

				логистики.
			Базовый уровень	Знать основы функционирования рынка транспортных услуг.
				Уметь находить пути повышения эффективности функционирования АТП в условиях рынка.
			Владеть методами анализа деятельности конкурентов.	
			Высокий уровень	Знать принципы коммерческой работы при подготовке перевозок и в процессе их выполнения.
				Уметь находить пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания клиентов.
				Владеть навыками рациональных приемов работы с клиентами; приемами стимулирования тарифов, заключения договоров с клиентурой, осуществления взаиморасчетов.
ПК-7	способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения	1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	Минимальный Уровень	Знать показатели качества сервиса на транспорте
				Уметь определять показатели качества сервиса на транспорте
				Владеть методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев
			Базовый уровень	Знать методы оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
				Уметь оценивать уровень транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
				Владеть методами оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
		Высокий уровень	Знать факторы влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка	
			Уметь оценивать влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка	
			Владеть методами оценки влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка	
		2. Сервис в грузовых перевозках.	Минимальный Уровень	Знать показатели качества сервиса на транспорте
				Уметь определять показатели качества сервиса на транспорте
				Владеть методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев
3. Сервис в пассажирских перевозках	Базовый уровень	Знать методы оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев		
		Уметь оценивать уровень транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев		
		Владеть методами оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев		

			Высокий уровень	Знать факторы влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка	
				Уметь оценивать влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка	
				Владеть методами оценки влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка	
		4. Качество транспортного обслуживания	Минимальный Уровень		Знать показатели качества сервиса на транспорте
					Уметь определять показатели качества сервиса на транспорте
					Владеть методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев
			Базовый уровень		Знать методы оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
					Уметь оценивать уровень транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
					Владеть методами оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
			Высокий уровень		Знать факторы влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка
					Уметь оценивать влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка
					Владеть методами оценки влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка

**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	1-4	Текущий контроль	Раздел 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг Тема Термины и определения сервиса на транспорте	ПК-4 ПК-7 Собеседование (устно) Конспект (письменно) Доклад
2	5-8	Текущий контроль	Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках. Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема Анализ проводимых операций, выполняемых в пути следования груза. Тема Анализ проводимых операций, выполняемых по прибытию груза.	ПК-4 ПК-7 Собеседование (устно) Конспект (письменно) Реферат

			<p>Тема Определение срока и даты доставки груза.</p> <p>Тема Определение сроков погрузки и выгрузки средствами грузоотправителей, грузополучателей.</p> <p>Тема Значение и виды терминально-складской инфраструктуры транспорта.</p>		
3	9-11	Текущий контроль	<p>Раздел 4. Качество транспортного обслуживания</p> <p>Тема Определение видов транспортного сервиса.</p> <p>Тема Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса.</p> <p>Тема Построение схемы нормативной базы сервиса в пассажирских перевозках /Пр/</p>	ПК-4 ПК-7	Собеседование (устно) Конспект (письменно) Сообщение
4	12	Форма промежуточной аттестации – зачет	<p>Раздел 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг</p> <p>Тема Термины и определения сервиса на транспорте</p> <p>Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках. Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках</p> <p>Раздел 4. Качество транспортного обслуживания</p>	ПК-4 ПК-7	Собеседование (устно). 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 сформированности компетенций представлен в таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
---	----------------------------------	--	---

Текущий контроль успеваемости			
1	Реферат	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор реферата раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся</p>	<p>Темы рефератов/сообщений (МУ к практическим занятиям, по самостоятельной работе студентов)</p>
2	Сообщение, доклад	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно – практической или научной темы</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся</p>	<p>Темы статей/докладов (МУ к практическим занятиям, по самостоятельной работе студентов)</p>
3	Конспект	<p>Средство, позволяющее формировать и оценивать способность обучающегося к восприятию, обобщению и анализу информации.</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся</p>	<p>Темы конспектов по дисциплине (МУ к лекциям и практическим занятиям, по самостоятельной работе студентов)</p>
4	Тест	<p>Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся</p>	<p>Типовые тестовые задания</p>

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

		умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	
--	--	--	--

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Критерии и шкала оценивания конспекта

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

Критерии и шкала оценивания результатов выполнения реферата

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

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

- 86 – 100 баллов – «отлично»;

- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Критерии и шкала оценивания результатов доклада

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

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

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

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Критерии и шкала оценивания при собеседовании

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

Критерии и шкала оценивания тестовых заданий при промежуточной аттестации 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

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

3.1 Типовые контрольные задания по написанию конспекта

Темы конспектов, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Темы для изучения теоретического материала для самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование задания	Продолжительность в часах
		очная форма
1	2	3
Раздел 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг		
1	Рынок как условие и объективная основа сервиса.	4
2	Статус агента перевозчика и грузовладельца.	4
Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках.		
Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках		
3	Правоотношения экспедитора с таможенными органами.	4
4	Расчеты между субъектами правоотношений в сфере транспортной экспедиции.	4
5	Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования.	4
6	Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах.	4
Раздел 4. Качество транспортного обслуживания		
7	Значение сферы транспортного обслуживания населения.	6
8	Написание рефератов по темам.	6

Работа выполняется письменно и включает изучение и выполнение краткого конспекта по учебно-методическому и информационному обеспечению дисциплины.

3.2 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

Охарактеризуйте, перечислите:

Раздел 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг

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

3.3 Перечень типовых простых практических заданий к зачету

(для оценки умений)

Определить, дать примеры:

Раздел 2 Сервис в грузовых перевозках.

Раздел 3 Сервис в пассажирских перевозках

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

3.4 Перечень типовых практических заданий к зачету

(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

Опишите, перечислите:

Раздел 4 Качество транспортного обслуживания

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

3.5 Перечень тем для написания рефератов

1. Виды сервисного обслуживания
2. Определение и особенности транспортного сервиса
3. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса
4. Термины и определения сервиса на транспорте
5. Эволюция форм сервиса на отечественных железных дорогах
6. Сервис на зарубежном транспорте
7. Логистические центры в системе транспортно-экспедиционного сервиса
8. Классификация транспортных рынков
9. Эволюция форм маркетинга в перевозках грузов
10. Рынок как организационная основа сервиса на транспорте
11. Методы сегментации транспортного рынка
12. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах
13. Назначение и структура сервис-центра
14. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале

- 15 Основы профессионального сервисного обслуживания
- 16 Сервис пассажиров в дальнем сообщении
- 17 Классификация операторских компаний
18. Развитие транспортно-экспедиционной деятельности и логистика, взаимодействие различных видов транспорта
19. Современные методы организации перевозок
20. Международные транспортные коридоры
21. Определение и особенности транспортного сервиса
22. Содержание работы логистического сервис-центра железнодорожной станции

3.6 Типовые контрольные задания для тестирования

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

Тесты формируются из фонда тестовых заданий по дисциплине.

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

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

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

Типы тестовых заданий:

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

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

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Сервис на транспорте»

Компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-4 способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом	1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	Эволюция форм сервиса на отечественных железных дорогах. Принципы логистического обслуживания при экспедировании грузов. Современные методы организации перевозок.	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
			Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Действие	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
	2. Сервис в грузовых	Сертификация и	Знание	4 – ОТЗ

ПК-7 способностью к поиску путей повышения качества транспортно- логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения	3. Сервис в пассажирских перевозках	лицензирование услуг, предоставляемых грузоотправителям и грузополучателям	Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
			Действие	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Требования к услугам, предоставляемым на федеральном железнодорожном транспорте при перевозке грузов.	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
			Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
			Действие	8 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
		4. Качество транспортного обслуживания	Сервисное обслуживание пассажиров. Культура сервиса	Знание
	Умение			10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
	Действие			20 – ОТЗ 20 – ЗТЗ
	Итого			80 – ОТЗ 80 – ЗТЗ

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

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

Предел длительности контроля – 45 минут.

Образец типового варианта итогового теста предусмотренного рабочей программой
дисциплины

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Информационная отдача сервиса?

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

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

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

10. Услуги по заполнению и оформлению документов включают?

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

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

С.
– заполнение заявок на перевозку груза;
– заполнение накладной.

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

11. В стоимость услуг перевозки входят?

А.
Оплата права проехать по дороге на определенное расстояние по тарифу перевозки

В.
Все варианты не верны

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

D.
Все варианты верны

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

12. Информационные услуги включают уведомления и извещения?

А.

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

В.

все варианты не верны

С.

- грузополучателя об отправке в его адрес груза.

D.

все варианты верны

E.

- грузополучателя или грузоотправителя о прибытии груза в порт;
- грузоотправителя (грузополучателя) о погрузке груза на борт судна и прибытии к месту назначения.

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

Выберите один ответ:

Верно

Неверно

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

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

Выберите один ответ:

Верно

Неверно

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

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

Выберите один ответ:

Верно

Неверно

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

Выберите один ответ:

Верно

Неверно

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

- Верно
 Неверно

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

- Верно
 Неверно

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

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

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Реферат	<p>Текст реферата должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ, основные положения которого здесь и воспроизводятся.</p> <p>Общий объём работы - 15–20 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. В тексте должны композиционно выделяться структурные части работы, отражающие суть исследования: введение, основная часть и заключение, а также заголовки и подзаголовки.</p> <p>Реферат должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - титульный лист; - оглавление; - введение; - основную часть (разделы, части); - выводы (заключительная часть); - приложения; - пронумерованный список использованной литературы (не менее 2-х источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания. <p>На все рефераты преподаватель должен дать соответствующую рецензию, которая рассматривается как важный показатель успеваемости и принимается во внимание при аттестации студентов.</p> <p>Критерии оценки реферата. Может быть использована пятибалльная система оценки.</p> <p>При оценке реферата учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменная грамотность; - актуальность темы исследования, ее научность, логическая последовательность изложения; - соответствие содержания теме; - глубина проработки материала, грамотность раскрытия темы; - правильность и полнота использования источников; - соответствие оформления реферата стандартам; - практическое применение (использование). <p>Выступление по реферату.</p> <p>На основе написанного реферата студент может сделать устное выступление перед группой, либо другой аудиторией. Рефераты могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы (в отдельных случаях).</p>
Сообщение, доклад	<p>Объем 5-10 страниц печатного текста</p> <p>Требования к оформлению текста:</p>

	<p>Текст тезисов набрать в текстовом редакторе MS Word.</p> <p>Оформление согласно Положению «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль».</p> <p>Рецензия преподавателя на доклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуальность темы; - глубину изучения специальной литературы; - анализ методов исследования; - оценка достоверности результатов; - обоснованность выводов; - соответствие стиля и оформления работы предъявленным требованиям; - предложения и выводы. <p>Критерии оценки – соответствие представленной информации заданной теме, характер и стиль изложения, логика выводов, проведенный анализ, правильность оформления. Может быть использована пятибалльная система оценки.</p>						
Конспект	<p>Преподаватель не менее, чем за неделю до срока выполнения конспекта должен довести до сведения обучающихся тему конспекта и указать необходимую учебную литературу. Темы и перечень необходимой учебной литературы выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Конспект должен быть выполнен в установленный преподавателем срок. Конспекты в назначенный срок сдаются на проверку.</p>						
Тест	<p>Тестирования, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Тестирование проводится с использованием компьютерных технологий. Варианты тестовых заданий формируются из базы ТЗ. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено</p>						
Зачет	<p>Проведение промежуточной аттестации в форме зачета у студентов очной формы обучения позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля (при этом могут учитываться результаты рубежного и итогового тестирования по дисциплине).</p> <p>Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок, деленную на число этих оценок.</p> <p>Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля</th> <th style="text-align: center;">Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю</td> <td style="text-align: center;">«зачтено»</td> </tr> <tr> <td>Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю</td> <td style="text-align: center;">«не зачтено»</td> </tr> </tbody> </table> <p>Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет.</p> <p>Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических) или в форме тестирования. Перечень теоретических вопросов и перечень типовых практических заданий разного уровня сложности обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС (личный кабинет обучающегося)</p>	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»
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»						

Задания, по которым проводятся контрольно-оценочные мероприятия, оформляются в соответствии с положением о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации, не выставляются в электронную информационно-образовательную среду КриЖТ ИрГУПС, а

хранятся на кафедре-разработчике ФОС на бумажном носителе в составе ФОС по дисциплине.