

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИРГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. № 266-1

Б1.В.ДВ.05.02 «Организация сервиса на транспорте»

рабочая программа дисциплины

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

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

Формы промежуточной аттестации в семестрах:
зачет б

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестру

| Семестр | 6 | Итого |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Вид занятий | Часов по учебному плану | Часов по учебному плану |
| Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий | 54 | 54 |
| – лекции | 18 | 18 |
| – практические (семинарские) | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа | 54 | 54 |
| Итого | 108 | 108 |

ИРКУТСК

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 (модуля) разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г. № 7, и на основании учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Логистика и управление цепями поставок», утвержденного Учёным советом ИрГУПС от 30.04.2020 г. протокол № 10.

Программу составила: старший преподаватель Мысник Е.В.

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры «Управление эксплуатационной работой».
Протокол от «16» 03 2020 г. № 7.

Зав. кафедрой, к.т.н, доцент

Р. Ю. Упырь

Согласовано

Кафедра «Менеджмент», протокол от «16» 03 2020 г. № 9

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент

О. А. Фрейдман

| 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|--|---|
| 1.1 Цели освоения дисциплины | |
| 1.1.1 | усвоение обучающимися теоретических основ и практических навыков и умений в области организации сервиса на транспорте |
| 1.2 Задачи освоения дисциплины | |
| 1.2.1 | изучение современного состояния транспортной системы России |
| 1.2.2 | организации транспортного обслуживания на национальном и международном рынках |
| 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 психологи 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 | |
| 2.1.1 | Изучение дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Организация сервиса на транспорте» основывается на знаниях, обучающихся, полученных при изучении дисциплин: Б1.В.12 «Международный маркетинг и внешнеэкономическая деятельность», Б1.В.ДВ.09.01 «Управление логистическими системами и процессами», Б1.В.ДВ.09.02 «Логистические риски» и прохождения практики Б2.В.02 (У) «Учебная - по получению профессиональных умений и навыков (практико-ориентированная)» |
| 2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее | |
| 2.2.1 | Б1.В.02 «Стратегический менеджмент» |
| 2.2.2 | Б1.В.05 «Маркетинг и логистика территорий» |
| 2.2.3 | Б3.Б.01 «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» |

| 3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
|---|--|
| ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии | |

| организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности | |
|---|--|
| Минимальный уровень освоения компетенции | |
| Знать | принципы логистического подхода при организации транспортного сервиса |
| Уметь | выбирать эффективный вариант доставки груза |
| Владеть | методами выбора перевозчика |
| Базовый уровень освоения компетенции | |
| Знать | особенности рынка грузовых и пассажирских перевозок, особенности изучения спроса в условиях конкуренции видов транспорта |
| Уметь | разрабатывать графики взаимодействия видов транспорта в транспортных узлах |
| Владеть | методами координации деятельности участников перевозочного процесса для достижения согласованности их действий |
| Высокий уровень освоения компетенции | |
| Знать | стратегии клиентоориентированного транспортного бизнеса в транспортных организациях |
| Уметь | устанавливать критерии оценки конкурентоспособности транспортных организаций (экспедитора, перевозчика) |
| Владеть | методами расчета критериев для оценки транспортного обслуживания клиентов |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| Знать | |
|----------------|--|
| 1 | теоретические основы транспортного обслуживания, варианты транспортного обслуживания логистических систем, научные и методические основы транспортного сервиса |
| 2 | логистическую концепцию транспортного обслуживания, специфику объектов транспортного обеспечения логистических систем: грузовых потоков и их классификацию, принципы и методы логистики в организации транспортного обслуживания |
| 3 | особенности управления грузовыми потоками в логистических системах, традиционный и логистический менеджмент в транспортном обслуживании |
| Уметь | |
| 1 | оценивать эффективность применения принципов и методов логистики в транспортном обеспечении логистических систем |
| 2 | строить организационные системы, ориентированные на создание центров ответственности в логистике |
| 3 | применять методы логистики в организации транспортного обслуживания |
| Владеть | |
| 1 | методами определения уровня затрат на логистические операции |
| 2 | навыками дискуссии по профессиональной тематике |
| | методами, инструментами построения и выбора оптимальных вариантов логистических систем |

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр | Часы | Код компетенции | Учебная литература, ресурсы сети «Интернет» |
|--------------------|--|----------------|-------------|------------------------|--|
| 1.0 | Раздел 1 Логистическая система транспортного обслуживания | | | | |
| 1.1 | Роль транспортной системы в развитии экономики страны. Основные направления комплексного развития транспортной системы России /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л4.1 |
| 1,2 | Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортно-логистических услуг /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л4.1 |
| 1.3 | Особенности транспортно-логистических систем различных видов транспорта. Сравнительная характеристика /Пр/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л4.2 |
| 1.4 | Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте Транспортные компании /Пр/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л4.2 |
| 1.5 | Проработка лекционного материала по | 6 | 2 | ПК-3 | Л4.1 |

| | | | | | |
|------------|--|---|----|------|--|
| | разделу /Ср/ | | | | |
| 1.6 | Подготовка к практическим занятиям по разделу /Ср/ | 6 | 4 | | Л4.2 |
| 2.0 | Раздел 2. Структура транспортного обеспечения логистических систем. Хозяйственные связи транспортного обслуживания логистических систем | | | | |
| 2.1 | Структура транспортного обеспечения логистических систем. Особенности рынка грузовых и пассажирских перевозок /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 Л4.1 |
| 2.2 | Технико-экономическая характеристика и особенности управления на магистральных видах транспорта /Лек/ | 6 | 4 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2 Л4.1 |
| 2.3 | Контейнерная транспортная система /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л4.1 |
| 2.4 | Развитие мультимодальных перевозок и интермодальных технологий на транспорте /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2, Л4.1 |
| 2.5 | Особенности перевозки автомобильным транспортом. Технико-эксплуатационные показатели /Пр/ | | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л3.1, Л4.2 |
| 2.6 | Особенности перевозки грузов железнодорожным транспортом. Выбор рода железнодорожного подвижного состава. Технико-эксплуатационные характеристики /Пр/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л2.2, Л4.2 |
| 2.7 | Планирование перевозки железнодорожным транспортом /Пр/ | 6 | 6 | ПК-3 | Л4.2, 6.4.1, 6.4.4 |
| 2.8 | Организация контейнерных перевозок железнодорожным транспортом /Пр/ | 6 | 6 | ПК-3 | Л4.2, 6.4.2 |
| 2.9 | Организация мультимодальных перевозок грузов в контейнерах /Пр/ | 6 | 6 | ПК-3 | Л4.2 |
| 2.10 | Транспортно-экспедиционное обслуживание в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты /Пр/ | 6 | 6 | ПК-3 | Л3.1, Л3.2, Л4.2 |
| 2.12 | Подготовка к контрольному тестированию /Ср/ | | 10 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л3.1, Л3.2, Л4.1, Л4.2 |
| 2.13 | Проработка лекционного материала по разделу /Ср/ | 6 | 6 | ПК-3 | Л4.1 |
| 2.14 | Подготовка к практическим занятиям /Ср/ | 6 | 8 | ПК-3 | Л4.2 |
| 3.0 | Раздел 3. Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте | | | | |
| 3.1 | Основы формирования системы транспортного обслуживания. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л3.2, Л4.1 |
| 3.2 | Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО). Основы клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев /Лек/ | 6 | 2 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.3, Л4.1 |
| 3.3 | Критерии и показатели транспортного обслуживания /Пр/ | 6 | 4 | ПК-3 | Л2.1, Л3.2, Л4.2 |
| 3.4 | Проработка лекционного материала по разделу /Ср/ | 6 | 6 | ПК-3 | Л4.1 |
| 3.5 | Подготовка к защите практических работ по | | 8 | ПК-3 | Л4.2 |

| | | | | | |
|-----|---|---|----|------|--|
| | разделу /Ср/ | | | | |
| 3.6 | Подготовка к контрольному тестированию /Ср/ | 6 | 10 | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, , Л3.1, Л3.2, Л4.1, Л4.2 |
| 4.0 | Форма промежуточной аттестации - зачет | 6 | | ПК-3 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, , Л3.1, Л3.2, Л4.1, Л4.2 |

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 ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во экз.в библиотеке |
|------|---|---|--|-------------------------|
| Л1.1 | Галабурда В.Г., Соколов Ю.И., Королькова Н.В. | Управление транспортной системой: учебник | М. : УМЦ по образованию на ж.д. транспорте, 2016, 342 с. | 41 |
| Л1.2 | Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. | Сервис на транспорте (железнодорожном): учебник для вузов | М.: Маршрут, 2003 | 257 |

6.1.2 Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во экз.в библиотеке |
|------|-----------------------------|---|--|-------------------------|
| Л2.1 | Соколов Ю.И | Менеджмент качества на железнодорожном транспорте | М. : УМЦ по образованию на ж.д. транспорте, 2014 | 50 |
| Л2.2 | Балалаев А.С. Леонтьев Р.Г. | Транспортно-логистическое взаимодействие при мультимодальных перевозках: монография | М. : УМЦ по образованию на ж.д. транспорте, 2012 | 10 |

6.1.3. Методические разработки

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во экз. в библиотеке |
|------|---------------------|--|------------------------------|--------------------------|
| Л3.1 | Дудакова А.В. | Транспортно-логистическое обеспечение при мультимодальных перевозках | Иркутск: ИрГУПС, 2016, 112 с | 44 |
| Л3.2 | Комаров А.В. | Транспортное обслуживание и экспедирование грузовых перевозок: учеб. пособие | Иркутск: ИрГУПС, 2017, 112 с | 293 |

6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во экз. в библиотеке |
|--|--|--|-----------------------------|--------------------------------|
| Л4.1 | Мысник Е.В. | Конспект лекций: ЭИОС | Личный кабинет обучающегося | 100% онлайн |
| Л4.2 | Мысник Е.В. | Методические указания к выполнению практических работ ЭИОС | Личный кабинет обучающегося | 100% онлайн |
| 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | | | | |
| Э.1 | Журнал «Железнодорожный транспорт» http://www.zeldortrans-jornal.ru | | | |
| Э.2 | Деловой журнал «Партнер» http://www.rzd-partner.ru | | | |
| Э.3 | Электронно-библиотечная система «Издательство «ЛАНЬ» http://www.e.lanbook.com | | | |
| Э.4 | Электронно-библиотечная система «Универсальная библиотека онлайн» http://www.biblioclub.ru | | | |
| Э.5 | Журнал Лог-Инфо (http://www.loginfo.ru) | | | |
| Э.6 | Информационный портал по логистике, транспорту, таможне (http://www.logistic.ru/) | | | |
| 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных | | | | |
| 6.3.1 Перечень базового программного обеспечения | | | | |
| 6.3.1.1 | Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/ ; Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/ ; Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License | | | |
| 6.3.2 Перечень информационных справочных систем | | | | |
| 6.3.2.1 | Консультант + (Студенческая версия) – Онлайн-версия Консультант Плюс: Студент, https://student2.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home;rnd=0.8160556428138959 | | | |
| 6.3.2.2 | http://www.irgups.ru/ntb – Научно-техническая библиотека ИрГУПС | | | |
| 6.4 Правовые и нормативные документы | | | | |
| 6.4.1 | Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта в Российской Федерации» (в последней редакции), www.consultant.ru/ М.:Юртранс, 2003г. | | | |
| 6.4.2 | Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом [Текст] / Дирекция ж. д. МПС РФ. - 712 с . М.:Юртранс, 2003г. | | | |
| 6.4.3 | Правила перевозок железнодорожным транспортом грузов в контейнерах и порожних контейнеров, утвержденные приказом Минтранса России от 18 декабря 2019 года № 405 (вступили в силу с 7 апреля 2020 года) | | | |
| 6.4.4 | Правила исчисления сроков доставки грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Минтранса России от 7 августа 2015 г № 245 | | | |
| 6.4.5 | Тарифное руководство № 4 [Текст] / Совет по ж.-д. трансп. государств - участников Содружества. - М.: Транспорт, 2001 - 452 с. Кн. 2, ч. 1 : Алфавитный список железнодорожных станций. | | | |
| 6.4.6 | Прейскурант № 10-01: тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые Российскими железными дорогами. Тарифное руководство №1 [Текст]. -Ч.1.: (Правила применения тарифов) - 151 с - (в пер) М.: Красный пролетарий, 2003г. | | | |

| 7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | |
|---|---|
| 7.1 | Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80. |
| 7.2 | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов, работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), учебно-наглядные пособия (презентации), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521 |
| 7.3 | Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, |

| |
|--|
| <p>подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС.</p> <p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507 |
|--|

| 8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|--|---|
| Вид учебного занятия | Организация деятельности обучающегося |
| Лекция | <p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Обобщения; помечать 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 удается разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.</p> |
| Практические занятия | <p>Практические занятия – это целенаправленная форма организации учебного процесса, направленная на углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и овладение определенными методами в решении прикладных задач в функциональных областях логистики: логистики закупок, производства, запасов, складирования, распределения, процесса доставки. Практические занятия у обучающихся развивают научное мышление, учат принимать решения, делать выводы. На практических занятиях обучающиеся осваивают различные методы, используемые в логистики</p> |
| <p>Комплекс учебно-методический материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет</p> | |

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б1.В.ДВ.05.02 «Организация сервиса на транспорте»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.В.ДВ.05.02 «Организация сервиса на транспорте»

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

Дисциплина Б1В.ДВ.05.02 «Организация сервиса на транспорте» участвует в формировании компетенции:

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

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенции ПК-3 при освоении образовательной программы

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индекс и наименование дисциплин /практик, участвующих в формировании компетенции | Семестр изучения дисциплины | Этапы формирования компетенции |
|-----------------|---|---|-----------------------------|--------------------------------|
| ПК-3 | владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности | Б2.В.02(У) Практика учебная - по получению первичных профессиональных умений и навыков (практико-ориентированная) | 2 | 1 |
| | | Б1.В.12 Международный маркетинг и внешнеэкономическая деятельность | 4, 5 | 2, 3 |
| | | Б1.В.ДВ.09.01 Управление логистическими системами и процессами | 5 | 3 |
| | | Б1.В.ДВ.09.02 Логистические риски | 5 | 3 |
| | | Б1.В.07 Основы предпринимательства | 6 | 4 |
| | | Б1.В.ДВ.05.01 Транспортное обеспечение логистических систем | 6 | 4 |
| | | Б1.В.ДВ.05.02 Организация сервиса на транспорте | 6 | 4 |
| | | Б1.В.02 Стратегический менеджмент | 7 | 5 |
| | | Б1.В.05 Маркетинг и логистика территорий | 7, 8 | 5, 6 |
| | | Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | 8 | 7 |

Таблица соответствия уровней освоения компетенций ПК-3

| Код компетенции | Наименование компетенции | Наименования разделов дисциплины | Уровни освоения компетенций | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции) |
|-----------------|---|--|-----------------------------|--|
| ПК-3 | владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности | Раздел 1 Логистическая система транспортного обслуживания | Минимальный уровень | Знать: принципы логистического подхода при организации транспортного сервиса Уметь: выбирать эффективный вариант доставки груза Владеть: методами выбора перевозчика |
| | | | Базовый уровень | Знать: особенности рынка грузовых и пассажирских перевозок, особенности изучения спроса в условиях конкуренции видов транспорта |
| | | Раздел 2 Структура транспортного | | |

| | | | | |
|--|--|--|-----------------|--|
| | | обеспечения логистических систем. Хозяйственные связи транспортного обслуживания логистических систем | | Уметь: разрабатывать графики взаимодействия видов транспорта в транспортных узлах Владеть: методами координации деятельности участников перевозочного процесса для достижения согласованности их действий |
| | | Раздел 3 Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте | Высокий уровень | Знать: стратегии клиентоориентированного транспортного бизнеса в транспортных организациях |
| | Уметь: устанавливать критерии оценки конкурентоспособности транспортных организаций (экспедитора, перевозчика) | | | |
| | Владеть: методами расчета критериев для оценки транспортного обслуживания клиентов | | | |

**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) |
|------------------|--------|--|--|---|
| 6 семестр | | | | |
| 1 | | Текущий контроль | Раздел 1 Тема «Особенности транспортно-логистических систем различных видов транспорта. Сравнительная характеристика » | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 2 | | Текущий контроль | Раздел 1 Тема «Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте Транспортные компании» | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 3 | | Текущий контроль | Раздел 2 Тема «Особенности перевозки автомобильным транспортом. Техничко-эксплуатационные показатели» | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 4 | | Текущий контроль | Раздел 2 Тема «Особенности перевозки грузов железнодорожным транспортом. Выбор рода железнодорожного подвижного состава. Система кодирования вагонов» | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 5 | | Текущий контроль | Раздел 2 Тема «Планирование перевозки железнодорожным транспортом» | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 6 | | Текущий контроль | Раздел 2 Тема «Организация контейнерных перевозок железнодорожным транспортом» | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 7 | | Текущий контроль | Раздел 2 Тема «Организация мультимодальных перевозок грузов в контейнерах» | ПК-3 Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 8 | | Текущий контроль | Раздел 1 Логистическая система транспортного обслуживания Раздел 2 Структура транспортного | ПК-3 Тестирование (компьютерные технологии) |

| | | | | | |
|----|--|--|--|------|---|
| | | | обеспечения логистических систем. Хозяйственные связи транспортного обслуживания логистических систем | | |
| 9 | | Текущий контроль | Раздел 2 Тема «Транспортно-экспедиционное обслуживание в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты» | ПК-3 | Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 10 | | Текущий контроль | Раздел 3 Тема «Критерии и показатели транспортного обслуживания» | ПК-3 | Защита практической работы (устно), конспект (письменно) |
| 11 | | Форма промежуточной аттестация - зачет | Раздел 1 Логистическая система транспортного обслуживания Раздел 2 Структура транспортного обеспечения логистических систем. Хозяйственные связи транспортного обслуживания логистических систем Раздел 3 Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте | ПК-3 | 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 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 | 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 | Темы конспектов |
| 2 | Защита практической работы | Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной задачи, самостоятельно применять стандартные методы решения поставленной задачи с использованием имеющихся заданий для выполнения практических работ, проводить анализ полученного результата | Темы практических работ и требования к их защите |

| | | | |
|---|---------------|--|---|
| | | работы. Может быть использовано для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся | |
| 3 | Собеседование | Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 4 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений, обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся | Фонд тестовых заданий |
| 5 | Зачет | Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности, обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся | Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету |

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

| Шкалы оценивания | Критерии оценивания | Уровень освоения компетенций |
|------------------|--|------------------------------|
| «зачтено» | Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы | Высокий |
| | Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов | Базовый |
| | 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 |

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Конспект

| Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|------------------|---|
| «зачтено» | Обучающийся продемонстрировал: полное раскрытие вопроса, указание точных названий и определений, правильные формулировки понятий и категорий, самостоятельность ответа, умение анализировать и делать собственные выводы по |

| | |
|--------------|--|
| | рассматриваемой теме, использование дополнительной литературы и иных материалов и др. |
| «не зачтено» | Тема конспекта не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание тематики. Конспект обучающимся не представлен. |

Защита практической работы

| Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|------------------|---|
| «зачтено» | Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами. Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допущены отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы (отчета) |
| «не зачтено» | Практическая работа не выполнена, письменный отчет не представлен. Результаты, полученные обучающимся не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Практическая работа не выполнена, у учащегося отсутствуют необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки |

Тест:

Критерии и шкала оценивания текущего контроля:

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

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 |

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 темы конспектов

Варианты типовых тем конспектов выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены образцы типовых тем конспектов, предусмотренных рабочей программой.

Образец типовых тем конспектов

1. Инструменты контроля качества.
2. Транспортные компании на российском рынке транспортных услуг

3. Комплексная оценка качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров.

3.2 Типовые задания для выполнения практических работ

Варианты типовых тем заданий для выполнения практических работ представлены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовой практической работы, предусмотренный рабочей программой.

Образец типовой практической работы на тему «Особенности перевозки грузов железнодорожным транспортом. Выбор рода железнодорожного подвижного состава. Техничко-эксплуатационные характеристики грузовых вагонов»

Цель практической работы: изучить основные типы грузовых вагонов, научиться выбирать вагон для заданных грузов. Рассчитать эксплуатационные характеристики вагонов. Заполнить таблицу 1. Вариант для выполнения работы принимается в соответствии со списком группы в журнале преподавателя.

Таблица 1 - Техничко-эксплуатационные характеристики грузовых вагонов

| Наименование грузового вагона | Грузоподъемность, $P_{гп}$, т | Техническая норма Загрузки вагона, $P_{тех}$, т | Масса тары, q_T , т | Масса брутто вагона, т $P_{п} = P_{тех} + q_T$, | Технический коэффициент тары вагона | Коэффициент использования грузоподъемности | Погрузочный коэффициент тары вагона | Удельная грузоподъемность, $P_{уд}$, т | Род груза |
|-------------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---|-----------|
| | | | | | | | | | |

Технический коэффициент тары вагона представляет собой отношение тары (q_T) к грузоподъемности этого вагона ($P_{гп}$):

$$K_T = \frac{q_T}{P_{гп}}$$

Чем меньше технический коэффициент тары, тем меньше собственной массы вагона приходится на каждую тонну транспортируемого груза.

Коэффициент использования грузоподъемности вагона определяет степень использования вагона, характеризуется отношением средней технической нагрузки вагона к средней его грузоподъемности:

$$\lambda = \frac{P_{тех}}{P_{гп}}$$

Погрузочный коэффициент тары учитывает фактически возможное использование грузоподъемности вагона при перевозке конкретного груза (т.е. отражает вес тары вагона, приходящийся на 1 т фактически перевозимого груза):

$$K_{п} = \frac{q_T}{P_{гп} \cdot \lambda}$$

Удельная грузоподъемность – это часть грузоподъемности вагона, приходящаяся на 1 м³ геометрического объема кузова, т/ м³:

$$P_{y\partial} = \frac{P_{ГП}}{V}.$$

Удельная вместимость вагона характеризуется соотношением полного объема вагона и его грузоподъемности. Это часть полного (геометрического) объема кузова, приходящаяся на 1 т грузоподъемности. Чем выше значение удельной вместимости, тем лучше может быть использована его грузоподъемность, м³/т:

$$V_{y\partial} = \frac{V}{P_{ГП}}.$$

Техническая норма загрузки вагона – это обязательное количество определенного груза, которое должно быть загружено в конкретный вагон, с учетом полного использования его вместимости и грузоподъемности, т.е. она зависит от рода перевозимого груза и рода вагона. При расчете технической нормы загрузки необходимо сделать проверку

$$P_{mex} \leq P_{ГП}.$$

Тарно-штучные грузы перевозят в крытых вагонах. Пакеты тарно-штучных грузов по заданию перевозят на плоских поддонах. Для крытого вагона техническую норму загрузки определяют по формуле

$$P_{mex} = \frac{V \cdot q_{zm} \cdot k_y}{V_{zm}},$$

где V – объем грузового вагона, м³;

k_y – коэффициент плотности укладки груза в вагоне, 0,8–0,9;

V_{zm} – объем грузового места, м³;

q_{zm} – масса грузового места (пакет на поддоне), т,

$$q_{zm} = q_n + q_{под};$$

q_n – масса пакета, т;

$q_{под}$ – масса поддона, $q_{под} = 0,02$ т.

При ориентировочных расчетах, когда в одном вагоне перевозят грузы, имеющие различную удельную нагрузку, массу груза (пакета) q_n на поддоне определяют как средневзвешенную величину

$$q_n = \sum_{i=1}^n q_{ni} \cdot \alpha_i,$$

где q_{ni} – масса пакета i -го груза, т;

α_i – доля i -го груза

$$q_{ni} = l_{ni} \cdot b_{ni} \cdot h_{ni} \cdot f_{ni} \cdot \gamma_{эpi},$$

где l_{ni} – длина пакета, м;

b_{ni} – ширина пакета, м;

h_{ni} – высота пакета, м;

f_{ni} – коэффициент заполнения поддона, $f_{ni} = 0,8–0,9$;

$\gamma_{эpi}$ – объемная масса груза, т/м³ (табл. 1.3).

Объем грузового места:

$$V_{zm} = l_{zm} \cdot b_{zm} \cdot h_{zm},$$

где l_{zm} – длина грузового места, м, $l_n = l_{zm}$;

b_{zm} – ширина грузового места, м, $b_n = b_{zm}$;

h_{zm} – высота грузового места, м., $h_{zm} = h_n + h_{под}$;

$h_{под}$ – высота поддона, $h_{под} = 0,15$ м.

Техническая норма загрузки вагона для перевозки грузов в контейнерах определяется по формуле

$$P_{mex} = m_k \cdot q_k ;$$

$$q_k = (q_{бр} - q_m) k_y ,$$

где m_k – число контейнеров, размещаемых в вагоне
 q_k – техническая загрузка одного контейнера, т;
 $q_{бр}$ – масса брутто контейнера, т (табл. 1.3);
 q_m – масса тары (собственная масса контейнера), т;
 k_y – коэффициент плотности укладки груза в контейнере, 0,8–0,9.

Определение технической нормы загрузки вагона для перевозки тяжеловесных, навалочных, наливных грузов

При перевозке тяжеловесных грузов используется ОПС: полувагоны и платформы, – техническая норма загрузки которых может принимать значения по формуле

$$P_{mex} = k_y \cdot P_{en} .$$

Контрольные вопросы к практической работе:

1. Какие характеристики и свойства груза учитывают при выборе подвижного состава (грузового вагона)?
2. Какие характеристики грузового вагона относят к техническим?
3. Какие характеристики грузового вагона относятся к эксплуатационным?
4. Что называют технической нормой загрузки вагона?
5. Как определить техническую норму загрузки крытого вагона тарно-штучным пакетированным грузом?
6. Как определить техническую норму загрузки фитинговой платформы?
7. Как определить коэффициент использования грузоподъемности вагона?

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 тестовых заданий по дисциплине «Организация сервиса на транспорте»

| Компетенция | Тема в соответствии с РПД | Содержательный элемент | Характеристика содержательного элемента | Количество тестовых заданий, типы ТЗ |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 6 семестр | | | | |
| ПК-3 владением навыками | Логистическая система | Роль транспортной системы в экономике | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ |

| | | | | | |
|--|--|---|--|----------------|------------------|
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | Особенности транспортно-логистических систем различных видов транспорта | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | |
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте Транспортные компании | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | |
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | Структура транспортного обеспечения логистических систем. Хозяйственные связи транспортного обслуживания логистических систем | Контейнерная транспортная система | Знание | 10-ОТЗ 10-ЗТЗ |
| | | | | Умение | 5-ОТЗ 5-ЗТЗ |
| | | | | Действие | 5-ОТЗ 5-ЗТЗ |
| | | | Развитие мультимодальных перевозок и интермодальных технологий на транспорте | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ |
| | Умение | | | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | Действие | | | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | Особенности перевозки грузов железнодорожным транспортом. Выбор рода железнодорожного подвижного состава. Техничко-эксплуатационные показатели | | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | |
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | Планирование перевозки железнодорожным транспортом | | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | |
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| Организация контейнерных перевозок железнодорожным транспортом | Знание | | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | | |
| | Умение | | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | | |
| | Действие | | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | | |
| Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте | Основы формирования системы транспортного обслуживания. Основные понятия о транспортно-экспедиционной деятельности | | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | |
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | |
| | Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО). Основы клиентоориентированного | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ | | |
| | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ | | |
| | | Действие | 3-ОТЗ | | |

| | | | | |
|--|--|--|----------|-----------------------|
| | | подхода к обслуживанию грузовладельцев | | 3-ЗТЗ |
| | | Критерии и показатели транспортного обслуживания | Знание | 4-ОТЗ 4-ЗТЗ |
| | | | Умение | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ |
| | | | Действие | 3-ОТЗ 3-ЗТЗ |
| | | | Итого | 120 – ОТЗ 120 –ЗТЗ |

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде 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. Выберите правильный ответ

Свойства транспортной системы государства:

- 1) закрытость
- 2) высокая сложность
- 3) высокая адаптивность
- 4) высокая изменчивость

2. Выберите правильный ответ

Услуги железнодорожных перевозок регламентируется:

- 1) Уставом железнодорожного транспорта
- 2) Уставом ОАО «РЖД»
- 3) Гражданским кодексом РФ
- 4) Правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте
- 5) Прейскурантом №10-01

3. Выберите правильный ответ

Для обслуживания пассажиров предназначены:

- 1) пути приема/отправления пассажирских поездов
- 2) водонагреватели в пассажирских вагонах
- 3) вендинговые автоматы
- 4) система освещения перрона
- 5) система видеонаблюдения вокзала

4. Выберите правильный ответ

По ассортименту услуг транспортно-экспедиционное обслуживание бывает:

- 1) индивидуальным
- 2) частичным
- 3) сложным
- 4) комплексным
- 5) местным

5. Выберите правильный ответ

В структуру СФТО входят:

- 1) службы обеспечения безопасности на транспорте
- 2) агентства по обслуживанию грузовладельцев
- 3) сервис-центры железнодорожных вокзалов
- 4) территориальные центры транспортного обслуживания
- 5) операторы подвижного состава

6. Выберите правильный ответ

Надежность системы доставки груза повышается:

- 1) высоким имиджем перевозчика
- 2) доставкой раньше назначенного срока
- 3) увеличением ассортимента услуг
- 4) оформлением единого перевозочного документа
- 5) регулярным информированием о состоянии и местонахождении груза

7. Установите соответствие между подразделениями СФТО и их признаками

| | |
|---------------------|--------------------------------|
| Центр продажи услуг | филиал ОАО «РЖД» |
| ЛАФТО | обязательная общая доступность |
| ЦФТО | может находиться на ТСК |

8. Установите соответствие видов доставки их признакам:

| | |
|-----------------|--------------------------------------|
| Унимодальная | с переоформлением договора перевозки |
| Мультимодальная | обязательно международная |
| Интермодальная | выполняется одним видом транспорта |

9. Расположите технологии доставки груза в порядке повышения уровня сервиса:

- 1) мультимодальная со сменой транспортных средств
- 2) интермодальная
- 3) региональная
- 4) унимодальная межрегиональная
- 5) транспортировка собственным автотранспортом

10. Стивидорные услуги – это <:.....:> (дополните ответ)

11. СФТО – это <:.....:>.

12. Коносамент – это <:.....:>.

13. Сервис – это <:.....:>.

14. Уровень сервиса – это <:.....:>.

15. Доставка груза – это <:.....:>.

16. ТЭО – это <:.....:>.

17. Тальманское обслуживание – это <:.....:>.

18. ЭТРАН – это <:.....:>

3.4 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

1. Значение транспорта в экономике России.
2. Виды транспорта, их функции и доля в общем грузообороте и пассажирообороте страны.
3. Основные перевозочные средства видов транспорта.
4. Номенклатура путей сообщения видов транспорта, техническое оснащение.
5. Реформирование транспортной системы России. Цели, задачи реформирования. Этапы реформирования.
6. Транспортная стратегия -2030. Цели, задачи.
7. Основные направления комплексного развития транспортной системы России
8. Место транспорта России в мировой транспортной системе.
9. Принципы и особенности управления транспортом в современных условиях.
10. Принципы логистического подхода при организации транспортной деятельности
11. Что такое пропускная способность? Определение пропускной способности железнодорожной линии, автомобильных дорог?
12. Нормативно-правовая основа функционирования различных видов транспорта.
13. Суть задачи выбора вида транспорта.
14. Используемые методы выбора перевозчика, логистического посредника и др.
15. Организация системы транспортного обслуживания, показатели транспортного обслуживания.
16. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) на железнодорожном транспорте, цели, задачи, функции.
17. Концепция клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев.
18. СФТО: назначение, структура, задачи, построение и функционирование агентской сети.
19. Показатели для определения качества работы транспортных компаний.
20. Определение качества доставки грузов: источники информации и методы ее обработки.
21. Рейтинговый метод определения качества.
22. Структура розничной цены товара, влияние транспорта на нее.
23. Расчет транспортной составляющей в цене товара: цели и способы.
24. Документы, регламентирующие работу транспорта и транспортных компаний.
25. Перевозочные и сопроводительные документы.
26. Участники договора экспедиторского обслуживания.
27. Виды договора перевозки, участники перевозок.
28. Понятие о качестве услуг, качестве обслуживания. Сертификация на транспорте.
29. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы.
30. Уровни организации и оценки менеджмента качества.

3.5 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

Задача

Определить уровень сервиса транспортного предприятия, если годовая потребность в материалах 1,25 тыс. ден. ед.; затраты на выполнение заказа, на единицу продукции – 16,4 ден. ед.; затраты на хранение – 0,2 ден. ед.

Задача

Оцените и выберите перевозчика, используя метод экспертных оценок по основным критериям: надежность, себестоимость, время доставки. Исходные данные для оценки перевозчика приведены в таблице

| Критерий | Вес критерия | Ед. изм оценки | Оценка перевозчика | | |
|---------------------------|--------------|----------------|--------------------|-----|-----|
| | | | 1 | 2 | 3 |
| 1 Надежность доставки | 0,5 | % | 85 | 70 | 65 |
| 2 Себестоимость перевозки | 0,3 | Ден.ед/км | 70 | 65 | 55 |
| 3 Время доставки | 0,2 | Сутки | 3 | 2,2 | 2,5 |

3.6 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Рассчитать срок доставки и установить когда (дату) он истекает.
2. Заполнить Накладную
5. Рассчитать провозную плату на контейнерную отправку.

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

В таблице дано описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий, соответствующих рабочей программе дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

| Наименование оценочного средства | Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения |
|----------------------------------|---|
| Практическая работа | Выполнение практических работ осуществляется на практическом занятии. Задания выполняется по вариантам. Распределение вариантов осуществляется преподавателем. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий. Результаты практических работ оформляются обучающимися самостоятельно и сдаются на проверку преподавателю |
| Тестирование | Тестирование (компьютерное или письменное) проводится по результатам освоения отдельных разделов дисциплины 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 |
| Конспект | Составление конспектов по темам, предложенным преподавателем производится во вне аудиторного времени в рамках самостоятельной работы. Для составления конспекта обучающийся может использовать рекомендуемую или основную литературу, раскрывающую предложенную тематику. Преподаватель выдает темы конспектов в начале семестра, а проверяет их составление на контрольных занятиях (проценточных неделях). Обучающийся должен ответить на вопросы, связанные с тематикой конспекта. Преподаватель информирует обучающихся о выставленной оценке за конспект сразу после контрольно-оценочного мероприятия |

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

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

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

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

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

Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля

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

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