

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

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

Б1.О.26 Сервисно-эксплуатационная деятельность

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Специализация/профиль – Сервисное обслуживание транспортно-технологических систем и комплексов

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма и срок обучения – очная форма 4 года

Кафедра-разработчик программы – Вагоны и вагонное хозяйство

Общая трудоемкость в з.е. – 4

Часов по учебному плану (УП) – 144

В том числе в форме практической подготовки (ПП) –

6

(очная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

экзамен 3 семестр

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	3	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	68/6	68/6
– лекции	34	34
– практические (семинарские)	34/6	34/6
– лабораторные		
Самостоятельная работа	40	40
Экзамен	36	36
Итого	144/6	144/6

* В форме ПП – в форме практической подготовки.

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



1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели дисциплины	
1	ознакомление обучающихся с основами сервисной деятельности, которая направлена на удовлетворение разнообразных потребностей человека;
2	формирование у обучающихся способности работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
3	сформировать у обучающихся способность применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги
1.2 Задачи дисциплины	
1	изучение и приобретение всесторонних теоретических знаний в области сервисных технологий и их характеристик, принципов взаимодействия потребителей и производителей услуг, а также основных составляющих качества услуги как специфического продукта;
2	ознакомление с видами сервисной деятельности, принципами классификации услуг и их характеристик, теорией организации обслуживания
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
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.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;	
– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;	
– формирование психологии профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Обязательная часть
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Б1.В.ДВ.09.01 Компьютерная графика в машиностроительном черчении
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.35 Типаж и эксплуатация технологического оборудования
2	Б1.О.36 Производственно-техническая структура предприятий
3	Б1.О.43 Технология производства и ремонта ТиТТМО
4	Б1.О.52 Технологические процессы технического обслуживания и ремонта ТиТТМО
5	Б2.О.03(П) Производственная - эксплуатационная практика
6	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
7	Б3.01(Д) Выполнение, подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
8	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-3 Готовность к организации работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортно-технологических машин и	ПК-3.1 Способен организовать технический осмотр и текущий ремонт, осуществлять контроль качества ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, обосновывать выбор технологического оборудования	Знать: принципы работы, технические характеристики и основные конструктивные решения узлов и агрегатов ТиТТМО; схемы технологического процесса ТО и ТР; о базовом технологическом и диагностическом оборудовании и оснастке для проведения работ по ТО и ТР
		Уметь: использовать конструкторскую и технологическую документацию в объеме, достаточном для решения эксплуатационных задач
		Владеть: навыками работы в малых инженерных группах; навыками безопасной работы и приемов охраны труда

оборудования	ПК-3.3 Владеет знаниями законодательства, нормативно-технической документации, регламентирующих сервисно-эксплуатационную деятельность	Знать: правила документального оформления перевозок; основные положения, регламентирующие взаимоотношения клиентов с транспортом (по видам транспорта)
		Уметь: определять критерии качества оказываемых услуг; пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией
		Владеть: методами применения действующих положений по организации перевозок; методами применения теоретических знаний в области оперативного регулирования и координации деятельности

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Семестр	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
			Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР	
1.0	Раздел 1. Понятия и состав транспортного сервиса.						
1.1	Общие понятия сервиса	3	12			4	ПК-3.3
1.2	Виды сервисных услуг	3		12		4	ПК-3.3
2.0	Раздел 2. Система фирменного транспортного обслуживания.						
2.1	Назначение и структура системы фирменного транспортного обслуживания	3	4			3	ПК-3.3
2.2	Системы фирменного транспортного обслуживания	3		4/2		3	ПК-3.3
3.0	Раздел 3. Стимулирование развития транспортного рынка.						
3.1	Классификация транспортных рынков	3	4			4	ПК-3.3
3.2	Транспортный рынок	3		4		4	ПК-3.3
4.0	Раздел 4. Транспортно-экспедиционное обслуживание.						
4.1	Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания	3	4			3	ПК-3.3
4.2	Транспортно-экспедиционная деятельность	3		4		3	ПК-3.3
5.0	Раздел 5. Основы сервисной деятельности в пассажирских перевозках.						
5.1	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках	3	8			4	ПК-3.3
5.2	Услуги предоставляемые пассажирам	3		8/2		4	ПК-3.3
6.0	Раздел 6. Техническое обслуживание и ремонт транспортно-технологических машин и оборудования.						
6.1	Система технического обслуживания и ремонта вагонов	3	2			2	ПК-3.1
6.2	Техобслуживание подвижного состава	3		2/2		2	ПК-3.1
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	3	36				ПК-3.1 ПК-3.3
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		34	34/6		40	

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/
----------------------------	---------------------------

		онлайн
6.1.1.1	Транспортно-экспедиционное обслуживание. Международные интермодальные перевозки : методические указания по изучению дисциплин / . Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2012. - 64с. - Текст: электронный. - URL: https://e.lanbook.com/book/177138 (дата обращения: 19.04.2023)	Онлайн
6.1.1.2	Артынов, А.П. Пригородные пассажирские перевозки :- 2-е изд., перераб. и доп. / А. П. Артынов, Н. У. Дмитриев. М. : Транспорт, 1985. - 161с.	Онлайн
6.1.1.3	Белозеров, В. Л. Железнодорожные пассажирские перевозки :/ В. Л. Белозеров [и др.] ; ред. Г. В. Верховых. СПб. : Русич, 2012. - 511с.	2
6.1.1.4	Березюк, Л. С. Обеспечение пассажирских перевозок. Сервис, маркетинг, качество : темат. подборка: Л-34-(250)-ТП-100-2004 / ОАО Рос. ж.д., Филиал Вост. Сиб. ж.д., Дорож. центр науч. техн. информации. Иркутск : , 2004. - 121с.	Онлайн
6.1.1.5	Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. М. : Кнорус, 2010. - 175с.	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3.1	Морозов, Д.В. Методические указания по изучению дисциплины Б1.О.33 Сервисно-эксплуатационная деятельность по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль Сервисное обслуживание транспортно-технологических систем и комплексов / Д.В. Морозов ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 11 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_4190_1490_2023_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Логистические аспекты функционирования транспорта https://www.cfin.ru/management/manufact/transport_log_1.shtml	
6.2.2	Определение и особенности транспортного сервиса https://studopedia.ru/20_48796_opredelenie-i-osobennosti-transportnogo-servisiva.html	
6.2.3	Особенности организации сервисных услуг на транспорте https://vuzlit.ru/994937/osobennosti_organizatsii_servisnyh_uslug_transporte	
6.2.4	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», https://e.lanbook.com/	
6.2.5	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/	
6.2.6	Электронная библиотека Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте «ЭБ УМЦ ЖДТ» — https://umczdt.ru/books/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01	
6.3.1.2	Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01	
6.3.1.3	FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/	
6.3.1.4	Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/	
6.3.1.5	Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License	
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

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

1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Е-202 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, ноутбук (переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lectio» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует пометить вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запоминались. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
Самостоятельная работа	<p>Обучение по дисциплине «Сервисно-эксплуатационная деятельность» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся</p>

следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.

Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»

Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

1. Общие положения

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

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

Задачами ФОС являются:

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

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

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;

- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;

- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Сервисно-эксплуатационная деятельность» участвует в формировании компетенций:

ПК-3. Готовность к организации работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортно-технологических машин и оборудования

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
3 семестр				
1.0	Раздел 1. Понятия и состав транспортного сервиса			
1.1	Текущий контроль	Общие понятия сервиса	ПК-3.3	Собеседование (устно)
1.2	Текущий контроль	Виды сервисных услуг	ПК-3.3	Доклад (устно)
2.0	Раздел 2. Система фирменного транспортного обслуживания			
2.1	Текущий контроль	Назначение и структура системы фирменного транспортного обслуживания	ПК-3.3	Собеседование (устно)
2.2	Текущий контроль	Системы фирменного транспортного обслуживания	ПК-3.3	Собеседование (устно) В рамках ПП**: Доклад (устно)
3.0	Раздел 3. Стимулирование развития транспортного рынка			
3.1	Текущий контроль	Классификация транспортных рынков	ПК-3.3	Собеседование (устно)
3.2	Текущий контроль	Транспортный рынок	ПК-3.3	Доклад (устно)
4.0	Раздел 4. Транспортно-экспедиционное обслуживание			
4.1	Текущий контроль	Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания	ПК-3.3	Собеседование (устно)
4.2	Текущий контроль	Транспортно-экспедиционная деятельность	ПК-3.3	Доклад (устно)
5.0	Раздел 5. Основы сервисной деятельности в пассажирских перевозках			
5.1	Текущий контроль	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках	ПК-3.3	Собеседование (устно)
5.2	Текущий контроль	Услуги предоставляемые пассажирам	ПК-3.3	Собеседование (устно) В рамках ПП**: Доклад (устно)
6.0	Раздел 6. Техническое обслуживание и ремонт транспортно-технологических машин и оборудования			
6.1	Текущий контроль	Система технического обслуживания и ремонта вагонов	ПК-3.1	Собеседование (устно)
6.2	Текущий контроль	Техобслуживание подвижного состава	ПК-3.1	Собеседование (устно) В рамках ПП**: Доклад (устно)
	Промежуточная аттестация		ПК-3.1 ПК-3.3	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

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

**ПП – практическая подготовка

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

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, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	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 для собеседования по темам/разделам дисциплины
2	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Экзамен	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 (образец экзаменационного билета) к экзамену
2	Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

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

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«отлично»	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»	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	Компетенция не сформирована

Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена

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

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Собеседование

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено» 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»	
«удовлетворительно»	
	Знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками при выполнении практических задач
	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 зачтено»	Не было попытки выполнить задание

Доклад

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»		Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)
«удовлетворительно»		Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль доклада не передана

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

3.1 Типовые контрольные задания для проведения собеседования

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения собеседований.

Образец вопросов для проведения дискуссии «Общие понятия сервиса»

1. Что такое услуга?
2. Назовите признаки материальной услуги.
3. Назовите признаки нематериальной услуги.

Образец вопросов для проведения дискуссии «Назначение и структура системы фирменного транспортного обслуживания»

1. Назовите предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания.
2. Каковы основные цели и задачи, стоящие перед СФТО?
3. Опишите структуру СФТО.

Образец вопросов для проведения дискуссии «Системы фирменного транспортного обслуживания»

1. Назовите основные функции Центра фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО).

2. Назовите основные функции Территориальных центров фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО).
3. Назовите основные функции Агентства фирменного транспортного обслуживания (АФТО).

Образец вопросов для проведения дискуссии
«Классификация транспортных рынков»

1. Дайте определение транспортному рынку
2. Классификация транспортных рынков.
3. Назовите признаки классификации транспортных рынков.

Образец вопросов для проведения дискуссии
«Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания»

1. Что понимается под транспортно-экспедиционным обслуживанием?
2. Какие формы может принимать Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО)?
3. Какие документы регламентируют ТЭД?

Образец вопросов для проведения дискуссии
«Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках»

1. Какие основные принципы транспортного сервиса в пассажирских перевозках?
2. Какие задачи ставятся при организации сервисного обслуживания в пассажирских перевозках?
3. Что содержат базы данных информационной системы пассажирских перевозок?

Образец вопросов для проведения дискуссии
«Услуги предоставляемые пассажирам»

1. Какие существуют основные документы, регламентирующие сервисную деятельность в пассажирских перевозках? Перечислите их.
2. В чем заключаются требования, предъявляемые потребителями к услугам в пассажирских перевозках?
3. Перечислите показатели качества пассажирских перевозок.

Образец вопросов для проведения дискуссии
«Система технического обслуживания и ремонта вагонов»

1. Система технического обслуживания и ремонта вагонов.
2. Технология ремонта вагонов.
3. Виды технического обслуживания вагонов.

Образец вопросов для проведения дискуссии
«Техобслуживание подвижного состава»

1. Виды ремонта вагонов.
2. Размещение ПТО на направлениях железных дорог и участки обслуживания.
3. Назначение ВРЗ.

3.2 Типовые контрольные темы для написания докладов

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов тем для написания докладов.

Образец тем докладов
«Виды сервисных услуг»

Виды сервисных услуг, предоставляемые предприятиями транспорта (по видам транспорта)

Образец тем докладов

«Системы фирменного транспортного обслуживания»
Фирменное обслуживание (по видам транспорта)
Образец тем докладов
«Транспортный рынок»
Задачи исследований транспортных рынков (по видам транспорта)

Образец тем докладов
«Транспортно-экспедиционная деятельность»
Транспортно-экспедиционные услуги на транспорте (по видам транспорта)

Образец тем докладов
«Услуги предоставляемые пассажирам»
Задачи организации сервисного обслуживания в пассажирских перевозках (по видам транспорта)

Образец тем докладов
«Техобслуживание подвижного состава»
Виды технического обслуживания вагонов

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.

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.

1. Как называется деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров?

Ответ: **Услуга**

2. Как называется **услуга** по перевозке грузов и пассажиров?

Ответ: **Основная**

3. Кто является исполнителем транспортной услуги?

1. транспортная компания, согласно договору
2. **лицо, которое предоставляет данную услугу согласно договору**
3. посредники, выполняющие роль перевозчика согласно договору

4. Как называется **услуга, непосредственно не связанная с перевозкой и необходимая для того, чтобы использовать основную услугу?**

Ответ: **Сопутствующая**

5. Как называется **услуга, помогающая отличить данную услугу от конкурирующих с ней?**

Ответ: **Дополнительная**

6. Как называется процесс обслуживания машин, станков, вагонов, локомотивов с целью увеличения срока службы и поддержания их рабочих параметров в необходимом диапазоне

Ответ: **технический сервис**

7. Как называется процесс обработки сырья, материалов, технических изделий и полуфабрикатов в сфере производства и эксплуатации с целью изменения их параметров и характеристик для получения качественной новой продукции?

Ответ: **технологический сервис**

8. Какие услуги называют техническим обслуживанием?

1. **осмотр товара**
2. **ремонт товара**
3. **проверка товара**
4. подбор товара

9. Как называется система услуг по обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей, включая обеспечение перевозок, выполнение сопутствующих и дополнительных работ?

Ответ: **Транспортный сервис**

10. Что понимается под транспортным сервисом?

1. **система услуг по обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей**
2. **обеспечение перевозок**
3. **выполнение сопутствующих и дополнительных работ**
4. предоставление транспортных средств, для перевозки пассажиров, грузов

11. Укажите показатели периферийного сервиса

1. **доставка грузов «точно в срок»**
2. **доставка грузов «от двери до двери»**
3. **предоставление специально оговоренного подвижного состава**
4. предоставление услуг совместно с основной

12. Укажите варианты продукции финансово-кредитного сервиса предоставляемой покупателю?

1. **получение товаров, в рассрочку**
2. **получение товаров с различными скидками и льготами**
3. **получение товаров с использованием различных форм кредитования**

13. Классификация транспортного рынка по географическому признаку

1. **внутренний**
2. **внешний**
3. **региональный**

14. Как называется комплекс товаров и услуг, необходимых человеку для удовлетворения социальных, производственных, бытовых и культурных потребностей жизнедеятельности?

Ответ: **Социально-культурный сервис**

15. Укажите виды послепродажного сервиса

1. **гарантийный**
2. **послегарантийный**
3. технологический

16. Укажите последовательность предоставления услуг покупателю

1. услуги по гарантийному обслуживанию, обеспечение возвратных потоков, осуществление обмена продукции
2. работа и операции по формированию спроса на логистическое обслуживание

3. услуги, сопутствующие процессу продажи (реализации) продукции

Правильный вариант: 1=2; 2=3; 3=1

17. Услуги подразделяются на материальные и нематериальные. Укажите соответствие услуг по отраслям

1. материальные - услуги непромышленных отраслей
2. нематериальные - услуги промышленных отраслей

Правильный вариант: 1=2; 2=1

18. Что представляет собой расположение зданий, доступ к нему, обстановка, атмосфера и структура, в которой работает персонал?

Ответ: **Среда сервиса**

3.4 Перечень теоретических вопросов к экзамену

(для оценки знаний)

1. Что понимается под транспортно-экспедиционным обслуживанием?
2. Какие формы может принимать ТЭО?
3. Назовите виды ТЭО, составляющие ее структуру.
4. Какие документы регламентируют ТЭД?
5. В чем различие и сходство между агентом и экспедитором?
6. В чем заключаются требования, предъявляемые к экспедиторским услугам?
7. Виды транспортно-экспедиционной деятельности.
8. Классификация услуг ТЭО.
9. Какие основные принципы транспортного сервиса в пассажирских перевозках?
10. Какие задачи ставятся при организации сервисного обслуживания в пассажирских перевозках?
11. Какие существуют основные документы, регламентирующие сервисную деятельность в пассажирских перевозках? Перечислите их.
12. В чем заключаются требования, предъявляемые потребителями к услугам в пассажирских перевозках?
13. Назовите назначение сервис-центров.
14. Перечислите особенности работы СЦ.
15. Для чего необходимо расширение ассортимента услуг?
16. Какими качествами должен обладать работник, связанный с обслуживанием пассажиров (на примере проводника вагона)?
17. Какие задачи решает АСУ «Экспресс-3»?
18. В чем отличительные особенности «Экспресс-3» от предшествующих систем?
19. Каковы основные направления совершенствования сервисного обслуживания пассажиров?
20. Что понимается под железнодорожным туризмом?
21. Дайте определение туристическому маршруту.
22. Какие схемы маршрутов существуют?
23. Назовите наиболее известные маршруты туристических поездов.
24. Как осуществляется перевозка организованных групп туристов?
25. Назовите этапы разработки железнодорожного тура.
26. Какой должна быть схема формирования туристического состава?
27. Что такое услуга?
28. Назовите признаки материальной и нематериальной услуги.
29. Дайте определение транспортному сервису.
30. Перечислите виды сервисного обслуживания.
31. Какие варианты организации сервиса существуют на транспорте?
32. В чем особенности сервисного обслуживания клиентов на зарубежном транспорте?

33. Назовите классификационные признаки транспортного рынка.
34. Что представляет собой качество услуг?
35. В чем сущность основных аспектов понимания категории качества?
36. Назовите основные принципы управления и обеспечения качества услуг.
37. Как определяется требуемый уровень качества сервиса?
38. В чем заключаются требования, предъявляемые потребителями к качеству транспортных услуг?
39. Назовите базовые уровни системы управления качеством.
40. Что означает понятие «сертификат»?
41. Что является объектами сертификации на железнодорожном транспорте?
42. В чем разница между добровольной и обязательной сертификацией?
43. Что означает стандартизация?
44. Назовите основные элементы качества по ИСО.
45. На каких позициях базируется система качества на зарубежном транспорте?
46. Каковы основные цели и задачи, стоящие перед СФТО?
47. Опишите структуру СФТО.
48. Назовите основные функции каждого структурного подразделения СФТО.
49. Что представляет собой АКС ФТО?
50. Что понимается под железнодорожным туризмом?
51. Дайте определение туристическому маршруту.
52. Какие схемы маршрутов существуют?
53. Раскройте понятие «Линейный маршрут».
54. Раскройте понятие «Радиальный маршрут».
55. Раскройте понятие «Кольцевой маршрут».
56. Раскройте понятие «Комбинированный маршрут».
57. Классификация туристских маршрутов по принадлежности транспорта.
58. Туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования.
59. Назовите наиболее известные маршруты туристических поездов.
60. Как осуществляется перевозка организованных групп туристов?
61. Назовите этапы разработки железнодорожного тура.
62. Какой должна быть схема формирования туристического состава?
63. Назовите категории железнодорожных туров.
64. Назовите типы железнодорожных составов в зависимости от категории тура.
65. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
66. Технология разработки железнодорожных туров.
67. Система технического обслуживания и ремонта вагонов.
78. Технология ремонта вагонов.
69. Виды технического обслуживания вагонов.
70. Виды ремонта вагонов.
71. Размещение ПТО на направлениях железных дорог и участки обслуживания.
72. Назначение ВРЗ.
73. Производственная структура ремонтного предприятия.
74. Грузовое вагоноремонтное депо ВЧДР.
75. Грузовое Эксплуатационное депо ВЧДЭ.
76. Пассажирские вагонные участки: назначение, подчиненность, состав, структура.
77. Архитектурно-планировочные требования пассажирского депо.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

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

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Собеседование	Собеседование, предусмотренное рабочей программой дисциплины, проводится на практическом занятии. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся тему, вопросы для подготовки к собеседованию. Результаты собеседования преподаватель доводит до обучающихся сразу после завершения собеседования
Доклад	Защита докладов, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите

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

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

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

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится путем устного собеседования по билетам или в форме компьютерного тестирования.

При проведении промежуточной аттестации в форме собеседования билеты составляются таким образом, чтобы каждый из них включал в себя теоретические вопросы и практические задания.

Билет содержит: два теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену; два практических задания: одно из них для оценки умений (выбирается из перечня типовых простых практических заданий к экзамену); другое практическое задание для оценки навыков и (или) опыта деятельности (выбираются из перечня типовых практических заданий к экзамену).


Распределение теоретических вопросов и практических заданий по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов (25-30 билетов) не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранится на кафедре-разработчике фондов оценочных средств.

На экзамене обучающийся берет билет, для подготовки ответа на экзаменационный билет обучающемуся отводится время в пределах 45 минут. В процессе ответа обучающегося на вопросы и задания билета, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

Каждый вопрос/задание билета оценивается по четырехбалльной системе, а далее вычисляется среднее арифметическое оценок, полученных за каждый вопрос/задание. Среднее арифметическое оценок округляется до целого по правилам округления

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

Образец экзаменационного билета

 <p>ИрГУПС 2020-2021 учебный год</p>	<p>Экзаменационный билет № 1 по дисциплине «<u>Сервисно-эксплуатационная деятельность</u>»</p>	<p>Утверждаю: Заведующий кафедрой «ВиВХ» ИрГУПС О.Л. Маломыжев</p>
<ol style="list-style-type: none">1. Виды транспортно-экспедиционной деятельности2. Что понимается под железнодорожным туризмом?3. Каковы основные цели и задачи, стоящие перед СФТО?4. Виды технического обслуживания вагонов		