

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

Направление подготовки – 23.03.01 Технология транспортных процессов  
Профиль подготовки – Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)  
Программа подготовки – прикладной бакалавриат  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная  
Нормативный срок обучения – 4 лет  
Кафедра-разработчик программы – Управление эксплуатационной работой  
Общая трудоемкость в з.е. – 2                      Виды контроля в семестрах:  
Часов по учебному плану – 72                      зачет 8

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

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

ИРКУТСК

<b>1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>1.1 Цель освоения дисциплины</b>	
1	подготовка бакалавров по технологиям транспортных процессов к работе в условиях рынка транспортных услуг
<b>1.2 Задачи освоения дисциплины</b>	
1	освоение теоретических основ и практических методов организации транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров
2	изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса при осуществлении перевозок, продвижения транспортных услуг и управления процессами обслуживания пассажиров и грузовладельцев
<b>1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины</b>	
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 психологи профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

<b>2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося</b>	
1	освоение дисциплины Б1.В.02 «Технология работы грузовой станции и путей необщего пользования»
2	освоение дисциплины Б1.Б.08 «Маркетинг»
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b>	
1	Государственная итоговая аттестация (Б3.Б.01)

<b>3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
<b>ПК-4: способность к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом</b>	
<b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>	
Знать	Правовую основу функционирования единой транспортной системы
Уметь	Анализировать рыночную структуру транспортных систем
Владеть	Методами анализа рыночной структуры транспортных систем
<b>Базовый уровень освоения компетенции</b>	
Знать	Технологии сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
Уметь	Планировать и осуществлять сервисную деятельность при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
Владеть	Технологиями сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
<b>Высокий уровень освоения компетенции</b>	
Знать	Технологии сервиса при организации рациональной работы с клиентами
Уметь	Планировать и осуществлять сервисную деятельность при организации работы с клиентами
Владеть	Приемами сервиса при организации рациональной работы с клиентами
<b>ПК-7: способность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения</b>	
<b>Минимальный уровень освоения компетенции</b>	
Знать	Показатели качества сервиса на транспорте

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

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>Знать</b>	
1	Правовую основу функционирования единой транспортной системы
2	Технологии сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
3	Показатели качества сервиса на транспорте
<b>Уметь</b>	
1	Анализировать рыночную структуру транспортных комплексов
2	Планировать и осуществлять сервисную деятельность при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
3	Определить показатели качества сервиса на транспорте
<b>Владеть</b>	
1	Методами анализа рыночной структуры транспортных систем
2	Технологиями сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов
3	Методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев

**4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1	<b>Раздел 1. Транспортные системы и системы сервиса</b>	8			
1.1	Системы сервиса в структуре транспортного комплекса /лек/		2	ПК-4	Л1.1, Л2.1
1.2	Проработка лекционного материала /СРС/		2		Л1.1, Л3.1, Э.2
1.3	Структура транспортных систем /пр.з./		2		Л1.1, Л4.1
1.4	Расчет плотности транспортной инфраструктуры /пр.з./		2	ПК-7	Л1.1, Л4.1
1.5	Транспортная услуга – продукция и товар. Участники транспортного рынка /лек/		2	ПК-4	Л1.1, Л2.1
1.6	Проработка лекционного материала /СРС/		2		Л1.1, Л3.1, Э.2
1.7	Оптимизация системы обслуживания клиентов /пр.з./		2		Л1.1
1.8	Решение практических задач, оформление отчета /СРС/		4	ПК-4, ПК-7	Л1.1, Л3.1, Э.2
2	<b>Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках</b>				
2.1	Эффективность использования собственных вагонов /пр.з./		2	ПК-4	Л1.1
2.2	Классификация ТЭ услуг, состав и технологии комплексного ТЭО /лек/		2		Л1.1, Л2.1
2.3	Проработка лекционного материала /СРС/		2		Л1.1, Л3.1, Э.2
2.4	Выбор схемы доставки груза /пр.з./		2	ПК-7	Л1.1, Л4.1
2.5	Организация перевозок в смешанном сообщении /пр.з./		2	ПК-4	Л1.1, Л4.1
2.6	ТЭО в смешанном и международном сообщении. Транспортно-логистическое обслуживание /лек/		2	ПК-7	Л1.1, Л2.1
2.7	Проработка лекционного материала /СРС/		2		Л1.1, Л3.1, Э.2
2.8	Агентские сети транспортного обслуживания /пр.з./		2	ПК-4	Л1.1, Л4.1
2.9	Контрольное занятие /пр.з./		2		
2.10	Решение практических задач, оформление отчета /СРС/		10	ПК-4, ПК-7	Л1.1, Л3.1, Э.2
3	<b>Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках</b>				
3.1	Технические средства и технологии сервиса в пассажирских перевозках /лек/	2	ПК-4	Л1.1, Л2.1	

3.2	Проработка лекционного материала /СРС/	2	Л1.1, Л3.1, Э.2
3.3	Расчет оснащения вендинговыми устройствами /пр.з./	2	Л1.1
3.4	Решение практических задач, оформление отчета /СРС/	4	Л1.1, Л3.1, Э.2
4	<b>Раздел 4. Качество транспортного обслуживания</b>		
4.1	Определение качества транспортного обслуживания /пр.з./	2	Л1.1
4.2	Качество сервиса, аудит, сертификация. Системы менеджмента качества /лек/	2	Л1.1, Л2.1
4.3	Проработка лекционного материала /СРС/	2	Л1.1, Л3.1, Э.2
4.4	Анализ транспортной составляющей в цене товаров /пр.з./	2	Л1.1
4.5	Решение практических задач, оформление отчета /СРС/	6	Л1.1, Л3.1, Э.2
5	Контрольное занятие /пр.з./	2	
<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>	

### **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 разработан в соответствии с Положением о фонде оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.250000.06.7.188-2015 в последней редакции.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной 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**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке
Л1.1	Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров	Сервис на транспорте: Учебное пособие	М.: Маршрут, 2005	172
		Сервис на транспорте: Учебное пособие <a href="http://sdo.iriit/moodle/mod/folder/view.php?id=19036">http://sdo.iriit/moodle/mod/folder/view.php?id=19036</a>	М.: Маршрут, 2005	100 % онлайн

##### **6.1.2 Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке
Л2.1	Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев	Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов	М.: Маршрут, 2003	204

##### **6.1.3 Методические разработки**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке
Л3.1	А.В. Комаров	Конспект лекций [Электронный ресурс]	Личный кабинет обучающегося	100 % онлайн

##### **6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

<b>обучающихся по дисциплине</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке
Л4.1	–	Экономическая география транспорта: учеб. для вузов / Под ред. Н.Н. Казанского	М.: Транспорт, 1991	38
<b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
Э.1	www.rzd.ru – официальный сайт ОАО «Российские железные дороги»			
Э.2	универсальные средства поиска сети «Интернет»			
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>				
<b>6.3.1 Перечень базового программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Универсальное ПО			
<b>6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения</b>				
<b>6.3.3 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.3.1	Электронная образовательная среда ИрГУПС: электронный учебный курс «Сервис на транспорте» ( <a href="http://sdo.irgups.ru/moodle/course/view.php?id=83">http://sdo.irgups.ru/moodle/course/view.php?id=83</a> )			
<b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>				
6.4.1	Прейскурант № 10-01. Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые Российскими железными дорогами. Регистрационный № 4882 от 09 июля 2003 г.			

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	
1	Учебные аудитории для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины.
2	Учебно-наглядные пособия: тематические презентации
3	технические средства обучения (ноутбук, проектор, экран)
4	Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС: – читальные залы библиотеки ИрГУПС; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.

<b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Вид учебного занятия	Организация деятельности обучающегося
Лекция	<p>Внимательное прослушивание, составление конспекта лекций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– кратко и последовательно фиксировать основные положения, формулировки, выводы;</li> <li>– пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</li> </ul> <p>Проработка лекционного материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– чтение учебной и справочной литературы, изучение электронных источников;</li> <li>– сверка терминов, понятий с дополнением конспекта;</li> <li>– формулирование вопросов по возникшим трудностям, поиск ответов в рекомендуемой литературе и электронных источниках;</li> <li>– выяснение оставшихся вопросов у преподавателя на консультации, на практическом</li> </ul>

	занятии.
Практическая работа	<p>Внимательное прослушивание указаний и рекомендаций, ведение рабочей тетради:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– фиксировать дополнения и пояснения к методической литературе;</li> <li>– формулировать задание согласно индивидуальному варианту.</li> </ul> <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– изучение темы работы по литературным и электронным источникам;</li> <li>– решение поставленной задачи согласно индивидуальному варианту;</li> <li>– самопроверка на основе здравого смысла, альтернативных путей решения, проверочных расчетов т.п.;</li> <li>– формулирование вопросов по возникшим сомнениям, затруднениям;</li> <li>– поиск ответов в рекомендуемой литературе и электронных источниках;</li> <li>– выяснение оставшихся вопросов у преподавателя на консультации, на практическом занятии;</li> <li>– составление и подача преподавателю отчета о выполнении работы в соответствии с Положением «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» № П.420700.05.4.092-2012 в последней редакции);</li> <li>– обсуждение с преподавателем проверенного им отчета о выполнении работы.</li> </ul>
<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>	

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

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

Дисциплина «Сервис на транспорте» участвует в формировании компетенций:

- ПК-4:** способность к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом;
- ПК-7:** способность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения

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

Код компетенции	Индекс и наименование дисциплин (модулей)/ практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ПК-4	Б1.В.ДВ.12.01 Управление грузовой и коммерческой работой	4	1
	Б1.В.ДВ.03.01 Правила размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах	4	1
	Б1.В.ДВ.03.02 Условия перевозок грузов и их крепления в вагонах и контейнерах	4	1
	Б1.В.02 Технология работы грузовой станции и путей необщего пользования	5	2
	Б1.В.ДВ.10.01 Сервис на транспорте	8	3
	Б1.В.ДВ.10.02 Организация работы экспедиторских компаний	8	3
	Б2.В.04(Пд) Производственная - преддипломная	8	3
ПК-7	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	3
	Б1.Б.08 Маркетинг	7	1
	Б1.В.ДВ.10.01 Сервис на транспорте	8	2
	Б1.В.ДВ.10.02 Организация работы экспедиторских компаний	8	2
	Б2.В.04(Пд) Производственная - преддипломная	8	2
	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	2
	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	2

**Таблица соответствия уровней освоения компетенции ПК-6 планируемым результатам обучения**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения компетенций	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)
ПК-4	способность к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом	Раздел 1. Транспортные системы и системы сервиса	<b>Минимальный</b>	<b>Знать</b> правовую основу функционирования единой транспортной системы <b>Уметь</b> анализировать рыночную структуру транспортных систем <b>Владеть</b> методами анализа рыночной структуры транспортных систем
		Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках	<b>Базовый</b>	<b>Знать</b> технологии сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов <b>Уметь</b> деятельность при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов <b>Владеть</b> технологиями сервиса при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов



		Раздел 4. Качество транспортного обслуживания	<b>Высокий</b>	<b>Знать</b> технологии сервиса при организации рациональной работы с клиентами <b>Уметь</b> планировать и осуществлять сервисную деятельность при организации работы с клиентами <b>Владеть</b> приемами сервиса при организации рациональной работы с клиентами
ПК-7	способность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения	Раздел 1. Транспортные системы и системы сервиса	<b>Минимальный</b>	<b>Знать</b> показатели качества сервиса на транспорте <b>Уметь</b> определять показатели качества сервиса на транспорте <b>Владеть</b> методами оценки качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев
		Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках	<b>Базовый</b>	<b>Знать</b> методы оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев <b>Уметь</b> оценивать уровень транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев <b>Владеть</b> методами оценки качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев
		Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках	<b>Высокий</b>	<b>Знать</b> факторы влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка <b>Уметь</b> оценивать влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка <b>Владеть</b> методами оценки влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка
		Раздел 4. Качество транспортного обслуживания	<b>Высокий</b>	<b>Знать</b> факторы влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка <b>Уметь</b> оценивать влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка <b>Владеть</b> методами оценки влияния транспортного обслуживания на инфраструктуру товарного рынка

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

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (раздел дисциплины, компетенция)	Наименование оценочного средства (форма проведения)
<b>8 семестр</b>				
1	3-7	Текущий контроль	Раздел 1. Транспортные системы и системы сервиса	ПК-4, ПК-7
2	5-13	Текущий контроль	Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках	
3	10-17	Текущий контроль	Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках	
4	14-18	Текущий контроль	Раздел 4. Качество транспортного обслуживания	
5	17-18	Промежуточная аттестация – зачет	Разделы 1-4	
				Отчет о выполнении практических работ (письменно)
				Отчет о выполнении практических работ (письменно)
				Отчет о выполнении практических работ (письменно)
				Отчет о выполнении практических работ (письменно)
				Собеседование (устно)

**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 итоговой оценке при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется 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	Отчет о выполнении практических работ	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой последовательное изложение в письменном виде результатов выполнения практического задания с формулированием выводов.	Перечень тем отчетов
2	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов 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 компетенции
«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 большинство дополнительных вопросов	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	Компетенция не сформирована

	ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	
--	--	--

### **Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости**

#### Отчет о выполнении практических работ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся выполнил практическое задание и оформил отчет без грубых нарушений. При обсуждении отчета доказал самостоятельность его выполнения, показал достаточный уровень знаний, умений и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала.
«не зачтено»	Обучающийся не выполнил практическое задание или выполнил его с грубыми нарушениями либо не самостоятельно.

### **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 Перечень тем о выполнении практических работ**

1. Расчет плотности транспортной инфраструктуры
2. Оптимизация системы обслуживания клиентов
3. Эффективность использования собственных вагонов
4. Выбор схемы доставки груза
5. Агентские сети транспортного обслуживания
6. Расчет оснащения вендинговыми устройствами
7. Определение качества транспортного обслуживания
8. Анализ транспортной составляющей в цене товаров

#### **3.2 Перечень теоретических вопросов к зачету**

##### Раздел 1 «Транспортные системы и системы сервиса»

- 1.1 Система обслуживания потребителей: структура, свойства, функциональная основа
- 1.2 Система сервиса на транспорте: сущность, задачи, структура
- 1.3 Правовое регулирование, лицензирование транспортного обслуживания
- 1.4 Транспортная услуга: понятие, особенности как рода продукции и товара
- 1.5 Транспортная инфраструктура: понятие, состав, владельцы
- 1.6 Перевозчики на разных видах транспорта. Принципы организации перевозок
- 1.7 Сущность, классификация тарифов.
- 1.8 Тарифная система на железнодорожном транспорте
- 1.9 Транспортно-логистическое обслуживание: сущность, технологии
- 1.10 Состояние мирового и российского рынка транспортных услуг
- 1.11 Документы, регламентирующие работу транспорта и транспортных компаний
- 1.12 Международные транспортные организации

##### Раздел 2 «Сервис в грузовых перевозках»

- 2.1 Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО): сущность, понятия
- 2.2 Классификация транспортно-экспедиционных услуг
- 2.3 Основные факторы в железнодорожном ТЭО
- 2.4 Стивидорное обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
- 2.5 Тальманское обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
- 2.6 Обеспечение перевозок транспортными средствами. Операторские компании
- 2.7 Сроки доставки груза: расчет, определение даты доставки, просрочки
- 2.8 Сроки поставки и дата поставки товара. Франкировка

- 2.9 ТЭО в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты
- 2.10 ТЭО в международном сообщении, услуги на пограничных станциях
- 2.11 Российский рынок ТЭО, пути его развития
- 2.12 СФТО: назначение, структура, задачи.
- 2.13 Построение и функционирование агентской сети
- 2.14 ЭТраН: сущность, структура, задачи
- 2.15 Перевозочные и сопроводительные документы
- 2.16 Исчисление сроков доставки грузов в прямом и в смешанном сообщении
- 2.17 Порядок взаиморасчетов по перевозкам в смешанном сообщении
- 2.18 Методы определения количества и качества груза

#### Раздел 3 «Сервис в пассажирских перевозках»

- 3.1 Организация и обеспечение сервиса в пассажирских перевозках
- 3.2 Пути повышения уровня сервиса в пассажирских перевозках
- 3.3 Сервис в дальнем пассажирском сообщении
- 3.4 Сервис в местном пассажирском сообщении
- 3.5 Сервис в городских и пригородном перевозках
- 3.6 Назначение и структура вокзальных комплексов
- 3.7 Сервис на станциях и вокзалах

#### Раздел 4 «Качество транспортного обслуживания»

- 4.1 Понятие о качестве услуг, качестве обслуживания. Сертификация на транспорте
- 4.2 Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы
- 4.3 Уровни организации и оценки менеджмента качества
- 4.4 Показатели качества работы транспортных компаний
- 4.5 Структура розничной цены товара, влияние транспорта на нее
- 4.6 Безопасность перевозок: обеспечение, факторы риска, способы управления рисками
- 4.7 Организация маркетинга на железнодорожном транспорте
- 4.8 Объект страхования, позиции договора страхования

### 3.3 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

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

#### Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОПК-7.2	Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-7.1 ПК-1.2	Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортных услуг	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-7.2	Технические средства сервиса	Знание	6 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ

ПК-1.2 ПК-5.5	Технологии обслуживания грузовладельцев	Знание	8 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-1.2	Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-1.2	Транспортные услуги в туризме	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-7.1	Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение	Знание	6 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-7.1	Безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Итого	80 – ОТЗ 80 – 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.

1. Свойства транспортной системы государства:

- а) закрытость
- б) высокая сложность
- в) высокая адаптивность
- г) высокая предсказуемость
- д) высокая изменчивость

2. Установите соответствие каждого участника его роли в оказании услуги:

а) исполнитель	1) оплачивает услугу
б) поставщик	2) производит работы
в) клиент	3) получает плату за услугу
г) потребитель	4) объект оказания услуги

3. Услуги железнодорожных перевозок регламентируется:

- а) Уставом железнодорожного транспорта
- б) Уставом ОАО «РЖД»
- в) Гражданским кодексом РФ
- г) Правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте
- д) Прейскурантом №10-01

4. Расположите в порядке очередности работы с грузом места оказания транспортных услуг:

- а) станция (порт) отправления
- б) станция (порт) назначения
- в) склад грузоотправителя
- г) порт перевалки
- д) склад экспедитора

5. Для обслуживания пассажиров предназначены:

- а) пути приема/отправления пассажирских поездов
- б) водонагреватели в пассажирских вагонах
- в) вендинговые автоматы
- г) система освещения перрона
- д) система видеонаблюдения вокзала

6. По ассортименту услуг транспортно-экспедиционное обслуживание бывает:

- а) индивидуальным
- б) частичным
- в) сложным
- г) комплексным
- д) местным

7. Перечислите основные виды стивидорных услуг:

\_\_\_\_\_

8. Установите соответствие видов доставки их признакам:

а) Униmodalная	1) с переоформлением договора перевозки
б) Мультиmodalная	2) обязательно международная
в) Интерmodalная	3) выполняется одним видом транспорта

9. В структуру СФТО входят:

- а) службы обеспечения безопасности на транспорте
- б) агентства по обслуживанию грузовладельцев
- в) сервис-центры железнодорожных вокзалов
- г) территориальные центры транспортного обслуживания
- д) операторы подвижного состава

10. Укажите соответствие подразделений СФТО их признакам:

а) Центр продажи услуг	1) филиал ОАО «РЖД»
б) ЛАФТО	2) обязательная общая доступность
в) ЦФТО	3) может находиться на ТСК

11. Пассажирами являются:

- а) все лица, приобретающие пассажирские билеты
- б) все лица, находящиеся в пассажирском вагоне
- в) все лица, находящиеся на вокзале
- г) лицо, на имя которого оформлен билет
- д) ребенок, следующий с пассажиром, не занимающий отдельного места

12. Установите соответствие участников туристической поездки их ролям:

а) Сервис-центр вокзала	1) предназначен для транспортного обслуживания
б) Перевозчик	2) не является транспортным предприятием

в) Туристический оператор	3) не является поставщиком туристических услуг
---------------------------	--

13. Надежность системы доставки груза повышается:
- высоким имиджем перевозчика
  - доставкой раньше назначенного срока
  - увеличением ассортимента услуг
  - оформлением единого перевозочного документа
  - регулярным информированием о состоянии и местонахождении груза
14. К методам риск-менеджмента относятся:
- точная оценка уровня риска
  - принятие риска на свое удержание
  - передача риска другому лицу
  - выбор вариантов действий, не содержащих риска
  - снижение риска
15. Расположите технологии доставки груза в порядке повышения уровня сервиса:
- мультимодальная со сменой транспортных средств
  - интермодальная
  - региональная
  - унимодальная межрегиональная
  - транспортировка собственным автотранспортом
16. Качество оказания услуг может официально подтверждаться:  
\_\_\_\_\_ (указать подходящие наименования документов)
17. Повышению надежности компании способствует:
- повышение имиджа
  - увеличение ассортимента услуг
  - сокращение доли несохранных перевозок
  - применение электронного документооборота
18. Партия товара приобретена по цене 1 млн руб., расходы по доставке составили 100 тыс. руб., реализация за 2 млн руб. принесла прибыль 500 тыс. руб. Величина транспортной составляющей в таком случае \_\_\_%

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

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

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Отчет о выполнении практических работ	Преподаватель должен указать обучающимся место расположения заданий к практическим работам, пояснить порядок определения номера варианта. Задания опубликованы в учебном пособии [1], доступном в печатном виде через библиотеку ИрГУПС, а также в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Отчет должен быть выполнен в течение недели с даты соответствующего практического занятия, оформлен в

	соответствии с требованиями к оформлению текстовой документации, сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» № П.420700.05.4.092-2017 в последней редакции. Выполненные отчеты сдаются на проверку преподавателю. Преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работ не позднее 5 рабочих дней со дня подачи ему отчета, проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся. После проверки отчета обучающийся вносит необходимые коррективы, после чего устно объясняет преподавателю решение задач и отвечает на теоретические вопросы по теме отчета.
--	---

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) составляются комплексные практические задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы:

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

Перечни теоретических вопросов и типовых практических заданий к зачету доступны обучающимся с начала 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 учитывает количество зачтенных отчетов обучающегося. Полный комплект (8 отчетов), принятых на оценку «зачтено» свидетельствует о достаточном уровне сформированности компетенции обучающегося.



**Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)**

Средняя оценка уровня сформированности компетенции по результатам текущего контроля	Оценка
Нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
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.