

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «30» мая 2025 г. № 51

Б1.О.40 Сервис в пассажирских перевозках

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация/профиль – Транспортный бизнес и логистика

Квалификация выпускника – Инженер путей сообщения

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

Кафедра-разработчик программы – Управление эксплуатационной работой

Общая трудоемкость в з.е. – 4
Часов по учебному плану (УП) – 144

Формы промежуточной аттестации
очная форма обучения:
экзамен 9 семестр, курсовая работа 9 семестр
заочная форма обучения:
экзамен 6 курс, курсовая работа 6 курс

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	9	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	51	51
– лекции	17	17
– практические (семинарские)	34	34
– лабораторные		
Самостоятельная работа	57	57
Экзамен	36	36
Итого	144	144

Заочная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Курс	6	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	12	12
– лекции	4	4
– практические (семинарские)	8	8
– лабораторные		
Самостоятельная работа	114	114
Экзамен	18	18
Итого	144	144

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.
009B9D93267016946D4792FA33A1E1FAE3 с 22 января 2025 г. по 17 апреля 2026 г. Подпись
соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – специалитет по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 27.03.2018 г. № 216.

Программу составил(и):

канд. техн. наук, доцент, доцент, И.А. Чубарова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Управление эксплуатационной работой», протокол от «20» мая 2025 г. № 9

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, доцент

А.В. Дудакова

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель дисциплины	
1	формирование у обучающихся профессиональных знаний и навыков, направленных на организацию деятельности подразделений транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожного вокзального комплекса с предоставлением качественного сервиса для пассажиров и посетителей
1.2 Задачи дисциплины	
1	способствовать освоению основных нормативных документов по организации деятельности подразделений ТПУ и железнодорожного вокзального комплекса
2	сформировать знания в области устройства и технологии работы ТПУ вокзальных комплексов
3	способствовать овладению способами расширения сферы и качества услуг, оказываемых пассажирам и посетителям ТПУ и железнодорожного вокзального комплекса
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	

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	Дисциплина изучается на начальном этапе формирования компетенции
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
2	Б3.01(Д) Выполнение выпускной квалификационной работы
3	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-6 Способен эффективно руководить, организовывать и координировать деятельность подразделений транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожного вокзального комплекса (кроме внеклассных/1-го класса), включая контроль выполнения договорных обязательств, координацию исполнителей по расширению спектра услуг для пассажиров и посетителей	ПК-6.1 Руководит деятельностью подразделений транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожного вокзального комплекса	Знать: правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом; правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа; технологический процесс работы ТПУ и железнодорожного вокзального комплекса
		Уметь: использовать справочные материалы и нормативные требования к организации работы ТПУ и железнодорожного вокзального комплекса; оформлять документацию по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса; применять методы и ПО для расчёта пропускной способности устройств ТПУ с учётом различных факторов
		Владеть: способами разработки предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности ТПУ и железнодорожного вокзального комплекса на основе внедрения новых информационно-коммуникационных технологий, оборудования и передовых методов труда
	ПК-6.2 Предоставляет качественный сервис для пассажиров и посетителей ТПУ и вокзальных комплексов, проводит маркетинговые исследования для расширения спектра услуг, удовлетворения потребностей пассажиров и внедрения современных технологий и сервисных решений	Знать: стандарт качества услуг, предоставляемых в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе; методы моделирования пассажиропотока в ТПУ и на вокзальном комплексе; различные ПО и библиотеки для сбора, обработки и анализа данных о качестве обслуживания пассажиров в ТПУ и на вокзальных комплексах Уметь: проводить опросы и сбор данных о пассажирах; анализировать результаты и выявлять проблемные аспекты сервиса; моделировать пассажиропоток; обрабатывать данные и использовать различные подходы к прогнозированию и оптимизации обслуживания пассажиров с помощью современных инструментов программного обеспечения

		Владеть: способами внедрения современных технологий и сервисных решений для улучшения качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов
--	--	--

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ												
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции		
		Семестр	Часы			Курс	Часы					
			Лек	Пр	Лаб		СР	Лек	Пр		Лаб	СР
1.0	Раздел 1. Основные нормативные документы, регулирующие перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом											
1.1	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	9	2	2		1	6/уст.	1	2		6	ПК-6.1
1.2	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	9	2	2		1	6/уст.				6	ПК-6.1
2.0	Раздел 2. Классификация и технология работы транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожных вокзальных комплексов											
2.1	Классификация ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	9	2	4		1	6/уст.	1	2		6	ПК-6.1
2.2	Основные устройства ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	9	2	4			6/уст.				8	ПК-6.1
2.3	Технологический процесс работы ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	9	2	4		1	6/уст.				8	ПК-6.1
3.0	Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках и качество обслуживания пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах											
3.1	Стандарт качества услуг, предоставляемых в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе	9	2	4		1	6/уст.	1	2		8	ПК-6.2
3.2	Организация пассажиропотоков в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе, и оформление перевозочной документации при оказании услуг по	9	2	4		1	6/уст.				8	ПК-6.2

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ											
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы			Курс	Часы				
Лек	Пр		Лаб	СР	Лек		Пр	Лаб	СР		
	перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа										
3.3	Информирование пассажиров, обеспечение санитарно-гигиенических норм и безопасности в ТПУ, на железнодорожном вокзальном комплексе	9	1	4	1	6/уст.			6	ПК-6.2	
3.4	Оценка качества сервиса и удовлетворенности пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах	9	2	6		6/уст.	1	2	8	ПК-6.2	
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	9	36			6/зимняя	18			ПК-6.1 ПК-6.2	
	Курсовая работа	9			50	6/зимняя			50	ПК-6.1 ПК-6.2	
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		17	34	57		4	8	114		

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	Чубарова, И. А. Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов : учеб.-метод. пособие / И. А. Чубарова, А. Д. Доможирова, Н. Ю. Гончарова ; Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ. — Иркутск : ИрГУПС, 2023. — 84 с. — Текст : непосредственный.	44
6.1.1.2	Куликова, Е. Б. Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов: Конспект лекций : курс лекций / Е. Б. Куликова, Н. Ю. Евреенова. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 133 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/175991 (дата обращения: 18.03.2025). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.3	Куликова, Е. Б. Техничко-технологические особенности работы вокзальных комплексов и транспортно-пересадочных узлов : учебное пособие для студентов специальности «эксплуатация железных дорог» всех специализаций / Е. Б. Куликова, Н. Ю. Евреенова. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 123 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/175888 (дата обращения: 18.03.2025). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.2.1	Инфраструктура пассажирского комплекса : учеб.-метод. пособие / Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ. ; сост. И. А. Чубарова. — Иркутск : ИрГУПС, 2017. — 92 с. — Текст : непосредственный.	94

6.1.2.2	Чубарова, И. А. Организация пассажирских перевозок : учеб. пособие / И. А. Чубарова ; Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ. — Изд. испр. — Иркутск : ИрГУПС, 2019. — 111 с. — Текст : непосредственный.	13
6.1.2.3	Основы проектирования инфраструктуры пассажирского комплекса : учеб.-метод. пособие / Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ. ; сост. И. А. Чубарова. — Иркутск : ИрГУПС, 2017. — 40 с. — Текст : непосредственный.	24
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	Чубарова, И.А. Методические указания по изучению дисциплины Б1.0.40 Сервис в пассажирских перевозках 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, специализация. Транспортный бизнес и логистика / И.А. Чубарова ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2025. – 14 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_67149_1718_2025_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Электронная библиотека Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте «ЭБ УМЦ ЖДТ» — https://umczt.ru/books/	
6.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/	
6.2.3	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» — https://cyberleninka.ru/	
6.2.4	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
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	
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	Лекция (от латинского «lection» – 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. 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
Практическое занятие	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. 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
Самостоятельная работа	Обучение по дисциплине «Сервис в пассажирских перевозках» 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 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 Университета, 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 «Сервис в пассажирских перевозках» участвует в формировании компетенций:

ПК-6. Способен эффективно руководить, организовывать и координировать деятельность подразделений транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожного вокзального комплекса (кроме внеклассных/1-го класса), включая контроль выполнения договорных обязательств, координацию исполнителей по расширению спектра услуг для пассажиров и посетителей

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
9 семестр				
1.0	Раздел 1. Основные нормативные документы, регулирующие перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом			
1.1	Текущий контроль	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
1.2	Текущий контроль	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.0	Раздел 2. Классификация и технология работы транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожных вокзальных комплексов			
2.1	Текущий контроль	Классификация ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.2	Текущий контроль	Основные устройства ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.3	Текущий контроль	Технологический процесс работы ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
3.0	Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках и качество обслуживания пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах			
3.1	Текущий контроль	Стандарт качества услуг, предоставляемых в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)
3.2	Текущий контроль	Организация пассажиропотоков в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе, и оформление перевозочной документации при оказании услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)
3.3	Текущий контроль	Информирование пассажиров, обеспечение санитарно-гигиенических норм и безопасности в ТПУ,	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)

		на железнодорожном вокзальном комплексе		
3.4	Текущий контроль	Оценка качества сервиса и удовлетворенности пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)
	Промежуточная аттестация	Разделы 1-3	ПК-6.1 ПК-6.2	Курсовая работа (письменно) Курсовая работа (устно)
	Промежуточная аттестация	Разделы 1-3	ПК-6.1 ПК-6.2	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

Программа контрольно-оценочных мероприятий заочная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
6 курс, сессия установочная				
1.0	Раздел 1. Основные нормативные документы, регулирующие перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом			
1.1	Текущий контроль	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
1.2	Текущий контроль	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.0	Раздел 2. Классификация и технология работы транспортно-пересадочных узлов (ТПУ) и железнодорожных вокзальных комплексов			
2.1	Текущий контроль	Классификация ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.2	Текущий контроль	Основные устройства ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.3	Текущий контроль	Технологический процесс работы ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	ПК-6.1	Тестирование (компьютерные технологии)
3.0	Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках и качество обслуживания пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах			
3.1	Текущий контроль	Стандарт качества услуг, предоставляемых в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)
3.2	Текущий контроль	Организация пассажиропотоков в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе, и оформление перевозочной документации при оказании услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)
3.3	Текущий контроль	Информирование пассажиров, обеспечение санитарно-гигиенических	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)

		норм и безопасности в ТПУ, на железнодорожном вокзальном комплексе		
3.4	Текущий контроль	Оценка качества сервиса и удовлетворенности пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах	ПК-6.2	Тестирование (компьютерные технологии)
6 курс, сессия зимняя				
	Промежуточная аттестация	Разделы 1-3	ПК-6.1 ПК-6.2	Курсовая работа (письменно) Курсовая работа (устно)
	Промежуточная аттестация	Разделы 1-3	ПК-6.1 ПК-6.2	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

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

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
---	----------------------------------	--	---

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.	Фонд тестовых заданий

		Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
3	Курсовая работа	Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся в предметной или межпредметной областях	Образец задания для выполнения курсовой работы и примерный перечень вопросов для ее защиты

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»

Курсовая работа

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию. Представлены результаты обзора литературных и иных источников. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. Оформление курсовой работы и полученные результаты полностью отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
«хорошо»	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию. Представлены результаты обзора литературных и иных источников. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Большинство выводов и предложений аргументировано. Оформление курсовой работы и полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две несущественные ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Наличествует незначительное количество грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на большинство вопросов преподавателя, демонстрирует хорошее знание теоретического материала, но не всегда способен аргументировать собственные утверждения и выводы. При наводящих вопросах преподавателя исправляет ошибки в ответе
«удовлетворительно»	Содержание курсовой работы частично не соответствует заданию. Результаты обзора литературных и иных источников представлены недостаточно полно. Есть нарушения в логике изложения материала. Аргументация выводов и предложений слабая или отсутствует. Имеются одно-два существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две существенных ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Много грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся допускает грубые ошибки при ответах на вопросы преподавателя и /или не дал ответ более чем на 30% вопросов, демонстрирует слабое знание теоретического материала, в большинстве случаев не способен уверенно аргументировать собственные утверждения и выводы
«неудовлетворительно»	Содержание курсовой работы в целом не соответствует заданию. Имеются более двух существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Большое количество существенных ошибок по сути работы, много грамматических и стилистических ошибок и др. Полученные результаты не отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала. Курсовая работа не представлена преподавателю. Обучающийся не явился на защиту курсовой работы

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

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

3.1 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
ПК-6.1	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ

		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.1	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.1	Классификация ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.1	Основные устройства ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.1	Технологический процесс работы ТПУ и железнодорожных вокзальных комплексов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.2	Стандарт качества услуг, предоставляемых в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.2	Организация пассажиропотоков в ТПУ и на железнодорожном вокзальном комплексе, и оформление перевозочной документации при оказании услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.2	Информирование пассажиров, обеспечение санитарно-гигиенических норм и безопасности в ТПУ, на железнодорожном вокзальном комплексе	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-6.2	Оценка качества сервиса и удовлетворенности пассажиров в ТПУ и на железнодорожных вокзальных комплексах	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4– ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Итого	108 – ОТЗ 108 – 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. Установите соответствия между понятиями

	Вопрос	Ответ
1.	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа устанавливают условия	перевозок пассажиров, ручной клади, багажа, грузобагажа
2.	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа содержат нормы, обязательные	для перевозчиков, владельцев инфраструктур, пассажиров, отправителей, получателей, юридических и физических лиц
3.		для перевозчиков и пассажиров

2. Установите соответствия между понятиями

	Вопрос	Ответ
1.	В Соответствии с Правилами перевозки пассажиров осуществляются	по железнодорожным путям общего пользования
2.	В Соответствии с Правилами перевозки багажа, грузобагажа осуществляются	по железнодорожным путям общего пользования
3.		по железнодорожным путям необщего пользования
4.		по железнодорожным путям общего пользования и необщего пользования

3. Соотнесите ситуацию и правило перевозки пассажиров

	Вопрос	Ответ
1.	Если при посадке в поезд дальнего следования пассажир не пожелает сдать излишнюю ручную кладь для перевозки багажом в поезде дальнего следования	перевозчик вправе отказать в перевозке такой ручной клади
2.	При отсутствии стоянки поезда для посадки и высадки пассажира в указанном пассажиром пункте назначения	перевозчик не имеет право отказать в продаже билета
3.		перевозчик имеет право отказать пассажиру в продаже проездного документа на поезд пригородного сообщения (билета)

4 Потребители (клиенты вокзала) - это

- А. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые используют площади железнодорожных вокзалов для осуществления предпринимательской деятельности, а также перевозчики, в т.ч. независимые транспортные организации, осуществляющие предпринимательскую деятельность в сфере пассажирских железнодорожных перевозок
- В. Пассажиры железнодорожного транспорта и посетители железнодорожного вокзала (в том числе провожающие и встречающие пассажиров)
- С. Только пассажиры железнодорожного транспорта

5. Документ, удостоверяющий заключение договора перевозки между пассажиром и железной дорогой – накладная

- А. Верно
- В. Неверно

6. Вокзальная деятельность – это (выберите правильный ответ):

- А. Деятельность по обслуживанию потребителей и пользователей железнодорожных вокзалов

- В. Деятельность по обслуживанию потребителей и пользователей железнодорожных вокзалов, а также по управлению железнодорожными вокзалами, в том числе по проектированию, строительству, реконструкции, капитальному ремонту, ремонту, содержанию и эксплуатации железнодорожных вокзалов
- С. Деятельность по управлению железнодорожными вокзалами, в том числе по проектированию, строительству, реконструкции, капитальному ремонту, ремонту, содержанию и эксплуатации железнодорожных вокзалов

7. Соотнесите категорию вокзала с вместимостью пассажиров

	Категория вокзала		Вместимость, пассажиров
A.	Малые	F.	менее 200 пассажиров
B.	Средние	A.	от 200 до 700 пассажиров
C.	Большие	B.	от 700 до 1500 пассажиров
D.	Особо большие	C.	более 1500 пассажиров

Ответ: A=F, B=A, C=B, D=C.

8. Турникет должен иметь функцию режима (вложенный ответ):

- A. Антипаника
B. Антистресс
C. Антивирус
D. Антидот

9. В течение скольких суток при не востребовании багажа уведомление должно быть послано станцией назначения вторично..... (указать число)

- A. 10
B. 3
C. 30

10. При не востребовании багажа станцией назначения вторично должно быть послано (указать пропущенное слово)

Уведомление

11. Подберите класс железнодорожного вокзального комплекса, если сумма баллов, исчисленная по показателям в условных единицах составляет

	Вопрос	Ответ
4.	внеклассный	Свыше 50
5.	1 класса	От 30 до 50 включительно
6.	2 класса	От 11 до 30 включительно
7.		Свыше 80
8.		от 50 до 80 включительно
9.		от 11 до 50 включительно

12. На вокзальных комплексах всех классов пассажирам и посетителям должна быть обеспечена возможность пользования следующими услугами

	Вопрос	Ответ
1.	обязательными услугами	информационно-справочное обслуживание
2.	дополнительными услугами	услуги по перемещению ручной клади и багажа по территории вокзального комплекса
3.		услуги по выгулу домашних питомцев пассажира

13. Доступность услуг при оценке качества обслуживания пассажиров на вокзальных

комплексах соответствует норме, если

	Вопрос	Ответ
1.	Режим предоставления обязательных услуг осуществляется	Немедленно
2.	Режим предоставления дополнительных услуг осуществляется	В течение суток
3.		В течение месяца
4.		В течение года

14. После совершения террористами взрыва действия работников проводятся в следующем порядке (установите порядок с помощью перетаскивания указанных действий)
1. сообщить в дежурную часть МВД о масштабах и последствиях взрыва
 2. до прибытия сотрудников полиции эвакуировать людей в безопасную зону
 3. до прибытия скорой помощи оказать первую медицинскую помощь пострадавшим
 4. по прибытии на место происшествия сотрудников полиции действовать по их указаниям
15. При отказе безбилетного физического лица от приобретения билета уполномоченным перевозчиком лицом на основании предоставленного безбилетным физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, составляется акт, в котором указывается (переставьте в правильном порядке):
1. наименование перевозчика
 2. дата и время составления акта
 3. фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность уполномоченного представителя перевозчика
 4. остановочный пункт или железнодорожная станция или номер поезда и вагона, на/в котором обнаружено
 5. фамилия, имя и отчество (при наличии) безбилетного физического лица с указанием данных документа, удостоверяющего его личность
 6. сумма штрафа
 7. подпись безбилетного физического лица
16. Границы тарифных поясов формируются следующим образом (переставьте в правильном порядке):
1. до 200 км - 10 км
 2. от 201 до 700 км - 50 км
 3. от 701 до 2100 км - 100 км
 4. от 2101 до 3700 км - 200 км
 5. от 3701 до 6700 км - 300 км
 6. от 6701 до 12300 км - 400 км
17. Расположите типы пассажирских вагонов с наибольшими комфортными условиями перевозки до наименьших
1. мягкий вагон с местами для лежания с 2-местными купе (СВ) оборудован изолированными от коридора купе с двумя
 2. жесткий вагон с местами для лежания с 4-местными или 3-местными купе оборудован изолированными от коридора купе соответственно с четырьмя и тремя полками для лежания, столиком
 3. жесткий вагон с местами для лежания, расположенными в открытых пассажирских отсеках (плацкартный вагон)

4. жесткий вагон с местами для сидения в открытых пассажирских отсеках (общий вагон)
5. жесткий вагон с местами для сидения салонного типа оборудован одним или несколькими пассажирскими салонами с креслами соответствующего класса и центральным проходом

18. Правило проезда детей (выберите правильный ответ)

- A. Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается
- B. Проезд детей в возрасте до 14 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается
- C. Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения общеобразовательных учреждений
- D. Проезд детей в возрасте до 14 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения общеобразовательных учреждений

3.2 Типовое задание для выполнения курсовой работы

Типовые задания выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец задания для выполнения курсовой работы и примерный перечень вопросов для ее защиты.

Образец типового задания для выполнения курсовой работы

Вариант – №№ (две последние цифры зачетной книжки)

Курсовая работа на тему «Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном вокзальном комплексе»

Задание. Разработать имитационную модель организации деятельности вокзального комплекса и предложить рекомендации для привлекательности транспортной инфраструктуры.

Вариант для выбора исходных данных принимается по указанию преподавателя. Исходными данными для расчетов являются:

1. Число пассажирских и пригородных поездов, прибывающих и отправляющихся со станции за сутки (N_i) и вместимость составов (таблица 1)

Таблица 1

Число пассажирских и пригородных поездов и вместимость составов

Шифр студенческого билета	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Категория поезда	Число поездов, поездов / вместимость, мест									
Скорый транзитный	4/ 500	5/ 480	3/ 430	3/ 520	5/ 630	4/ 620	3/ 480	4/ 470	5/ 560	4/ 630
Скорый* своего формирования	3/ 550	1/ 580	3/ 750	2 /610	1/ 740	3/ 620	3/ 590	2/ 430	2/ 530	2/ 540
Пассажирский дальний транзитный	3/ 700	4/ 800	5/ 690	5/ 720	3/ 820	3/7 60	4/ 630	4/ 640	3/ 680	3/ 770
Пассажирский дальний* своего формирования	2/ 790	3/ 670	2 /870	3/ 750	3/ 850	3/ 680	2/ 860	2/ 830	3/ 690	4/ 740

Пассажирский местный своего формирования	1/ 750	3/ 850	3/ 680	2/ 860	2/ 830	1/ 770	3/ 690	1/ 800	3/ 750	2/ 640
Пригородный* транзитный	5 /1000	6/ 1050	5/ 1000	6/ 1050	6/ 1050	5/ 1000	6/ 1050	6/ 1050	5/ 1000	5/ 1000
Пригородный ускоренный своего форм.	2 /850	3/ 800	1/800	3 /850	3/800	2/ 850	1/ 800	1/ 850	1/ 850	2/ 800
Пригородный* своего формирования	6/ 1050	6/ 1050	5/ 1000	6/ 1050	5/ 1000	6/ 1050	5/ 1000	6/ 1050	6/ 1050	6/ 1500
Примечание – * - вариант по предпоследней цифре студенческого билета, без * - по последней										

2. Количество прибывающих пассажиров на вокзал за сутки (A_{np}), (таблица 2)

Таблица 2

**Суммарное число прибывающих пассажиров на вокзал
в поездах каждой категории**

Шифр студенческого билета	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Категория поезда	Число поездов, поездов / вместимость, мест									
Скорый транзитный	758	523	465	544	523	705	586	616	613	726
Скорый своего* формирования	944	616	754	613	616	698	605	726	686	758
Пассажирский дальний транзитный	813	726	617	686	726	505	686	858	705	944
Пассажирский* дальний своего формирования	886	458	726	705	458	523	705	544	698	813
Пассажирский местный своего формирования	905	544	858	698	544	616	698	413	505	886
Пригородный* транзитный	1246	1246	1301	1309	1209	1187	1246	1301	1306	1295
Пригородный ускоренный своего форм.	660	715	598	478	503	571	1246	598	1307	750
Пригородный* своего формирования	3367	4387	3358	3365	2387	3408	3406	2789	3088	1917
Примечание – * - вариант по предпоследней цифре студенческого билета, без * - по последней										

3. Количество отправленных пассажиров с вокзала за сутки (A_{om}) (таблица 3)

Таблица 3

**Суммарное число отправленных пассажиров с вокзала
в поездах каждой категории**

Шифр студенческого билета	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Категория поезда	Число поездов, поездов / вместимость, мест									
Скорый транзитный	523	705	586	616	613	726	758	523	465	544
Скорый своего* формирования	616	754	613	616	698	605	726	686	758	758
Пассажирский дальний транзитный	726	505	686	858	705	944	813	726	617	686
Пассажирский* дальний своего формирования	886	458	726	705	458	523	705	544	698	893
Пассажирский местный своего формирования	858	698	544	616	698	413	505	886	905	544
Пригородный* транзитный	1301	1309	1209	1187	1246	1301	1306	1295	1246	1246
Пригородный ускоренный своего форм.	503	571	1246	598	1307	750	660	715	598	478

Пригородный*	2387	3408	3406	2789	3088	3408	3367	4387	3358	3365
своего формирования										
Примечание – * - вариант по предпоследней цифре студенческого билета, без * - по последней										

4. Время прибытия:

- скорых поездов транзитных и своего формирования – с 6.00 до 11.00 и с 17.00 до 23.00;
- пассажирских дальних транзитных и своего формирования – с 6.00 до 11.00 и с 17.00 до 23.00;
- пассажирских местных - в любое дневное время суток с 6.00 до 23.00;
- пригородных - в любое дневное время суток с 6.00 до 23.00.

Форма таблицы для составления расписания приведена в таблице 4.

Таблица 4

Расписание движения пассажирских и пригородных поездов

Категория поездов	Число поездов	Номер поезда/Время прибытия-отправления						
		1	2	3	4	5	6	7
Скорый транзитный	5	№151/ 3.00-3.25	№179/ 5.00-5.25	№180/ 9.00-9.25	№192/ 13.00-13.25	№198/ 17.00-17.25		
Скорый св. форм.	2	№201/ 8.00-8.25	№282/ 18.00-18.25					

6. Минимальный интервал между поездами: по прибытии – 8 мин.; по отправлению - 8 мин.

7. Время стоянки поездов (t_{cm}):

- скорых транзитных и пассажирских дальних транзитных – 25 мин.;
- скорых своего формирования, пассажирских дальних своего формирования и пассажирских местных своего формирования – 30 мин.;
- пригородных транзитных – 2 мин.;
- пригородных и пригородных ускоренных своего формирования – 5 мин.

8. Норма распределения пассажиров (y_i), по i – тому помещению в зависимости от единичной нормы площади помещений l_i , % (таблица 5)

Таблица 5

Норма распределения пассажиров по помещениям вокзала

y_i – норма усредненного распределения пассажиров по i -тому помещению, принимаемая в процентах, %	0.43	0.47	0.49	0.53	0.51	0.52	0.46	0.42	0.53	0.55
l_i – единичная норма площади помещений, принимаемая в m^2 на одного расчетного пассажира, m^2	1.2	1.3	1.2	1.3	1.4	1.2	1.2	1.3	1.4	1.5

9. Длина пассажирского вагона – 23,6 м; длина локомотива 19,5 м; скорость движения пассажиров по платформе - 3 км/ч.

10. Форма таблицы для распределения по прибытию количества пассажиров по часам суток (таблица 6)

Таблица 6

Распределение числа пассажиров по часам суток с учетом их прибытия, отправления и временного выхода из транзитных поездов

Категория поездов	№ поезда	Время прибытия-отправления	Число пассажиров в сутки		
			Прибывающих, пасс	Отправленных, пасс	Выходящих из транзитных поездов
Скорый транзитный	№151	3.00-3.25			

	№179	5.00-5.25			
	№180	9.00-9.25			
	№192	13.00-13.25			
	№198	17.00-17.25			
Скорый св. форм.	№201	8.00-8.25			
	№282	18.00-18.25			
И т.д.					

11. Данные для создания имитационной модели организации билетно-кассового обслуживания пассажиров вокзального комплекса представлены в таблицах 7- 14

Таблица 7

**Расписание интенсивности прибытия пассажиров
в пригородные кассы**

Время (московское), час	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
00:00 – 01:00	66	68	33	72	61	94	31	27	71	23
01:00 – 02:00	72	61	60	126	68	108	33	69	101	68
02:00 – 03:00	126	68	101	151	110	91	60	75	111	74
03:00 – 04:00	151	110	83	108	63	152	101	79	117	78
04:00 – 05:00	108	63	101	75	50	123	83	81	94	31
05:00 – 06:00	75	50	118	53	53	51	101	63	108	33
06:00 – 07:00	53	53	46	48	33	26	118	61	91	60
07:00 – 08:00	48	33	27	71	23	5	46	101	152	101
08:00 – 09:00	71	23	69	101	68	88	78	83	123	83
09:00 – 10:00	101	68	75	111	74	75	79	94	31	63
10:00 – 11:00	111	74	79	117	78	94	93	108	33	61
11:00 – 12:00	117	78	81	94	31	87	56	91	60	101
12:00 – 13:00	94	31	63	108	33	72	61	152	101	83
13:00 – 14:00	108	33	61	91	60	126	68	123	83	92
14:00 – 15:00	91	60	101	152	101	151	110	51	101	81
15:00 – 16:00	152	101	83	123	83	108	63	7	16	33
16:00 – 17:00	123	83	92	51	101	75	50	75	50	118
17:00 – 18:00	51	101	81	26	118	53	53	53	53	46
18:00 – 19:00	7	16	33	5	46	48	33	48	33	27
19:00 – 20:00	2	33	23	2	33	71	23	71	23	69
20:00 – 21:00	0	6	0	0	6	2	0	10	6	0
21:00 – 22:00	1	4	1	0	10	3	1	6	0	2
22:00 – 23:00	0	7	2	0	7	2	2	3	2	0
23:00 – 00:00	0	3	3	3	3	1	3	0	1	3

Таблица 8

**Расписание интенсивности прибытия пассажиров
в кассы поездов дальнего следования**

--

Время (московское), час	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
00:00 – 01:00	61	94	31	27	71	23	66	68	33	72
01:00 – 02:00	68	108	33	69	101	68	72	61	60	126
02:00 – 03:00	110	91	60	75	111	74	126	68	101	151
03:00 – 04:00	63	152	101	79	117	78	151	110	83	108
04:00 – 05:00	50	123	83	81	94	31	108	63	101	75
05:00 – 06:00	53	51	101	63	108	33	75	50	118	53
06:00 – 07:00	33	26	118	61	91	60	53	53	46	48
07:00 – 08:00	23	5	46	101	152	101	48	33	27	71
08:00 – 09:00	68	88	78	83	123	83	71	23	69	101
09:00 – 10:00	74	75	79	94	31	63	101	68	75	111
10:00 – 11:00	78	94	93	108	33	61	111	74	79	117
11:00 – 12:00	31	87	56	91	60	101	117	78	81	94
12:00 – 13:00	33	72	61	152	101	83	94	31	63	108
13:00 – 14:00	60	126	68	123	83	92	108	33	61	91
14:00 – 15:00	101	151	110	51	101	81	91	60	101	152
15:00 – 16:00	83	108	63	7	16	33	152	101	83	123
16:00 – 17:00	101	75	50	75	50	118	123	83	92	51
17:00 – 18:00	118	53	53	53	53	46	51	101	81	26
18:00 – 19:00	46	48	33	48	33	27	7	16	33	5
19:00 – 20:00	33	71	23	71	23	69	2	33	23	2
20:00 – 21:00	6	2	0	10	6	0	0	6	0	0
21:00 – 22:00	10	3	1	6	0	2	1	4	1	0
22:00 – 23:00	7	2	2	3	2	0	0	7	2	0
23:00 – 00:00	3	1	3	0	1	3	0	3	3	3

Таблица 9

Сведения для боков «Queue»

Вместимость, чел/ таймаут, мин										
Название блока	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Кассы пригородного следования	73/2 1	79/2 7	74/2 2	76/2 4	775/2 3	81/2 6	87/2 3	83/2 1	82/2 5	84/2 4
Кассы дальнего следования	100/ 27	98/ 26	99/ 28	110/ 29	103/ 27	108/ 28	104/ 25	115/ 28	107/ 27	105/ 26
Транзакционный терминал самообслуживания	5/-	4/-	5/-	6/-	5/-	4/-	6/-	5/-	4/-	6/-

Таблица 10

Данные для блоков «Delay»

Название блока	Покупка билета в пригородной кассе									
Время на приобретение билета, мин и вместимость, чел	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Минимальное ($t_{\min}$), МИН	2	2,5	2,7	2,1	1,9	1,8	2,2	2,8	2,3	1,7
Вероятное ($t_{\text{вероятное}}$), МИН	2,5	2,7	3	2,6	2,2	2	2,6	3,5	2,6	2
Максимальное ($t_{\max}$) МИН	3	3,3	3,5	3,1	2,7	2,5	3,4	4	3,1	2,3
Вместимость, чел	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5

Таблица 11

Название блока	Покупка билета через билетопечатающий автомат									
Время на приобретение билета, мин и вместимость, чел	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Минимальное ($t_{\min}$), МИН	1,5	1,6	1,7	1,4	1,8	1,9	1,3	1,2	1,4	1,5
Вероятное ($t_{\text{вероятное}}$), МИН	2	2,1	2,2	1,9	2,3	2,5	1,8	1,7	1,9	2,1
Максимальное ($t_{\max}$) МИН	2,5	2,6	2,7	2,4	2,3	2,4	2,2	2,1	2,4	2,6
Вместимость, чел	4	5	4	6	4	5	4	6	4	5

Таблица 12

Название блока	Покупка билета в кассе дальнего следования									
Время на приобретение билета, мин и вместимость, чел	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Минимальное ($t_{\min}$), МИН	3	3,1	3,3	2,9	3,2	2,8	3,3	3,4	3,3	3,1
Вероятное ($t_{\text{вероятное}}$), МИН	4	4,1	4,3	3,9	4,3	3,9	4,5	4,4	4,1	4,2
Максимальное ($t_{\max}$) МИН	6	6,5	6,6	6,1	6,7	6,3	6,8	6,9	6,5	6,4
Вместимость, чел	11	12	10	11	9	13	9	8	11	10

Таблица 13

Название блока	Покупка билета через транзакционный терминал самообслуживания									
Время на приобретение билета, мин и вместимость, чел	Шифр студенческого билета									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Минимальное ($t_{\min}$), МИН	1,5	1,8	1,9	1,3	1,2	1,4	1,5	1,6	1,7	1,4
Вероятное ($t_{\text{вероятное}}$), МИН	2	2,3	2,5	1,8	1,7	1,9	2,1	2,1	2,2	1,9

Максимальное ($t_{\max}$) мин	2,5	2,3	2,4	2,2	2,1	2,4	2,6	2,6	2,7	2,4
Вместимость, чел	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

12. Данные для создания имитационной модели организации билетно-кассового обслуживания пассажиров вокзального комплекса представлены по таблицам 7- 14 представить по форме в виде таблицы 14.

Таблица 14

Данные для создания имитационной модели

Вариант по последней цифре шифра				
Часы суток, час	Интенсивность прибытия пассажиров, пасс.			
	в пригородные кассы	в кассы дальнего следования		
00.00-01.00				
...				
...				
23.00-00.00				
Вариант по предпоследней цифре шифра				
Название блока		Значение		
		Вместимость, чел.	Таймаут, мин	
Кассы пригородного следования				
Кассы дальнего следования				
Транзакционный терминал самообслуживания				
Название блока	Значение			
	Время на приобретение билета и вместимость			
	t _{min} , мин	t _{вероятное} , мин	t _{max} , мин	Вместимость, чел
Покупка билета в пригородной кассе				
Покупка билета через билетопечатающий автомат				
Покупка билета в кассе дальнего следования				
Покупка билета через транзакционный терминал самообслуживания				

Дата выдачи задания _____
Студент _____

Срок выполнения _____
Преподаватель _____

Образец типовых вопросов для защиты курсовой работы

1. От чего зависит расчетное число пассажиров на вокзале?
2. Какие категории пассажирских поездов различают и какова их нумерация?
3. Как определяется количество пассажиров, посещающих вокзальные помещения во время остановки транзитных поездов?
4. Что является исходными данными для разработки графика накопления пассажиров на вокзале?
5. Каков порядок разработки графика накопления пассажиров на вокзале?
6. Как проводится анализ накопления пассажиров на вокзале?

7. Каковы особенности *AnyLogic* - программного обеспечения для имитационного моделирования, разработанного российской компанией?
8. Что относится к элементам рабочего пространства (интерфейса) ПО *AnyLogic*?
9. Каковы основные свойства блоков «Source»?
10. Для чего создаются блоки «SelectOutput»?
11. Какова характеристика блоков «Queue»?
12. Как присоединить блоки «Seize», «ResourcePool»?
13. Для чего добавляются блоки «Delay»?
14. Каково назначение блоков «Sink»?
15. Как работает созданная модель?
16. Для чего необходимы статистических диаграмм полученной модели?
17. Что показывает анализ диаграммы соотношения обслуженных пассажиров и не обслуженных в кассах вокзального комплекса?
18. Как описать график длин очередей в кассы дальнего и пригородного сообщения с распределением по времени?
19. Что видно из гистограммы времени нахождения пассажиров в очереди?
20. Требуется ли корректировка расписания работы пригородных касс и касс дальнего следования?
21. Что показала проверка результатов моделирования работы билетно-кассового обслуживания после корректировки расписания?

3.3 Перечень теоретических вопросов к экзамену

(для оценки знаний)

1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
3. Правила перевозки ручной клади
4. Правила перевозки багажа и грузобагажа
5. Технология переработки багажа и грузобагажа
6. Правила выдачи багажа в пути следования и на станции назначения
7. Обеспечение сохранности груза и багажа при перевозках
8. Опыт развития вокзалов в Европейских странах и Америки
9. Особенности вокзальных комплексов стран Азии
10. История развития вокзалов в России
11. Вокзал как современный комплекс
12. Особенности размещения вокзалов
13. Основные устройства вокзалов
14. Определение классности вокзала
15. Определение вместимости вокзала
16. Функциональное зонирование вокзала
17. Планировка привокзальных площадей для обслуживания маломобильных групп населения
18. Тенденции дальнейшего развития вокзальных комплексов
19. Принципы создания транспортно-пересадочных узлов (ТПУ)
20. Систематизация и элементы инфраструктуры ТПУ
21. Основные требования к размещению зон ТПУ
22. Эффективность размещения зон ТПУ
23. Архитектура зданий и планировка прилегающих территорий
24. Структура управления вокзалом и оперативное планирование работы
25. Порядок разработки и утверждения «Технологического процесса работы вокзалов»
26. Основные разделы технологического процесса
27. Технология работы помощника начальника вокзала
28. Технология работы дежурного по залу вокзала

29. Технология оказания услуг диктора
30. Технология оказания услуг носильщика
31. Транспортные услуги и сегментирование рынка пассажирских перевозок
32. Организация пассажиропотоков на вокзале
33. Схема продвижения пассажиров по отправлению в дальнем и местном сообщениях
34. Схема продвижения пассажиров по прибытию
35. Организация пригородных пассажиропотоков на вокзале
36. Организация работы билетных касс
37. Справочно-информационная работа на вокзале
38. Виды справочных и информационных устройств
39. Виды обслуживания пассажиров
40. Организация работы камер хранения
41. Технология уборки вокзала и привокзальной площади
42. Виды уборок вокзала
43. Техническое обеспечение и технология уборки вокзальных помещений
44. Расчет потребного количества уборочных машин для уборки помещений вокзала
45. Расчет числа снегоуборочных машин для уборки пассажирских платформ и привокзальной площади
46. Структура плана-графика
47. Расчет элементов суточного плана-графика
48. Особенности разработки суточного плана графика
49. Разработка суточного плана графика для пассажирских поездов
50. Последовательность построения суточного плана графика для пригородных поездов
51. Характеристика чрезвычайных ситуаций
52. Требования к обеспечению пожарной безопасности на вокзалах и в поездах
53. Предотвращение террористических актов
54. Действия работников вокзала в нестандартных ситуациях
55. Правила технической эксплуатации вокзала
56. Имидж работников вокзала
57. Корпоративная этика работников вокзала
58. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе
59. Развитие сервиса и комфорта на территории вокзальных комплексов и ТПУ
60. Комплексная безопасность на территории вокзальных комплексов и ТПУ
61. Вопросы экологии и их учет в проектах реконструкции вокзальных комплексов
62. Основные принципы функционирования «умных» вокзалов
63. Единый информационно-сервисный центр
64. Маркетинговые инициативы в работе вокзального комплекса и ТПУ
65. Варианты повышения сервисного обслуживания
66. Введение дополнительных услуг пассажирам и посетителям железнодорожных вокзальных комплексов и ТПУ

3.4 Перечень типовых простых практических заданий к экзамену (для оценки умений)

1. Определить площадь вокзального помещения
2. Определить расчетную вместимость вокзала для дальних пассажиров
3. Определить расчетную вместимость вокзала для пригородных пассажиров
4. Определить ширину пассажирской платформы при посадке
5. Определить ширину пассажирской платформы при высадке
6. Определить потребное количество билетных касс дальнего следования
7. Определить потребное количество билетных касс пригородного сообщения
8. Рассчитать потребное количество уборочных машин для уборки помещений вокзала
9. Найти количество ячеек камер хранения ручной клади
10. Определить площадь багажного помещения

11. Определить длину багажной стойки
12. Рассчитать потребное количество окон для приема и выдачи багажа
13. Рассчитать пропускную способность остановочного пункта городского транспорта на привокзальной площади
14. Рассчитать пропускную способность устройств вокзального комплекса
15. Найти суммарную пропускную способность ТПУ
16. Определить размеры основных устройств вокзального комплекса/ТПУ

3.5 Перечень типовых практических заданий к экзамену

(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Указать порядок разработки «Технологического процесса работы вокзалов
2. Показать маршрут следования потоков пассажиров при отправлении поезда
3. Показать маршрут следования потоков пассажиров по прибытию поезда
4. Вписать в таблицу способы предоставления информационно-справочных услуг на вокзале
5. Построить график накопления пассажиров на вокзале для исходных данных
6. Выбрать из списка способы предоставления устной информации пассажиру
7. Указать источники получения информации для информирования пассажиров
8. Указать порядок действий кладовщика камеры хранения ручной клади аутсорсинговой компании в начале смены
9. Указать обязанности уборщика помещений вокзала при выходе на смену
10. Указать запрещающиеся действия при уборке помещений вокзала
11. Указать порядок работы помощника начальника вокзала в течении смены
12. Расписать технологию работы дежурного по залу в конце смены
13. Выписать порядок действий при оказании услуг диктора
14. Указать технологию оказания услуг носильщика в течении смены
15. Разработать диаграмму пассажиропотока на вокзальном комплексе/ТПУ
16. Дать оценку уровню сервиса и удовлетворенности пассажиров на вокзальных комплексах/ТПУ для исходных данных

4. 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
Курсовая работа	Ход выполнения разделов курсовой работы в рамках текущего контроля оценивается преподавателем исходя из объемов выполненных работ в соответствие со шкалами оценивания. Преподаватель информирует обучающихся о результатах оценивания выполнения курсового проекта сразу после контрольно-оценочного мероприятия. В ходе защиты курсовой работы обучающийся делает доклад протяженностью 5 – 7 минут. Преподаватель ставит окончательную оценку за курсовую работу после завершения защиты, учитывая уровень ее защиты

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

