

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

УТВЕРЖДЕНА  
приказом и.о. ректора  
от «07» июня 2021 г. № 79

**Б1.В.ДВ.17.02 Организация сервиса на транспорте**

**рабочая программа дисциплины**

Специальность/направление подготовки – 38.03.02 Менеджмент

Специализация/профиль – Логистика и управление цепями поставок

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма и срок обучения – очная форма 4 года

Кафедра-разработчик программы – Управление эксплуатационной работой

Общая трудоемкость в з.е. – 2

Часов по учебному плану (УП) – 72

В том числе в форме практической подготовки (ПП) –

4

(очная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

зачет 8 семестр

**Очная форма обучения**

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

| Семестр  | 8           | Итого       |
|--|-------------|-------------|
| Вид занятий  | Часов по УП | Часов по УП |
| <b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*</b> | 24/4        | <b>24/4</b> |
| – лекции   | 12          | <b>12</b>   |
| – практические (семинарские)   | 12/4        | <b>12/4</b> |
| – лабораторные   |             |             |
| <b>Самостоятельная работа</b>  | 48          | <b>48</b>   |
| <b>Итого</b>   | <b>72/4</b> | <b>72/4</b> |

\* В форме ПП – в форме практической подготовки.

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

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

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970.

Программу составил(и):  
Старший преподаватель, Е.В. Мысник

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Управление эксплуатационной работой», протокол от «4» июня 2021 г. № 14-1

Зав. кафедрой, к.т.н, доцент

Р.Ю. Упырь

СОГЛАСОВАНО

Кафедра «Финансовый и стратегический менеджмент», протокол от «4» июня 2021 г. № 11

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент

С.А. Халетская

| <b>1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>  |  |
|--|--|
| <b>1.1 Цель дисциплины</b>   |  |
| 1  | формирование у обучающихся представления о системе транспортного обслуживания                  |
| <b>1.2 Задачи дисциплины</b>   |  |
| 1  | изучить теоретические основы и получить практические навыки организации сервиса на транспорте; |
| 2  | получение навыков оформления транспортных документов   |
| <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 психологии 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>   |  |
|--|--|
| Блок/часть ОПОП  | Блок 1. Дисциплины / Часть, формируемая участниками образовательных отношений                                      |
| <b>2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины</b>                   |  |
| 1  | Б1.В.ДВ.03.01 Маркетинг и логистика территории   |
| 2  | Б1.В.ДВ.06.01 Логистика  |
| 3  | Б1.В.ДВ.13.01 Логистика складского хозяйства   |
| 4  | Б2.О.02(Н) Учебная - научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) |
| <b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b> |  |
| 1  | Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика  |
| 2  | Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы   |
| 3  | Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы  |

| <b>3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>   |   |   |
|--|---|---|
| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции                            | Планируемые результаты обучения   |
| ПК-1 Способен анализировать, оценивать и документировать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепях поставок, управлять перемещением материальных ресурсов, в том числе: закупками, транспортировкой, складированием, сбытом | ПК-1.3 Оценивает и документирует процесс организации логистической деятельности | Знать: цели и задачи системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте, особенности организации сервисной деятельности на транспорте; методы оценки качества сервиса на транспорте<br>Уметь: оценивать уровень транспортного обслуживания; применять на практике технологии транспортного сервиса |
|  |   | Владеть: навыками анализа транспортного рынка; навыками оценки качества транспортного сервиса; навыками оформления транспортных документов  |

#### 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Код        | Наименование разделов, тем и видов работ  | Очная форма |      |      |     | *Код индикатора достижения компетенции |        |
|------------|---|-------------|------|------|-----|--|--------|
|            |   | Семестр     | Часы |      |     |  |        |
|            |   |             | Лек  | Пр   | Лаб |  | СР     |
| <b>1.0</b> | <b>Раздел 1. Логистическая система транспортного обслуживания.</b>  |             |      |      |     |  |        |
| 1.1        | Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте. Транспортные компании, оценка деятельности         | 8           |      | 2    |     | 8                                      | ПК-1.3 |
| 1.2        | Структура транспортного обеспечения логистических систем. Особенности рынка грузовых и пассажирских перевозок. Организация мультимодальных перевозок                | 8           | 2    |      |     | 4                                      | ПК-1.3 |
| 1.3        | Транспортно-экспедиционное обслуживание в смешанном сообщении: ответственность, оформление документов, порядок оплаты   | 8           |      | 2    |     | 8                                      | ПК-1.3 |
| 1.4        | Основы формирования системы транспортного обслуживания. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО). Основы клиентоориентированного подхода к обслуживанию | 8           | 4    |      |     | 4                                      | ПК-1.3 |
| 1.5        | Оформление железнодорожной транспортной накладной на контейнерную отправку  | 8           |      | 4/4  |     | 8                                      | ПК-1.3 |
| <b>2.0</b> | <b>Раздел 2. Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте.</b>   |             |      |      |     |  |        |
| 2.1        | Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы   | 8           | 2    |      |     | 4                                      | ПК-1.3 |
| 2.2        | Критерии и показатели транспортного обслуживания. Колесо качества   | 8           | 2    |      |     | 6                                      | ПК-1.3 |
| 2.3        | Оценка качества транспортного обслуживания  | 8           | 2    | 4    |     | 6                                      | ПК-1.3 |
|            | Форма промежуточной аттестации – зачет  | 8           |      |      |     |  | ПК-1.3 |
|            | Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)   |             | 12   | 12/4 |     | 48                                     |        |

## 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 | Иловайский, Н. Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) : учеб. для вузов ж.-д. трансп. / Н. Д. Иловайский, А. Н. Киселёв. М. : Маршрут, 2003. - 584с.  | 250                              |
| 6.1.1.2 | Соколов, Ю. И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте : учеб. пособие / Ю. И. Соколов. М. : УМЦ по образованию на ж.-д. трансп., 2014. - 195с.  | 28                               |
| 6.1.1.3 | Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте : учебное пособие / Ю. И. Соколов. Москва : УМЦ ЖДТ, 2012. - 196с. - Текст: электронный. - URL: <a href="http://umczdt.ru/books/45/62139/">http://umczdt.ru/books/45/62139/</a>  | Онлайн                           |
| 6.1.1.4 | Соколов, Ю.И. Управление качеством транспортного обслуживания : учебник для студентов вузов железнодорожного транспорта / Ю. И. Соколов, Е. А. Иванова, И. М. Лавров ; рецензенты : Д. А. Мачерет, К. А. Грудина. Москва : УМЦ ЖДТ, 2018. - 275с. - Текст: электронный. - URL: <a href="http://umczdt.ru/books/45/18729/">http://umczdt.ru/books/45/18729/</a> | Онлайн                           |
|         | <b>6.1.2 Дополнительная литература</b>   |                                  |
|         | Библиографическое описание   | Кол-во экз.                      |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | в библиотеке/<br>онлайн                |
| 6.1.2.1  | Галабурда, В. Г. Транспортный маркетинг : учебник / В. Г. Галабурда, Ю. И. Соколов, Г. В. Бубнова [и др.] ; под редакцией В. Г. Галабурды, Ю. И. Соколова ; рецензенты : В. А. Мачерет, Т. В. Богданова. Москва : УМЦ ЖДТ, 2020. - 472с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://umczt.ru/books/45/242217/">https://umczt.ru/books/45/242217/</a>  | Онлайн                                 |
| 6.1.2.2  | Комаров, А. В. Транспортное обслуживание и экспедирование грузовых перевозок : учеб. пособие / А. В. Комаров. Иркутск : ИрГУПС, 2017. - 112с.  | 290                                    |
| 6.1.2.3  | Комаров, А. В. Транспортное обслуживание и экспедирование грузовых перевозок : учебное пособие / А. В. Комаров. Иркутск : ИрГУПС, 2017. - 112с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/134689">https://e.lanbook.com/book/134689</a> (дата обращения: 19.04.2023)  | Онлайн                                 |
| 6.1.2.4  | Комаров, А.В. Сервис на транспорте : Методические указания к выполнению практических работ для студентов дневной формы обучения по специальности 240100 "Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)" / А. В. Комаров ; сост.: А. В. Комаров, А. Н. Иванков, Л. Н. Иванкова. Иркутск : ИрГУПС, 2004. - 31с.   | 9                                      |
| <b>6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)</b> |  |  |
|  | Библиографическое описание   | Кол-во экз.<br>в библиотеке/<br>онлайн |
| 6.1.3.1  | Мысник, Е. В. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.17.02 Организация сервиса на транспорте 38.03.02 Менеджмент, профиль Логистика и управление цепями поставок/ Е.В. Мысник ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 11 с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_1444_1502_2021_1_signed.pdf">https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_1444_1502_2021_1_signed.pdf</a> | Онлайн                                 |
| <b>6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>                        |  |  |
| 6.2.1  | Электронная библиотека Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте «ЭБ УМЦ ЖДТ» — <a href="https://umczt.ru/books/">https://umczt.ru/books/</a>   |  |
| 6.2.2  | Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>   |  |
| <b>6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы</b>                       |  |  |
| <b>6.3.1 Базовое программное обеспечение</b>   |  |  |
| 6.3.1.1  | Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01   |  |
| 6.3.1.2  | Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01   |  |
| 6.3.1.3  | FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение <a href="http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/">http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/</a>   |  |
| 6.3.1.4  | Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение <a href="https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/">https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/</a>  |  |
| 6.3.1.5  | Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License  |  |
| <b>6.3.2 Специализированное программное обеспечение</b>                                      |  |  |
| 6.3.2.1  | Не предусмотрено   |  |
| <b>6.3.3 Информационные справочные системы</b>   |  |  |
| 6.3.3.1  | Не предусмотрены   |  |
| <b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>  |  |  |
| 6.4.1  | Не предусмотрены   |  |

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

|   |   |
|---|---|
| 1 | Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80  |
| 2 | Учебная аудитория Л--101 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты). |
| 3 | Учебная аудитория Б-208 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения   |

|   |  |
|---|--|
|   | занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).   |
| 4 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– читальные залы;</li> <li>– учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507;</li> <li>– помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521</li> </ul> |

## 8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

|   |  |
|---|--|
|   | <p>лектора.</p> <p>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»</p> |
| <p>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</p> |  |

# **Приложение № 1 к рабочей программе**

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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



## 1. Общие положения

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

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

Задачами ФОС являются:

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

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

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

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

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

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

## 2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

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

Дисциплина «Организация сервиса на транспорте» участвует в формировании компетенций:

ПК-1. Способен анализировать, оценивать и документировать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепях поставок, управлять перемещением материальных ресурсов, в том числе: закупками, транспортировкой, складированием, сбытом

#### Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

| №                | Наименование контрольно-оценочного мероприятия                         | Объект контроля   | Код индикатора достижения компетенции | Наименование оценочного средства (форма проведения*)             |
|------------------|--|---|---------------------------------------|--|
| <b>8 семестр</b> |  |   |                                       |  |
| <b>1.0</b>       | <b>Раздел 1. Логистическая система транспортного обслуживания</b>      |   |                                       |  |
| 1.1              | Текущий контроль   | Системы транспортного сервиса: основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортно-логистических услуг  | ПК-1.3                                | Доклад (устно)   |
| 1.2              | Текущий контроль   | . Структура транспортного обеспечения. логистических систем. Особенности рынка грузовых и пассажирских перевозок. Организация мультимодальных перевозок             | ПК-1.3                                | Тестирование (компьютерные технологии)                           |
| 1.3              | Текущий контроль   | Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте. Транспортные компании, оценка деятельности         | ПК-1.3                                | Собеседование (устно)  |
| 1.4              | Текущий контроль   | Транспортно-экспедиционное обслуживание в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты  | ПК-1.3                                | Тестирование (компьютерные технологии)                           |
| 1.5              | Текущий контроль   | Оформление железнодорожной транспортной накладной на контейнерную отправку  | ПК-1.3                                | Собеседование (устно)<br>В рамках ПП**:<br>Собеседование (устно) |
| 1.6              | Текущий контроль   | Основы формирования системы транспортного обслуживания. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО). Основы клиентоориентированного подхода к обслуживанию | ПК-1.3                                | Конспект (письменно)   |
| <b>2.0</b>       | <b>Раздел 2. Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте</b> |   |                                       |  |
| 2.1              | Текущий контроль   | Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы   | ПК-1.3                                | Тестирование (компьютерные технологии)                           |
| 2.2              | Текущий контроль   | Критерии и показатели транспортного обслуживания. Колесо качества   | ПК-1.3                                | Тестирование (компьютерные технологии)                           |
| 2.3              | Текущий контроль   | Оценка качества транспортного обслуживания  | ПК-1.3                                | Собеседование (устно)  |

|  |                          |   |        |   |
|--|--------------------------|---|--------|---|
|  | Промежуточная аттестация | Раздел 1. Логистическая система транспортного обслуживания<br>Раздел 2. Оценка качества сервисного обслуживания на транспорте | ПК-1.3 | Зачет (собеседование)<br>Зачет - тестирование (компьютерные технологии) |
|--|--------------------------|---|--------|---|

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

\*\*ПП – практическая подготовка

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

#### Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

#### Текущий контроль

| № | Наименование оценочного средства       | Краткая характеристика оценочного средства  | Представление оценочного средства в ФОС                |
|---|--|---|--|
| 1 | Собеседование                          | Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.<br>Может быть использовано для оценки знаний обучающихся  | Вопросы для собеседования по темам/разделам дисциплины |
| 2 | Доклад                                 | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.<br>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся   | Темы докладов  |
| 3 | Конспект                               | Особый вид текста, в основе которого лежит аналитико-синтетическая переработка информации первоисточника (исходного текста). Цель этой деятельности — выявление, систематизация и обобщение (с возможной критической оценкой) наиболее ценной (для конспектирующего) информации.<br>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся | Темы конспектов  |
| 4 | Тестирование (компьютерные технологии) | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.<br>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся   | Фонд тестовых заданий                                  |

### Промежуточная аттестация

| № | Наименование оценочного средства               | Краткая характеристика оценочного средства  | Представление оценочного средства в ФОС                         |
|---|--|---|---|
| 1 | Зачет  | Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине.<br>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся   | Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету |
| 2 | Тест – промежуточная аттестация в форме зачета | Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий.<br>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся | Фонд тестовых заданий   |

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

| Шкала 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 все дополнительные вопросы   | Высокий                      |
|                  | Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов  | Базовый                      |
|                  | Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы | Минимальный                  |
| «не зачтено»     | Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов  | Компетенция не сформирована  |

### Тест – промежуточная аттестация в форме зачета

| Шкала оценивания | Критерии оценивания   |
|------------------|---|
| «зачтено»        | Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования |
| «не зачтено»     | Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования |

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

### Собеседование

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

### Доклад

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

### Конспект

| Шкалы оценивания |           | Критерии оценивания  |
|------------------|-----------|--|
| «отлично»        | «зачтено» | Конспект по теме выполнен в обозначенный преподавателем срок.<br>Конспект выполнен обучающимся по заданной теме в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; раскрыл тему полностью и ответил на все вопросы преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме |

|                       |              |  |
|-----------------------|--------------|--|
| «хорошо»              |              | Конспект по теме выполнен в обозначенный преподавателем срок.<br>Конспект выполнен обучающимся по заданной теме в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; раскрыл тему не полностью и ответил на часть вопросов преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен аккуратно, с незначительными исправлениями |
| «удовлетворительно»   |              | Конспект по теме выполнен в обозначенный преподавателем срок.<br>Конспект выполнен обучающимся по заданной теме в не полном объеме с частичным соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; раскрыл тему не полностью и ответил на часть вопросов преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен не аккуратно                  |
| «неудовлетворительно» | «не зачтено» | Конспект по теме не выполнен в обозначенный преподавателем срок.<br>Конспект выполнен обучающимся не по заданной теме в не полном объеме без соблюдения необходимой последовательности. Обучающийся работал не самостоятельно; не раскрыл тему и не ответил на вопросы преподавателя по конкретной теме конспекта. Конспект оформлен не аккуратно  |

### Тестирование

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

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

### 3.1 Типовые контрольные задания для проведения собеседования

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

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения собеседований.

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

«Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте. Транспортные компании, оценка деятельности»

1. Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО): сущность, понятия.
2. Перевозчики на разных видах транспорта. Принципы организации перевозок.
3. Стивидорное обслуживание: сущность, возможные исполнители операций.
4. Тальманское обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
5. Обеспечение перевозок транспортными средствами. Операторские компании
6. Транспортно-логистическое обслуживание: сущность, технологии.
7. Сроки доставки груза: расчет, определение даты доставки, просрочки.
8. Сроки поставки и дата поставки товара. Франкировка.

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

«Оформление железнодорожной транспортной накладной на контейнерную отправку»

1. Какая информация о контейнере указывается в «Накладной»?

2. Кодирование информации о контейнере?
3. Классификация контейнеров? Основные типы контейнеров по стандарту.
4. По какому документу определяют тарифное расстояние?
5. Факторы, влияющие на норму суточного пробега?
6. Как определяется срок доставки контейнера?
7. Как определить массу брутто вагона при заполнении Накладной?
8. Какую форму бланка имеет железнодорожная транспортная накладная для перевозки контейнеров?
9. *КО-ОП-ЖКЖ* - какая информация здесь закодирована?
10. Какую информацию в Накладную вносит перевозчик и грузовладелец?

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования  
«Оценка качества транспортного обслуживания»

1. Понятие о качестве услуг, качестве обслуживания.
2. Сертификация на транспорте.
3. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы.
4. Уровни организации и оценки менеджмента качества на железнодорожном транспорте.
5. Безопасность перевозок: обеспечение, факторы риска.
6. Страхование в грузовых и пассажирских перевозках.
7. Показатели качества транспортного обслуживания.
8. Своевременность доставки. Срок доставки, порядок расчета.
9. Сохранность груза. Порядок оценки, понятие о несохранных перевозках.
10. Как оценить перевозочную и пропускную способность транспорта?

### 3.2 Типовые контрольные темы для написания докладов

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

Ниже приведен образец типовых вариантов тем для написания докладов.

Образец тем докладов

- «Системы транспортного сервиса: основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортно-логистических услуг»
1. Система обслуживания потребителей: структура, свойства, функциональная основа.
  2. Система сервиса на железнодорожном транспорте.
  3. Правовое регулирование транспортного рынка, лицензирование на транспортных.
  4. Транспортная услуга: понятие, особенности как рода продукции и товара.
  5. Транспортная инфраструктура: понятие, состав, владельцы.
  6. Российский рынок транспортных услуг в структуре мирового.

### 3.3 Типовые контрольные задания для написания конспекта

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

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для написания конспектов.

Образец тем конспектов

«Основы формирования системы транспортного обслуживания. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО). Основы клиентоориентированного подхода к обслуживанию»

1. Цели и задачи СФТО.
2. Структура СФТО в ОАО «РЖД».
3. Слагаемые качественного обслуживания клиентов в системе СФТО.
5. Принцип клиентоориентированности в системе СФТО на ж.-д. транспорте.

### 3.4 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-1.3                           | Системы транспортного сервиса: основные понятия, принципы и задачи. Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортно-логистических услуг  | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | . Структура транспортного обеспечения логистических систем. Особенности рынка грузовых и пассажирских перевозок. Организация мультимодальных перевозок              | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | Особенности системы транспортного обслуживания при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте. Транспортные компании, оценка деятельности         | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | Транспортно-экспедиционное обслуживание в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты  | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | Оформление железнодорожной транспортной накладной на контейнерную отправку  | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | Основы формирования системы транспортного обслуживания. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО). Основы клиентоориентированного подхода к обслуживанию | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы   | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Навык и (или) опыт деятельности/<br>действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
| ПК-1.3                           | Критерии и показатели транспортного обслуживания. Колесо качества   | Знание                                       | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ                     |
|                                  |   | Умение                                       | 1– ОТЗ                               |



|        |  |   |                      |
|--------|--|---|----------------------|
|        |  |   | 1– ЗТЗ               |
|        |  | Навык и (или) опыт деятельности/ действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ     |
| ПК-1.3 | Оценка качества транспортного обслуживания | Знание                                    | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ     |
|        |  | Умение                                    | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ     |
|        |  | Навык и (или) опыт деятельности/ действие | 1– ОТЗ<br>1– ЗТЗ     |
|        |  | Итого                                     | 27 – ОТЗ<br>27 – 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. Выберите правильный ответ

Свойства транспортной системы государства:

- 1) открытость
- 2) высокая сложность
- 3) высокая адаптивность

**4) верны все**

2. Выберите правильный ответ

Услуги железнодорожных перевозок регламентируется:

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

3. Выберите правильный ответ

Для обслуживания пассажиров предназначены:

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

4. Выберите правильный ответ

По ассортименту услуг транспортно-экспедиционное обслуживание бывает:

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

5. Выберите правильный ответ

В структуру СФТО входят:

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

6. Выберите правильный ответ

Надежность системы доставки груза зависит от:

- 1) высокого имиджа перевозчика
- 2) **своевременной доставки**
- 3) увеличения ассортимента услуг
- 4) **сохранности груза**

7. Установите соответствие между подразделениями СФТО и их признаками

|                        |                                   |
|------------------------|-----------------------------------|
| 1. Центр продажи услуг | А. филиал ОАО «РЖД»               |
| 2. ЛАФТО               | Б. обязательная общая доступность |
| 3. ЦФТО                | В. может находиться на ТСК        |

Ответ: 1 – В, 2 –Б, 3 – А.

8. Установите соответствие видов доставки их признакам:

|                   |   |
|-------------------|---|
| 1. Униmodalная    | А. перевозка двумя и более видами транспорта        |
| 2. Мультиmodalная | Б. перевозка в одном грузовом модуле (контейнерная) |
| 3. Интерmodalная  | В. выполняется одним видом транспорта               |

Ответ: 1 – В, 2 –А, 3 – Б.

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

- 1) мультиmodalная со сменой транспортных средств
- 2) интерmodalная
- 3) региональная
- 4) униmodalная межрегиональная
- 5) транспортировка собственным автотранспортом

Ответ: 5-3-4-1-2

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

Ответ: погрузка-выгрузка

11. СФТО – это <:.....>.

Ответ: система фирменного транспортного обслуживания на ж.-д. транспорте.

12. Коносамент – это <:.....>.

Ответ: перевозочный документ, договор мультиmodalной перевозки.

13. Сервис –это <:.....>.

Ответ: работа по оказанию услуг.

14. Уровень сервиса – это <:.....>.

Ответ: количественный показатель оценки сервиса

15. Доставка груза – это <:.....>.

Ответ: Комплекс услуг, включая перевозку и другие сопутствующие ей услуги

16. ТЭО – это <:.....>.

Ответ: транспортно-экспедиционное обслуживание.

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

Ответ: подсчет выгруженных и погруженных единиц груза в транспортных средствах

18. ЭТРАН – это <:.....>

Ответ: автоматизированная система подготовки перевозочных документов (электронная транспортная накладная)

### 3.5 Перечень теоретических вопросов к зачету

(для оценки знаний)

1. Система обслуживания потребителей: структура, свойства, функциональная основа.
2. Система сервиса на транспорте: сущность, задачи, структура.

3. Становление системы сервиса на транспорте.
4. Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО): сущность, понятия.
5. Правовое регулирование, лицензирование транспортно-экспедиционной деятельности.
6. Транспортная услуга: понятие, особенности как рода продукции и товара.
7. Классификация транспортно-экспедиционных услуг.
8. Транспортная инфраструктура: понятие, состав, владельцы.
9. Перевозчики на разных видах транспорта. Принципы организации перевозок.
10. Стивидорное обслуживание: сущность, возможные исполнители операций.
11. Тальманское обслуживание: сущность, возможные исполнители операций.
12. Обеспечение перевозок транспортными средствами. Операторские компании.
13. Организация и обеспечение сервиса в пассажирских перевозках.
14. Транспортно-логистическое обслуживание: сущность, технологии.
15. Понятие о качестве услуг, качестве обслуживания. Сертификация на транспорте.
16. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы.
17. Уровни организации и оценки менеджмента качества.
18. Сроки доставки груза: расчет, определение даты доставки, просрочки.
19. Сроки поставки и дата поставки товара. Франкировка.
20. Основные факторы в железнодорожном ТЭО.
21. ТЭО в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты.
22. ТЭО в международном сообщении, услуги на пограничных станциях.
23. Безопасность перевозок: обеспечение, факторы риска, способы управления рисками.
24. Состояние мирового и российского рынка транспортных услуг.
25. Российский рынок ТЭО, пути его развития.
26. Сущность, классификация тарифов. Тарифная система на железнодорожном транспорте.
27. Тарифная политика на транспорте: сущность, задачи, реализация.
28. СФТО: назначение, структура, задачи, построение и функционирование агентской сети.
29. Организация маркетинга на железнодорожном транспорте.
30. ЭТРАН: сущность, структура, задачи.

### **3.6 Перечень типовых простых практических заданий к зачету** (для оценки умений)

#### Задача

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

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

### **3.7 Перечень типовых практических заданий к зачету** (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

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

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

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

| Наименование оценочного средства       | Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения  |
|--|--|
| Собеседование                          | Собеседование, предусмотренное рабочей программой дисциплины, проводится на практическом занятии. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся тему, вопросы для подготовки к собеседованию. Результаты собеседования преподаватель доводит до обучающихся сразу после завершения собеседования   |
| Доклад                                 | Защита докладов, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите  |
| Конспект                               | Защита конспектов, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему конспектов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите  |
| Тестирование (компьютерные технологии) | Тестирование проводится по результатам освоения тем или разделов дисциплины или по окончании ее изучения во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения. Результаты тестирования видны обучающемуся на компьютере сразу после прохождения теста |

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 зачета и оценивания результатов обучения**

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

#### **Шкала и критерии оценивания 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 компетенций по результатам текущего контроля | Шкала оценивания |
|---|------------------|
| Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю | «зачтено»        |

|   |              |
|---|--------------|
| Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю | «не зачтено» |
|---|--------------|

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач или в форме компьютерного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.

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.