

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 «17» июня 2022 г. № 77

**Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг сервисной деятельности транспортного  
предприятия**

**рабочая программа дисциплины**

Специальность/направление подготовки – 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Специализация/профиль – Техническая эксплуатация и сервисное обслуживание транспортно-технологических систем

Квалификация выпускника – Магистр

Форма и срок обучения – очная форма 2 года

Кафедра-разработчик программы – Финансовый и стратегический менеджмент

Общая трудоемкость в з.е. – 3

Часов по учебному плану (УП) – 108

В том числе в форме практической подготовки (ПП) – 4

(очная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

зачет 2 семестр

**Очная форма обучения**

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	2	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*</b>	34/4	<b>34/4</b>
– лекции	17	<b>17</b>
– практические (семинарские)	17/4	<b>17/4</b>
– лабораторные		
<b>Самостоятельная работа</b>	74	<b>74</b>
<b>Итого</b>	<b>108/4</b>	<b>108/4</b>

\* В форме ПП – в форме практической подготовки.

ИРКУТСК

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 07.08.2020 № 906.

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, доцент, А.С. Астраханцева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Финансовый и стратегический менеджмент», протокол от «17» июня 2022 г. № 10

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент

С.А. Халетская

СОГЛАСОВАНО

Кафедра «Вагоны и вагонное хозяйство», протокол от «17» июня 2022 г. № 9

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

О.Л. Маломыжев

<b>1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>1.1 Цель дисциплины</b>	
1	формирование теоретических и прикладных профессиональных знаний в области разработки и реализации отраслевой маркетинговой стратегии организации
<b>1.2 Задачи дисциплины</b>	
1	получить представления о механизме функционирования современного маркетинга, о методах маркетингового и конкурентного анализа в рамках деятельности сервисного предприятия;
2	изучить условия применения различных видов отраслевого маркетинга, а также принципы планирования маркетинговой стратегии организации, проведения контроля её выполнения;
3	получить навыки использования комплекса маркетинга с учётом его отраслевой специфики

<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	Дисциплина изучается на начальном этапе формирования компетенции
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b>	
1	Б1.О.08 Экспертиза и аудит безопасности
2	Б1.О.15 Организация и управление производственной деятельностью
3	Б2.О.03(П) Производственная - технологическая практика
4	Б2.О.05(Пд) Производственная - преддипломная практика
5	Б3.01(Д) Выполнение, подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
6	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

<b>3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>		
<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>
ПК-2 Способен разрабатывать концепцию развития и формировать бизнес-план технологической подготовки производства	ПК-2.5 Выбирает и использует инструменты маркетинга для осуществления задач управления организацией	Знать: основные понятия и категории маркетинга с учетом специфики его применения на рынке транспортных услуг; объект и субъект маркетинга, маркетинговый инструментарий, маркетинговые концепции; особенности проведения сервисной политики на предприятиях транспортной отрасли
		Уметь: управлять маркетинговым развитием организации, с учетом специфики маркетинга сервисной деятельности; проводить маркетинговые исследования в рамках отраслевого аспекта; обрабатывать данные, полученные в результате проведенных исследований в транспортной отрасли
		Владеть: навыками количественного и качественного анализа для реализации решений в сервисной деятельности транспортного предприятия; информационными технологиями, призванными повысить эффективность управления маркетингом в транспортной сфере; навыками количественного и качественного анализа применяемых в области маркетинга сервисной деятельности транспортного предприятия

<b>4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>							
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Семестр	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
			Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР	
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Методологические основы и специфика организации сервисной политики на рынке транспортных услуг.</b>						
1.1	Тема 1. Введение в дисциплину	2	4	4		10	ПК-2.5
1.2	Тема 2. Методы исследования сервисной деятельности транспортного предприятия	2	2	2		14	ПК-2.5

#### 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>2.0</b>	<b>Раздел 2. Планирование сервисной деятельности в системе маркетинга транспортной отрасли.</b>						
2.1	Тема 3. Методы планирования и прогнозирования на транспорте	2	4	4/2		15	ПК-2.5
2.2	Тема 4. Разработка плана и инструментария исследования сервисной деятельности транспортного предприятия	2	2	2		15	ПК-2.5
2.3	Тема 5. Комплекс маркетинга транспортных услуг	2	3	3/2		10	ПК-2.5
2.4	Тема 6. Маркетинговые мероприятия транспортного предприятия	2	2	2		10	ПК-2.5
	Форма промежуточной аттестации – зачет	2					
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		17	17/4		74	

#### 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	Абаев, А. Л. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник - 3-е изд., перераб. / А. Л. Абаев, В. А. Алексунин, М. Т. Гуриева, Л. А. Корчагова, А. В. Малыгин. Москва : Дашков и К°, 2021. - 433с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600314">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600314</a> (дата обращения: 14.09.2022)	Онлайн

##### 6.1.2 Дополнительная литература

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Маркетинг : практикум : учебное пособие / . Кемерово : КемГУ, 2022. - 141с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/253247">https://e.lanbook.com/book/253247</a> (дата обращения: 19.04.2023)	Онлайн
6.1.2.2	Байдина, Е. А. Основы маркетинга : учебное пособие / Е. А. Байдина. Пермь : ПНИПУ, 2016. - 148с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/161228">https://e.lanbook.com/book/161228</a> (дата обращения: 19.04.2023)	Онлайн
6.1.2.3	Морозов, Ю. В. Основы маркетинга : учебное пособие - 8-е изд. / Ю. В. Морозов. Москва : Дашков и К°, 2018. - 148с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573185">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573185</a> (дата обращения: 14.09.2022)	Онлайн

##### 6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3.1	Астраханцева, А.С. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Маркетинг транспортных услуг по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль Техническая эксплуатация и сервисное обслуживание транспортно-технологических систем / А.С. Астраханцева ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 11 с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_8581_1514_2022_1_signed.pdf">https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_8581_1514_2022_1_signed.pdf</a>	Онлайн

<b>6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	
6.2.1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
6.2.2	Электронно-библиотечная система «Образовательная платформа ЮРАЙТ», <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
6.2.3	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</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

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	
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 А-405 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, компьютер. Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
3	Учебная аудитория Л-322 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, компьютер. Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
4	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

<b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>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.</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 помечать 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</p>

	<p>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>
<p>Практическое занятие</p>	<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>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обучение по дисциплине «Маркетинг сервисной деятельности транспортного предприятия» 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.</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 «Маркетинг сервисной деятельности транспортного предприятия» участвует в формировании компетенций:

ПК-2. Способен разрабатывать концепцию развития и формировать бизнес-план технологической подготовки производства

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

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
<b>2 семестр</b>				
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Методологические основы и специфика организации сервисной политики на рынке транспортных услуг</b>			
1.1	Текущий контроль	Тема 1. Введение в дисциплину	ПК-2.5	Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии)
1.2	Текущий контроль	Тема 2. Методы исследования сервисной деятельности транспортного предприятия	ПК-2.5	Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии)
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Планирование сервисной деятельности в системе маркетинга транспортной отрасли</b>			
2.1	Текущий контроль	Тема 3. Методы планирования и прогнозирования на транспорте	ПК-2.5	Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии) В рамках ПП**: Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии)
2.2	Текущий контроль	Тема 4. Разработка плана и инструментария исследования сервисной деятельности транспортного предприятия	ПК-2.5	Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии)
2.3	Текущий контроль	Тема 5. Комплекс маркетинга транспортных услуг	ПК-2.5	Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии) В рамках ПП**: Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии)
2.4	Текущий контроль	Тема 6. Маркетинговые мероприятия транспортного предприятия	ПК-2.5	Собеседование (устно) Тестирование (компьютерные технологии)
	Промежуточная аттестация	Раздел 1. Методологические основы и специфика организации сервисной политики на рынке транспортных услуг. Раздел 2. Планирование сервисной деятельности в системе маркетинга транспортной отрасли.		Зачет (собеседование) 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. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы для собеседования по темам/разделам дисциплины
2	Тестирование (компьютерные технологии)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

#### 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. 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. 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»	
«удовлетворительно»	

		правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала, затруднения в выполнении практических заданий Слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Не было попытки выполнить задание

## 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.

##### «Тема 1. Введение в дисциплину»

1. В чем сущность понятия «транспортная услуга»?
2. Охарактеризуйте понятие «маркетинг».

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

##### «Тема 2. Методы исследования рынка транспортных услуг и формирования спроса на транспортные услуги»

1. Какие методы исследования рынка транспортных услуг Вы знаете?
2. В каких единицах измеряется спрос на транспортные услуги?

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

##### «Тема 3. Методы планирования и прогнозирования на транспорте в системе маркетинга»

1. Какие элементы входят в систему маркетинга на железнодорожном транспорте?
2. В чем сущность функции планирования?

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

##### «Тема 4. Разработка плана и инструментария исследования транспортного рынка»

1. Каким образом оценивается конъюнктура транспортного рынка?
2. Что входит в стандартный план исследования транспортного рынка?

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

##### «Тема 5. Комплекс маркетинга транспортных услуг»

1. Какая связь между комплексом маркетинга и циклом маркетинга?
2. Приведите примеры транспортных услуг, пользующихся наибольшим спросом у потребителей.

Образец типового варианта вопросов для проведения собеседования

##### «Тема 6. Маркетинговые мероприятия в сфере транспортных услуг»

1. В чем специфика маркетинговых мероприятий в сфере услуг?
2. Приведите примеры маркетинговых мероприятий на транспорте.

#### 3.2 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-2.5	Тема 1. Введение в дисциплину	Знание	4 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.5	Тема 2. Методы исследования сервисной деятельности транспортного предприятия	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.5	Тема 3. Методы планирования и прогнозирования на транспорте	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-2.5	Тема 4. Разработка плана и инструментария исследования сервисной деятельности транспортного предприятия	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.5	Тема 5. Комплекс маркетинга транспортных услуг	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.5	Тема 6. Маркетинговые мероприятия транспортного предприятия	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Итого	40 – ОТЗ 41 – 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.

### 3.3 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

1. Если предприятие обновляет подвижной состав, то какую из концепций маркетинга оно реализует:

- a) совершенствование производства
- b) совершенствование товара (услуги)**
- c) интенсификации коммерческих усилий

- d) чистого маркетинга
  - e) социально-этического маркетинга
2. Какие виды маркетинга, из перечисленных ниже, применяются на транспорте:
- a) внутренний
  - b) прямых инвестиций
  - c) внешний
  - d) товарный
  - e) макро- и микро-маркетинг**
  - f) экспортный
  - g) научно-технический
  - h) международный
3. Какое из определений транспортного рынка можно назвать наиболее верным:
- a) Совокупность транспортных и нетранспортных предприятий и индивидуумов готовых покупать транспортную продукцию**
  - b) Совокупность транспортных услуг транспортных предприятий
  - c) Совокупность транспортных предприятий и обслуживающих организаций
  - d) Совокупность покупателей транспортных услуг
4. Выделите особенности транспортного рынка с точки зрения реализации маркетинговых стратегий
- a) всеобщность и массовость
  - b) наличие государственной собственности
  - c) невещественный характер транспортной услуги**
  - d) наличие элементов государственного регулирования
  - e) свободное ценообразование
5. Какие из характеристик транспортной услуги не относятся к характеристикам качества:
- a) скорость доставки (перевозки)
  - b) количество реализованных услуг
  - c) цена услуги (тариф на перевозку)**
  - d) расстояние перевозки
  - e) уровень и комплексность обслуживания
  - f) сохранность груза
6. Транспортный рынок Европейской части России в области пассажирских перевозок является:
- a) монополистической конкуренцией
  - b) олигополией
  - c) монополией
  - d) естественной монополией**
  - e) чистой монополией
7. Транспортный рынок Азиатской части России в области грузовых перевозок является:
- a) монополистической конкуренцией
  - b) олигополией
  - c) монополией
  - d) естественной монополией**
  - e) чистой монополией
8. Рынок грузовых перевозок в России можно считать:
- a) монополистической конкуренцией
  - b) олигополией
  - c) монополией
  - d) естественной монополией**
  - e) чистой монополией
9. Отметьте, в каких случаях реклама на транспорте не может быть размещена:
- a) на боковых поверхностях транспортных средств до линии окон

- b) на боковых и лобовых поверхностях транспортных средств
- c) **на топливных баках и инструментальных ящиках**
- d) на задних дверях легковых автомобилей

10. Деятельность, направленная на получение потребления и распоряжения продуктами и услугами, включая процессы принятия решений, которые предшествуют этим действиям и следуют за ними.

Ответ: поведение потребителя

11. Как называется подход к организации маркетинга, при котором маркетинг выступает в качестве одной из функциональных областей деятельности организации наряду с такими функциями, как производство, финансы, управление персоналом и т.д.?

Ответ: функциональный

12. Всё что может удовлетворять любые потребности?

Ответ: продукт

13. Как в маркетинге называется группа потребителей, обладающие одним или несколькими устойчивыми признаками определяющие их поведение на рынке?

Ответ: сегмент рынка

14. Что характеризует объем перевозок на железной дороге и деятельность работников транспорта с использованием различных транспортных ресурсов, которая материализуется в законченных перевозках?

Ответ: транспортная продукция

15. Как в теории маркетинга называется элемент экономической среды относящийся к железнодорожному транспорту?

Ответ: темп инфляции

16. Выбор предприятием, определенной динамики изменения исходной цены товара, направленный на получение наибольшей прибыли в рамках планируемого периода.

Ответ: стратегия ценообразования

17. Сосредоточение усилий на производстве максимального объема товаров для получения экономии на масштабе производства и, следовательно, снижения себестоимости и цены продукции?

Ответ: концепция совершенствования производства

18. Главная особенность услуг заключается в их \_\_\_\_\_ характере.

Ответ: неимущественном

### **3.4 Перечень типовых простых практических заданий к зачету**

(для оценки умений)

1. Предложите способы опроса для проведения исследования перевозок пассажирского транспорта дальнего следования

2. Предложите способы опроса для проведения исследования перевозок пассажирского транспорта пригородных перевозок

3. Предложите способы опроса клиентов для проведения исследования перевозок грузового автомобильного транспорта

4. Предложите способы опроса клиентов для проведения исследования перевозок грузового водного транспорта

5. Предложите способы опроса клиентов для проведения исследования перевозок грузового железнодорожного транспорта

6. Предложите способы сбора отчетности для прогнозирования объема перевозок на железнодорожном транспорте

7. Предложите способы сбора отчетности для прогнозирования объема перевозок на внутреннем водном транспорте

8. Предложите способы сбора отчетности для прогнозирования объема перевозок на морском транспорте

9. Предложите способы сбора отчетности для прогнозирования объема перевозок на автомобильном транспорте

10. Предложите методы продвижения услуги железнодорожного транспорта для пассажиров в пути дальнего следования
11. Определите характеристики целевой группы потребителей транспортной услуги для междугородней автомобильной перевозки
12. Определите характеристики целевой группы потребителей транспортной услуги для междугородней железнодорожной перевозки
13. Определите характеристики целевой группы потребителей транспортной услуги для авиаперевозки перевозки
14. Определите меры ценовой политики на автомобильном транспорте, способствующие росту спроса на услуги
15. Определите мероприятия маркетинговой политики на авиатранспорте, способствующие росту спроса на услуги
16. Определите меры ценовой политики на воздушном транспорте, способствующие росту спроса на услуги
17. Определите мероприятия маркетинговой политики на водном транспорте, способствующие росту спроса на услуги
18. Определите базовые мероприятия маркетинговой политики при разработке комплексной услуги перевозки как товара, в рамках сервисной политики транспортного предприятия
19. Составьте шаблон таблицы бюджета коммуникационной политики транспортной организации
20. Составьте шаблон таблицы рекламного бюджета транспортной организации

### **3.5 Перечень типовых практических заданий к зачету**

(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

Составьте анкету для опроса клиента, по предложенным направлениям исследования:

1. Исследования качества пассажирских перевозок на пригородном транспорте
2. Сравнительные исследования качества грузоперевозок автомобильным и железнодорожным транспортом.
3. Сравнительные исследования пассажирских перевозок различных авиакомпаний
4. Анализ качества дальних пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.
5. Анализ организации грузоперевозки для отправителей сырьевой продукции.

Требования к анкете:

1. Анкета должна включать 15 вопросов, из которых:
  - до 5 вопросов должны быть включены в реквизитную часть анкеты, если клиент является грузоотправителем;
  - до 3 вопросов – если клиент является пассажиром;
  - от 10 до 12 вопросов должны составлять содержательную часть.

2. Содержательная часть предусматривает как открытые, так и закрытые вопросы.

Открытый вопрос:

«Какие направления совершенствования системы обслуживания на транспорте вы бы предложили нашей организации?» \_\_\_\_\_

Закрытый вопрос:

Какая из характеристик качества услуги для Вас является первостепенной?

1. Сохранность груза
2. Скорость доставки
3. Организация доставки «от двери до двери»
4. Безопасность

Сделайте вывод об особенностях в составлении анкеты для каждого вида исследования.

### **3.5 Перечень типовых практических заданий к зачету**

(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

Проведите сравнительный анализ преимуществ и недостатков коммуникативной политики на примере проведения рекламных мероприятий любой транспортной компании. В качестве объекта может выступать:

- частные такси города, их рекламная политика;
- рекламные мероприятия авиакомпаний;
- рекламные мероприятия ОАО «РЖД»;
- рекламная продукция организаций, осуществляющих грузоперевозки.

Результаты исследований необходимо оформить в таблицу (Пример):

Сравнительная таблица использования рекламных средств и применения рекламной политики на транспорте

Наименование компании	Виды рекламы (ФОС)		Мотивы и стимулы рекламы		Политика СТИС	
	+	-	+	-	+	-
«Аэрофлот»	печатная		рациональный		сезонные скидки	
«Трансаэро»						
«Сибирь»						

В таблице должны быть отражены все виды рекламных мероприятий, которые осуществляет компания, в графах «+» и «-» отражаются положительные и отрицательные черты применения какого-либо вида рекламы, или метода рекламного воздействия на потребителя.

#### **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
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.