

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

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

Б1.О.26.06 Транспортно-логистический сервис

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация/профиль – Транспортный бизнес и логистика

Квалификация выпускника – Инженер путей сообщения

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

Кафедра-разработчик программы – Управление эксплуатационной работой

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

Формы промежуточной аттестации
очная форма обучения:
зачет 5 семестр
заочная форма обучения:
зачет 4 курс

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	5	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	68	68
– лекции	34	34
– практические (семинарские)	17	17
– лабораторные	17	17
Самостоятельная работа	76	76
Итого	144	144

Заочная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Курс	4	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	16	16
– лекции	8	8
– практические (семинарские)	4	4
– лабораторные	4	4
Самостоятельная работа	124	124
Зачет	4	4
Итого	144	144

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

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



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

Программу составил(и):

канд. техн. наук, доцент, доцент, А.В. Комаров

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

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, доцент

А.В. Дудакова

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель дисциплины	
1	Освоение обучающимися технологий клиентоориентированного сервиса в условиях транспортного рынка
1.2 Задачи дисциплины	
1	Освоить принципы и методы построения логистических систем доставки грузов
2	Научиться организовывать транспортно-логистические процессы, координировать взаимодействия их участников
3	Освоить методы и технологии клиентского сервиса, научиться определять и повышать качество сервиса
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Обязательная часть
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Дисциплина изучается на начальном этапе формирования компетенции
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.31 Цифровые технологии транспортных процессов
2	Б1.О.37 Управление цепями поставок
3	Б1.О.38 Транспортная логистика
4	Б1.О.39 Складское обеспечение логистических систем
5	Б1.О.41 Транспортно-технологическая структура транспортных узлов
6	Б1.О.42 Автоматизация управления транспортно-логистическим процессом
7	Б1.О.44 Управление процессами перевозок на транспорте
8	Б1.О.45 Техническое нормирование организации перевозочного процесса
9	Б1.В.ДВ.02.01 Транспортные коридоры
10	Б2.О.03(П) Производственная - эксплуатационно-управленческая практика
11	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
12	Б3.01(Д) Выполнение выпускной квалификационной работы
13	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-4 Способен организовывать, оптимизировать и контролировать логистические процессы, обеспечивая эффективность транспортных операций и цифровую трансформацию цепей поставок	ПК-4.1 Организует и управляет логистическими процессами доставки грузов, включая планирование, оптимизацию, контроль качества и координацию взаимодействия участников	Знать: принципы и методы построения логистических систем доставки грузов
		Уметь: организовывать транспортно-логистические процессы
	ПК-4.4 Организует развитие продаж логистических услуг и клиентского сервиса	Владеть: навыками координирования взаимодействия участников транспортно-логистических процессов
		Знать: методы и технологии клиентского сервиса, системы менеджмента качества
		Уметь: оценивать и повышать качество клиентского сервиса
		Владеть: навыками привлечения и удержания потребителей и клиентов

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ												
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции		
		Семестр	Часы				Курс	Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР		Лек	Пр		Лаб	СР
1.0	Сущность сервиса. Рынок транспортно-логистических услуг											
1.1	Системы сервиса. Транспортные услуги и	5	2		2	4/уст.	0.2			4	ПК-4.1	

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма					Заочная форма					*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы				Курс	Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР		Лек	Пр	Лаб	СР	
	транспортное обслуживание											
1.2	Транспортно-логистические услуги. Структура транспортно-логистических систем	5	2	2	4	4/уст.	0.5			6		ПК-4.1 ПК-4.4
1.3	Нормативно-правовое регулирование транспортного сервиса. Лицензирование транспортно-логистических услуг	5	2		2	4/уст.	0.3			4		ПК-4.1
2.0	Оптимизация технической базы и процессов транспортно-логистического сервиса											
2.1	Оценка и оптимизация транспортной инфраструктуры. Обеспечение материалами и ресурсами	5	2	2	4	4/уст.	0.5			8		ПК-4.1
2.2	Оптимизация парка и применения перевозочных средств. Операторское и диспетчерское обслуживание	5	2	2	6	4/уст.	0.5			10		ПК-4.1
2.3	Стивидорное и тальманское обслуживание, оптимизация технической базы и процессов	5	2		4	8	4/уст.	0.5		2	12	ПК-4.1
2.4	Вокзальный и офисный сервис. Оптимизация параметров комфорта	5	2		4	8	4/уст.	0.5		2	12	ПК-4.4
3.0	Транспортно-логистическое обслуживание при экспедировании грузовых перевозок											
3.1	Сущность и технологии транспортно-экспедиционного обслуживания	5	2		2	4/уст.	0.5			4		ПК-4.1 ПК-4.4
3.2	Структура и логистические функции СФТО РЖД	5	2	2	4	4/уст.	0.5			6		ПК-4.1
3.3	Сервисная логистика мультимодальных перевозок. Оптимизация маршрутов	5	2	2	4	4/уст.	0.5	2		8		ПК-4.1
3.4	Сервисная логистика международных перевозок. Сущность и содержание INCOTERMS. Функции FAITA и APЭ	5	2	2	4	4/уст.	0.5			6		ПК-4.1
3.5	Информационные системы транспортного сервиса	5	2		4	6	4/уст.	0.5		8		ПК-4.1

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы			Курс	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР	Лек	Пр		Лаб
4.0	Качество сервиса. Аудит качества, сертификация транспортных услуг										
4.1	Природа качества, основные понятия	5	2		2	4/уст.	0.5			4	ПК-4.4
4.2	Системы качества, технологии менеджмента качества	5	2	2	4	4/уст.	0.5			8	ПК-4.4
4.3	Структура качества сервиса, методы оценки, уровни качества	5	2	2	3	8	4/уст.	0.5	2	12	ПК-4.4
4.4	Аудит качества, сертификация транспортных услуг, декларирование качества	5	2		2	4	4/уст.	0.5		6	ПК-4.4
4.5	Повышение качества: способы, эффекты, затраты. Оптимальный уровень качества	5	2	1		4	4/уст.	0.5		6	ПК-4.4
	Форма промежуточной аттестации – зачет	5					4/зимняя			4	ПК-4.1 ПК-4.4
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		34	17	17	76		8	4	4	124

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	Комаров, А. В. Транспортное обслуживание и экспедирование грузовых перевозок : учеб. пособие / А. В. Комаров ; Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ. — Иркутск : ИрГУПС, 2017. — 112 с. — Текст : непосредственный.	292
6.1.1.2	Гришкова, Д.Ю. Сервис на транспорте : Учебно-методическое пособие / рец. П. В. Самарцев. — Новосибирск : СГУПС, 2018. — 46 с. — URL: https://umczdt.ru/books/1308/262320/ (дата обращения: 21.03.2025). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.3	Костров, В. Н. Транспортная логистика : курс лекций / В. Н. Костров, В. В. Цверов, А. А. Никитин. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 304 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617373 (дата обращения: 20.03.2025). — Текст : электронный.	Онлайн

6.1.2 Дополнительная литература

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Транспортная логистика : Учеб. для вузов / Ред. Л.Б. Миротин. — М : Экзамен, 2003. — 511 с. — Текст : непосредственный.	2
6.1.2.2	Экспедирование и транспортная логистика : метод. указания к выполнению практ. работ для студентов днев. и заоч. отделений / Федер. агентство ж.-д.	198

	трансп. ; сост. А. В. Комаров. — Иркутск : ИрГУПС, 2010. — 32 с. — Текст : непосредственный.	
6.1.2.3	Иловайский, Н. Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) : учеб. для вузов ж.-д. трансп. / Н. Д. Иловайский, А. Н. Киселёв. — М. : Маршрут, 2003. — 584 с. — Текст : непосредственный.	80
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	Комаров, А.В. Методические указания по изучению дисциплины Б1.О.26.06 Транспортно-логистический сервис по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, специализация Транспортный бизнес и логистика / А.В. Комаров. – Иркутск : ИрГУПС, 2025. – 14 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_66032_1718_2025_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» — https://cyberleninka.ru/	
6.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/	
6.2.3	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Ресурсы общественного доступа	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003 № 18-ФЗ	
6.4.2	Правила исчисления сроков доставки грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Минтранса России от 7 августа 2015 года № 245	
6.4.3	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473	
6.4.4	Прейскурант № 10-01. Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые Российскими железными дорогами. Тарифное руководство № 1, утвержденное постановлением Федеральной энергетической комиссии Российской Федерации № 47-т/5 17 июня 2003 года	
6.4.5	Соглашение о международном железнодорожном грузовом сообщении (СМГС) от 1 ноября 1951 года, Служебная инструкция к соглашению о международном железнодорожном грузовом сообщении (СИ к СМГС), с изменениями и дополнениями на 1 июля 2020 года	

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ		
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80	
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521	

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

	<p>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 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>Лабораторная работа</p>	<p>Основной целью лабораторных работ является теоретическое обоснование, наглядное и/или экспериментальное подтверждение и/или проверка существенных теоретических положений (законов, закономерностей) анализ существующих методик и методов их реализации и т.д. Они занимают преимущественное место при изучении дисциплин обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.</p> <p>Исходя из цели, содержанием лабораторных работ могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспериментальная проверка формул, методик расчета; - проведение натуральных измерений свойств, рабочих параметров, режимов работы при помощи лабораторного оборудования и/или стендов и макетов; - ознакомление, анализ и теоретические выкладки по устройству, принципу действия и способам обслуживания аппаратов, деталей машин, механизмов, процессов, протекающих в них при этом и т.д.; - наглядная графическая интерпретация чертежей, схем, объемных поверхностей и т.д., воспроизводимых с помощью специализированного программного обеспечения; - имитационное моделирование процессов, протекающих в сложных химических, физических, механических, электрических и пр. объектах; - наглядное представление о работе персонала конкретной организации или подразделения ОАО «РЖД» посредством моделирования штатных и внештатных ситуаций в виртуальных специализированных АРМ (автоматизированных рабочих мест); - установление и подтверждение закономерностей (путем сравнения проведенного эксперимента и рассчитанных значений) и т.д.; - ознакомление с методиками проведения экспериментов, наглядным устройством стенд-макетов и пр.; - установление свойств веществ, их качественных и количественных характеристик; - анализ различных характеристик процессов, в том числе производственных и иных процессов; - расчет параметров различных явлений и процессов, смоделировать которые не возможно в реальных условиях (например, чрезвычайные ситуации и пр.); - наблюдение развития явлений, процессов и др. <p>Допускается иное содержание лабораторных работ, если это будет способствовать реализации целей и задач дисциплины и формированию соответствующих компетенций.</p> <p>По характеру выполняемых лабораторных работ возможны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомительные работы, используемые для закрепления изученного теоретического материалы; - аналитические работы, используемые для получения новой информации на основе формализованных методов;

	<p>- творческие работы, ориентированные на самостоятельный выбор подходов решения задач.</p> <p>Прежде, чем приступить к лабораторным занятиям, обучающимся необходимо повторить теоретический материал по теме работы. Каждая лабораторная работа оснащена методическими указаниями, разработанными преподавателями, ведущими дисциплину</p>
Самостоятельная работа	<p>Обучение по дисциплине «Транспортно-логистический сервис» 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 Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

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

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

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

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

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

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

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

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

Дисциплина «Транспортно-логистический сервис» участвует в формировании компетенций:

ПК-4. Способен организовывать, оптимизировать и контролировать логистические процессы, обеспечивая эффективность транспортных операций и цифровую трансформацию цепей поставок

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
5 семестр				
1.0	Сущность сервиса. Рынок транспортно-логистических услуг			
1.1	Текущий контроль	Системы сервиса. Транспортные услуги и транспортное обслуживание	ПК-4.1	Собеседование (устно)
1.2	Текущий контроль	Транспортно-логистические услуги. Структура транспортно-логистических систем	ПК-4.1 ПК-4.4	Проверочная работа (устно/письменно)
1.3	Текущий контроль	Нормативно-правовое регулирование транспортного сервиса. Лицензирование транспортно-логистических услуг	ПК-4.1	Собеседование (устно)
2.0	Оптимизация технической базы и процессов транспортно-логистического сервиса			
2.1	Текущий контроль	Оценка и оптимизация транспортной инфраструктуры. Обеспечение материалами и ресурсами	ПК-4.1	Проверочная работа (устно/письменно)
2.2	Текущий контроль	Оптимизация парка и применения перевозочных средств. Операторское и диспетчерское обслуживание	ПК-4.1	Проверочная работа (устно/письменно)
2.3	Текущий контроль	Стивидорное и тальманское обслуживание, оптимизация технической базы и процессов	ПК-4.1	Лабораторная работа (письменно/устно)
2.4	Текущий контроль	Вокзальный и офисный сервис. Оптимизация параметров комфорта	ПК-4.4	Лабораторная работа (письменно/устно)
3.0	Транспортно-логистическое обслуживание при экспедировании грузовых перевозок			
3.1	Текущий контроль	Сущность и технологии транспортно-экспедиционного обслуживания	ПК-4.1 ПК-4.4	Собеседование (устно)
3.2	Текущий контроль	Структура и логистические функции СФТО РЖД	ПК-4.1	Проверочная работа (устно/письменно)
3.3	Текущий контроль	Сервисная логистика мультимодальных перевозок. Оптимизация маршрутов	ПК-4.1	Проверочная работа (устно/письменно)
3.4	Текущий контроль	Сервисная логистика международных перевозок. Сущность и содержание INCOTERMS. Функции FAITA и APЭ	ПК-4.1	Проверочная работа (устно/письменно)
3.5	Текущий контроль	Информационные системы транспортного сервиса	ПК-4.1	Лабораторная работа (письменно/устно)
4.0	Качество сервиса. Аудит качества, сертификация транспортных услуг			
4.1	Текущий контроль	Природа качества, основные понятия	ПК-4.4	Собеседование (устно)

4.2	Текущий контроль	Системы качества, технологии менеджмента качества	ПК-4.4	Проверочная работа (устно/письменно)
4.3	Текущий контроль	Структура качества сервиса, методы оценки, уровни качества	ПК-4.4	Лабораторная работа (письменно/устно) Проверочная работа (устно/письменно)
4.4	Текущий контроль	Аудит качества, сертификация транспортных услуг, декларирование качества	ПК-4.4	Лабораторная работа (письменно/устно)
4.5	Текущий контроль	Повышение качества: способы, эффекты, затраты. Оптимальный уровень качества	ПК-4.4	Проверочная работа (устно/письменно)
	Промежуточная аттестация		ПК-4.1 ПК-4.4	Зачет (собеседование) Зачет - тестирование (компьютерные технологии)

Программа контрольно-оценочных мероприятий заочная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
4 курс, сессия установочная				
1.0	Сущность сервиса. Рынок транспортно-логистических услуг			
1.1	Текущий контроль	Системы сервиса. Транспортные услуги и транспортное обслуживание	ПК-4.1	Собеседование (устно)
1.2	Текущий контроль	Транспортно-логистические услуги. Структура транспортно-логистических систем	ПК-4.1 ПК-4.4	Контрольная работа (КР) (письменно)
1.3	Текущий контроль	Нормативно-правовое регулирование транспортного сервиса. Лицензирование транспортно-логистических услуг	ПК-4.1	Собеседование (устно)
2.0	Оптимизация технической базы и процессов транспортно-логистического сервиса			
2.1	Текущий контроль	Оценка и оптимизация транспортной инфраструктуры. Обеспечение материалами и ресурсами	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)
2.2	Текущий контроль	Оптимизация парка и применения перевозочных средств. Операторское и диспетчерское обслуживание	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)
2.3	Текущий контроль	Стивидорное и тальманское обслуживание, оптимизация технической базы и процессов	ПК-4.1	Лабораторная работа (письменно/устно)
2.4	Текущий контроль	Вокзальный и офисный сервис. Оптимизация параметров комфорта	ПК-4.4	Лабораторная работа (письменно/устно)
3.0	Транспортно-логистическое обслуживание при экспедировании грузовых перевозок			
3.1	Текущий контроль	Сущность и технологии транспортно-экспедиционного обслуживания	ПК-4.1 ПК-4.4	Собеседование (устно)
3.2	Текущий контроль	Структура и логистические функции СФТО РЖД	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)
3.3	Текущий контроль	Сервисная логистика мультимодальных перевозок. Оптимизация маршрутов	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)
3.4	Текущий контроль	Сервисная логистика международных перевозок. Сущность и содержание INCOTERMS. Функции FAITA и АРЭ	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)

3.5	Текущий контроль	Информационные системы транспортного сервиса	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)
4.0	Качество сервиса. Аудит качества, сертификация транспортных услуг			
4.1	Текущий контроль	Природа качества, основные понятия	ПК-4.4	Собеседование (устно)
4.2	Текущий контроль	Системы качества, технологии менеджмента качества	ПК-4.4	Контрольная работа (КР) (письменно)
4.3	Текущий контроль	Структура качества сервиса, методы оценки, уровни качества	ПК-4.4	Контрольная работа (КР) (письменно)
4.4	Текущий контроль	Аудит качества, сертификация транспортных услуг, декларирование качества	ПК-4.4	Контрольная работа (КР) (письменно)
4.5	Текущий контроль	Повышение качества: способы, эффекты, затраты. Оптимальный уровень качества	ПК-4.4	Контрольная работа (КР) (письменно)
4 курс, сессия зимняя				
	Промежуточная аттестация		ПК-4.1 ПК-4.4	Зачет (собеседование) Зачет - тестирование (компьютерные технологии)

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

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

Описание шкал оценивания

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

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

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

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

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Контрольная работа (КР)	Средство для проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по разделу дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовое задание для выполнения контрольной работы по разделам/темам дисциплины
2	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

3	Лабораторная работа	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно/устно излагать суть поставленной задачи, самостоятельно применять стандартные методы решения поставленной задачи с использованием имеющейся лабораторной базы, проводить анализ полученного результата работы. Может быть использовано для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Образец задания для выполнения лабораторной работы и примерный перечень вопросов для ее защиты
4	Проверочная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для выполнения заданий определенного типа по теме или разделу. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Комплекты заданий для выполнения проверочных работ по темам дисциплины

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

Контрольная работа

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»		Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»		Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений

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 Слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Не было попытки выполнить задание

Лабораторная работа

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Лабораторная работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний.

		Лабораторная работа выполнена обучающимся в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; показал необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа (отчет) оформлена аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме
«хорошо»		Лабораторная работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами. Лабораторная работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допущены отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы (отчета)
«удовлетворительно»		Лабораторная работа выполнена с задержкой, письменный отчет с недочетами. Лабораторная работа выполняется и оформляется обучающимся при посторонней помощи. На выполнение работы затрачивается много времени. Обучающийся показывает знания теоретического материала, но испытывает затруднение при самостоятельной работе с источниками знаний или приборами
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Лабораторная работа не выполнена, письменный отчет не представлен. Результаты, полученные обучающимся, не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Лабораторная работа не выполнена, у учащегося отсутствуют необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки

Проверочная работа

Шкала оценивания	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся правильно или с небольшими неточностями выполнил задания проверочной работы
«не зачтено»	Обучающийся неправильно или с существенными неточностями выполнил задания проверочной работы

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

3.1 Типовые контрольные задания для выполнения контрольных работ

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

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для выполнения контрольных работ.

Образец типового варианта контрольной работы «Организация транспортно-логистического сервиса»

Задание. Разработать программу комплексного обслуживания грузовладельцев со стороны транспортно-экспедиционной компании.

Индивидуальный вариант (согласно двум крайним справа знакам ИШ обучающегося): наименование груза, направление перевозки. Например: майонез фасованный в направлении Иркутск – Архангельск.

3.2 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
«Системы сервиса. Транспортные услуги и транспортное обслуживание»

- 1) Дайте определение понятия «сервис»
- 2) Что называется услугой?
- 3) Поясните различие понятий «услуга» и «обслуживание»

3.3 Типовые задания для выполнения лабораторной работы и примерный перечень вопросов для ее защиты

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

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для выполнения лабораторных работ и примерный перечень вопросов для их защиты.

Образец заданий для выполнения лабораторных работ
и примерный перечень вопросов для их защиты
«Вокзальный и офисный сервис. Оптимизация параметров комфорта»

Задание. Произвести измерение температуры в модельном помещении приборами различного принципа действия. Пояснить порядок работы примененных приборов, произвести обработку результатов измерений, сделать вывод о предпочтительности системы мониторинга и способов регулирования температуры в помещении.

Вопросы к защите отчета:

- 1) Пояснить природу температуры и ее изменения
- 2) Дать характеристику пирометра: принцип действия, область применения, точность и др.
- 3) Обосновать предложенные в отчете способов регулирования температуры

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-4.1	Системы сервиса. Транспортные услуги и транспортное обслуживание	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
ПК-4.1 ПК-4.4	Транспортно-логистические услуги. Структура транспортно-логистических систем	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-4.1	Нормативно-правовое регулирование транспортного сервиса. Лицензирование транспортно-логистических услуг	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
ПК-4.1		Знание	3 – ОТЗ

			3 – 3ТЗ
	Оценка и оптимизация транспортной инфраструктуры. Обеспечение материалами и ресурсами	Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-4.1	Оптимизация парка и применения перевозочных средств. Операторское и диспетчерское обслуживание	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-4.1	Стивидорное и тальманское обслуживание, оптимизация технической базы и процессов	Знание	4 – ОТЗ 4 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Действие	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
ПК-4.4	Вокзальный и офисный сервис. Оптимизация параметров комфорта	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Действие	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
ПК-4.1 ПК-4.4	Сущность и технологии транспортно-экспедиционного обслуживания	Знание	4 – ОТЗ 4 – 3ТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – 3ТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – 3ТЗ
ПК-4.1	Структура и логистические функции СФТО РЖД	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – 3ТЗ
ПК-4.1	Сервисная логистика мультимодальных перевозок. Оптимизация маршрутов	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-4.1	Сервисная логистика международных перевозок. Сущность и содержание INCOTERMS. Функции FAITA и APЭ	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-4.1	Информационные системы транспортного сервиса	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Действие	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
ПК-4.4	Природа качества, основные понятия	Знание	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – 3ТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – 3ТЗ
ПК-4.4	Системы качества, технологии менеджмента качества	Знание	4 – ОТЗ 4 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ

ПК-4.4	Структура качества сервиса, методы оценки, уровни качества	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-4.4	Аудит качества, сертификация транспортных услуг, декларирование качества	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
ПК-4.4	Повышение качества: способы, эффекты, затраты. Оптимальный уровень качества	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	1 – ОТЗ 1 – ЗТЗ
		Итого	120 – ОТЗ 120 – 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. При оказании транспортной услуги обязательно:

- а) удовлетворение потребностей потребителя
- б) оплата действий исполнителя
- в) наличие заказа на оказание услуги
- г) перемещение груза или пассажира
- д) исполнение услуги транспортной организацией (предприятием)

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

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

3. Услуги железнодорожных перевозок регламентируется:

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

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

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

5. Для обслуживания пассажиров предназначены:

- а) пути приема/отправления пассажирских поездов
- б) водонагреватели в пассажирских вагонах
- в) вендинговые автоматы

- г) система освещения перрона
- д) билетные кассы вокзала

6. По ассортименту услуг транспортно-экспедиционное обслуживание бывает:

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

7. Перечислите основные виды стивидорных услуг: _____

8. Установите соответствие видов доставки их признакам:

а) Униmodalьная	1) с переоформлением договора перевозки
б) Мультиmodalьная	2) обязательно международная
в) Интерmodalьная	3) выполняется одним видом транспорта

9. В структуру СФТО входят:

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

10. Укажите соответствие подразделений СФТО их признакам:

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

11. Пассажирами являются:

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

12. Установите соответствие участников туристической поездки их ролям:

а) Сервис-центр вокзала	1) предназначен для транспортного обслуживания
б) Перевозчик	2) не является транспортным предприятием
в) Туристический оператор	3) не является поставщиком туристических услуг

13. Надежность системы доставки груза повышается:

- а) высоким имиджем перевозчика
- б) доставкой раньше назначенного срока
- в) увеличением ассортимента услуг
- г) оформлением единого перевозочного документа
- д) регулярным информированием о состоянии и местонахождении груза

14. К методам риск-менеджмента относятся:

- а) точная оценка уровня риска
- б) принятие риска на свое удержание
- в) передача риска другому лицу
- г) выбор вариантов действий, не содержащих риска
- д) снижение риска

3.6 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. Документы, регламентирующие работу транспорта и транспортных компаний
4. Правовое регулирование, лицензирование транспортно-экспедиционной деятельности
5. Транспортная услуга: понятие, особенности как рода продукции и объекта реализации
6. Классификация транспортных услуг
7. Сущность, классификация тарифов. Тарифная система на железнодорожном транспорте
8. Транспортная инфраструктура: понятие, состав, владельцы, порядок предоставления
9. Перевозчики на разных видах транспорта. Правовая основа перевозок
10. Перевозочные и сопроводительные документы
11. Обеспечение перевозок транспортными средствами. Операторские компании
12. Особенности организации перевозок в собственном (арендованном) подвижном составе
13. Стивидорное обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
14. Техническое обеспечение и порядок осуществления стивидорного обслуживания
15. Тальманское обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
16. Методы определения количества и качества груза
17. Специфика работы с режимными грузами: оформление, условия перевозок
18. Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТрЭО): сущность, понятия, участники
19. Роль экспедиторов на транспортном рынке и в доставке груза
20. СФТО: назначение, структура, задачи, построение и функционирование агентской сети
21. ТрЭО в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты
22. Исчисление сроков доставки грузов в прямом и в смешанном сообщении
23. ТрЭО в международном сообщении, услуги на пограничных станциях
24. Международные транспортные организации. АРЭ и FIATA
25. Доставка груза и поставка товара. Понятие «Франко». Франкировка
26. Расчет транспортной составляющей в цене товара: цели и способы
27. Транспортно-логистическое обслуживание: сущность, технологии, исполнители
28. Условия организации логистического процесса
29. Оптимизационные модели: СМО, Транспортная задача, линейное программирование
30. Организация и обеспечение сервиса в пассажирских перевозках
31. Транспортное обеспечение туризма. Туристический транспорт
32. Кондиционирование грузовых и пассажирских помещений
33. Технические средства контроля параметров среды. Измерительные системы
34. Пассивная и активная защита груза и пассажиров от тепловых воздействий
35. Тепловое и холодильное оборудование. Теплотехнический расчет
36. Влажностный режим. Задачи, способы и средства регулирования влажности воздуха
37. Понятие о качестве услуг, качестве обслуживания. Сертификация на транспорте
38. Качество работы транспортных компаний: понятие, основные параметры
39. Показатели для определения качества транспортного обслуживания
40. Квалиметрия. Рейтинговый метод определения качества
41. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы
42. Уровни организации и оценки менеджмента качества
43. Безопасность транспортных процессов: обеспечение, факторы риска,
44. Способы управления рисками. Страхование грузов, пассажиров, технических средств
45. Договор страхования: предназначение, объект, участники, основные позиции

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

Рассчитать срок доставки груза в смешанном сообщении: тарифное расстояние железнодорожной маршрутной перевозки 1080 км, время следования по реке 4,5 сут.,

Лабораторная работа	Защита лабораторных работ проводится во время лабораторных занятий. Во время проведения защиты лабораторной работы пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями не разрешено. Преподаватель на лабораторной работе, предшествующей занятию проведения защиты лабораторной работы, доводит до обучающихся: номер защищаемой лабораторной работы, время на защиту лабораторной работы. Преподаватель информирует обучающихся о результатах защиты лабораторной работы сразу после ее контрольно-оценочного мероприятия
Проверочная работа	Проверочные работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Вариантов проверочной работы по теме не менее двух. Во время выполнения проверочной работы разрешено пользоваться тетрадями для практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения проверочной работы, доводит до обучающихся тему проверочной работы, количество заданий в проверочной работе, время ее выполнения. Преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы на следующем занятии после проведения проверочной работы; проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся

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.

