ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

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

Б1.О.43 Сервис на транспорте

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 23.05.04 Эксплуатация железных дорог
Специализация/профиль – Магистральный транспорт
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. – 3
Часов по учебному плану (УП) – 108
В том числе в форме практической подготовки (ПП) – 16/4
(очная/заочная)

Формы промежуточной аттестации
очная форма обучения:
зачет 4 семестр
заочная форма обучения:
зачет 3 курс

Очная форма обучения **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	4	**Итого**
Вид занятий	Часов по УП	**Часов по УП**
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	51/16	**51/16**
– лекции	17	**17**
– практические (семинарские)	34/16	**34/16**
– лабораторные		
Самостоятельная работа	57	**57**
Итого	108/16	**108/16**

Заочная форма обучения **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Курс	3	**Итого**
Вид занятий	Часов по УП	**Часов по УП**
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	12/4	**12/4**
– лекции	6	**6**
– практические (семинарские)	6/4	**6/4**
– лабораторные		
Самостоятельная работа	92	**92**
Зачет	4	**4**
Итого	108/4	**108/4**

* В форме ПП – в форме практической подготовки.

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу
Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.
00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа

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

Программу составил(и):

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

Зав. кафедрой, к. т. н., доцент Р.Ю. Упырь

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель дисциплины	
1	подготовка специалистов по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рыночных отношений
1.2 Задачи дисциплины	
1	освоение будущим специалистом теоретических и практических основ, связанных с организацией сервисного обслуживания грузовладельцев и пассажиров, как в пути следования, так и на станциях и вокзалах
2	изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок, в продвижении товаров и услуг, управление сервисом обслуживания пассажиров и грузовладельцев
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда. Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач: – формирование сознательного отношения к выбранной профессии; – воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность; – формирование психологии профессионала; – формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения; – формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	
Экологическое воспитание обучающихся	
Цель экологического воспитания – формирование ответственного отношения к окружающей среде, которое строится на базе экологического сознания, что предполагает соблюдение нравственных и правовых принципов природопользования и пропаганду идей его оптимизации, активную деятельность по изучению и охране природы. Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач: – развитие экологического сознания и устойчивого экологического поведения; – формирование умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии; – приобретение опыта эколого-направленной деятельности; – становление и развитие у обучающихся экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира, понимание влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; – формирование у обучающихся экологической картины мира, развитие у них стремления беречь и охранять природу; – развитие экологического сознания, мировоззрения и устойчивого экологического поведения	

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	Б1.О.26 Организация доступной среды на транспорте
2	Б1.О.45 Менеджмент
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.24 Организация и управление производством
2	Б1.О.28 Управление грузовой и коммерческой работой
3	Б1.О.29.02 Технология и управление работой железнодорожных участков и направлений
4	Б1.О.29.03 Технология и управление движением на дорожном и сетевом уровнях
5	Б1.О.30 Взаимодействие видов транспорта
6	Б1.О.32 Транспортный бизнес
7	Б1.О.33 Терминальные системы транспорта
8	Б1.О.40 Транспортно-грузовые системы
9	Б1.О.47 Экономика предприятия
10	Б1.В.ДВ.02.01.01 Организация пассажирских перевозок
11	Б1.В.ДВ.02.01.04 Транспортные коридоры
12	Б1.В.ДВ.02.01.05 Основы управления цепями поставок
13	Б1.В.ДВ.02.02.01 Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте
14	Б1.В.ДВ.02.02.04 Условия перевозок и тарифы в международных сообщениях

15	Б1.В.ДВ.02.02.05 Организация мультимодальных перевозок
16	Б2.О.02(П) Производственная - технологическая практика
17	Б2.О.03(П) Производственная - эксплуатационно-управленческая практика
18	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
19	Б3.01(Д) Выполнение выпускной квалификационной работы
20	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-7 Способен организовывать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства	ОПК-7.1 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений и определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организации	Знать: принципы поиска взаимовыгодных решений для участников транспортного рынка
		Уметь: организовать рациональное взаимодействие участников транспортного рынка
		Владеть: технологиями транспортного обслуживания
	ОПК-7.2 Разрабатывает программы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов, применяя инструменты бережливого производства	Знать: технологии планирования сервисной деятельности и развития материально-технической базы систем транспортного обслуживания
		Уметь: проектировать структуру сети транспортного обслуживания
		Владеть: методами анализа и прогнозирования транспортного рынка
ПК-1 Способен осуществлять выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	ПК-1.2 Управляет деятельностью транспортных комплексов в сфере предоставления услуг по организации эффективного транспортного обслуживания клиентов	Знать: структуру и правовую основу транспортного рынка, принципы организации сервисной деятельности, правил оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа
		Уметь: организовать исполнение различных транспортных услуг
		Владеть: методами управления процессами оказания услуг на транспорте
ПК-5 Способен обеспечивать выполнение эксплуатационной работы в границах диспетчерского участка или полигона (района управления)	ПК-5.5 Принимает оперативные решения по эффективной организации и контролю выполнения грузовой работы, разработка планов согласно заявкам грузоотправителей и грузополучателей	Знать: методы оценки качества сервиса на транспорте
		Уметь: анализировать структуру и технологию работы систем сервиса на транспорте, рассчитывать показатели качества транспортного сервиса
		Владеть: навыками оценки качества сервиса на транспорте

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма					Заочная форма					*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы				Курс	Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР		Лек	Пр	Лаб	СР	
1.0	**Раздел 1. Системы сервиса. Сервис в грузовых перевозках**											
1.1	Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи	4	1	2		4	3/уст.	0.5			8	ОПК-7.2
1.2	Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортных услуг	4	2	2		4	3/уст.	0.5			6	ОПК-7.1 ПК-1.2
1.3	Технические средства сервиса	4	2	6/4		8	3/уст.	0.5	2		8	ОПК-7.2
1.4	Технологии обслуживания грузовладельцев	4	4	10/6		15	3/уст.	1.5	2/2		16	ПК-1.2 ПК-5.5
2.0	**Раздел 2. Сервис в пассажирских перевозках, транспортные услуги в туризме. Качество сервиса**											
2.1	Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	4	2	2		4	3/уст.	0.5			8	ПК-1.2
2.2	Транспортные услуги в туризме	4	2			4	3/уст.	0.5			6	ПК-1.2
2.3	Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение	4	2	8/4		10	3/уст.	1	2/2		14	ОПК-7.1
2.4	Безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	4	2	4/2		8	3/уст.	1			8	ОПК-7.1
	Форма промежуточной аттестации – зачет	4					3/зимняя	4				ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПК-1.2 ПК-5.5
	Контрольная работа	0					3/зимняя				18	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПК-1.2 ПК-5.5
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		17	34/16		57		6	6/4		92	

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. Иркутск : ИрГУПС, 2017. - 112с.	290
6.1.1.2	Гришкова, Д.Ю. Сервис на транспорте : Учебно-методическое пособие / рец. П. В. Самарцев. Новосибирск : СГУПС, 2018. - 46с. - Текст: электронный. - URL: https://umczdt.ru/books/1308/262320/	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Иловайский, Н. Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) : учеб. для вузов ж.-д. трансп. / Н. Д. Иловайский, А. Н. Киселёв. М. : Маршрут, 2003. - 584с.	250
6.1.2.2	Галкина, А.Ю. Сервисная деятельность : курс лекций для студентов специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)» очной формы обучения / А. Ю. Галкина. Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2015. - 104с.	2
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.43 Сервис на транспорте по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, специализация Магистральный транспорт / Грузовая и коммерческая работа / А.В. Комаров. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 12 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_10397_1413_2021_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
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 http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/	
6.3.1.4	Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/	
6.3.1.5	Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License	
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

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

1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Б-208 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
3	Учебная аудитория Б-306 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).

4	Учебная аудитория Д-320 "Организация доступной среды на транспорте" для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
5	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	Лекция (от латинского «lection» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся. Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует 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 удается разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии
Практическое занятие	Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины
Лабораторная работа	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. Исходя из цели, содержанием лабораторных работ могут быть: - экспериментальная проверка формул, методик расчета; - проведение натурных 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. Допускается иное содержание лабораторных работ, если это будет способствовать реализации целей и задач дисциплины и формированию соответствующих компетенций. По характеру выполняемых лабораторных работ возможны: - ознакомительные работы, используемые для закрепления изученного теоретического материалы; - аналитические работы, используемые для получения новой информации на основе формализованных методов; - творческие работы, ориентированные на самостоятельный выбор подходов решения задач. Прежде, чем приступить к лабораторным занятиям, обучающимся необходимо повторить теоретический материал по теме работы. Каждая лабораторная работа оснащена методическими указаниями, разработанными преподавателями, ведущими дисциплину
Самостоятельная работа	Обучение по дисциплине «Сервис на транспорте» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удается, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора. Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»
Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет	

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

1. Общие положения

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

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией 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 «Сервис на транспорте» участвует в формировании компетенций:

ОПК-7. Способен организовывать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства

ПК-1. Способен осуществлять выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта

ПК-5. Способен обеспечивать выполнение эксплуатационной работы в границах диспетчерского участка или полигона (района управления)

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
4 семестр				
1.0	**Раздел 1. Системы сервиса. Сервис в грузовых перевозках**			
1.1	Текущий контроль	Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи	ОПК-7.2	Проверочная работа (устно/письменно)
1.2	Текущий контроль	Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортных услуг	ОПК-7.1 ПК-1.2	Проверочная работа (устно/письменно)
1.3	Текущий контроль	Технические средства сервиса	ОПК-7.2	Проверочная работа (устно/письменно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
1.4	Текущий контроль	Технологии обслуживания грузовладельцев	ПК-1.2 ПК-5.5	Проверочная работа (устно/письменно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
2.0	**Раздел 2. Сервис в пассажирских перевозках, транспортные услуги в туризме. Качество сервиса**			
2.1	Текущий контроль	Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	ПК-1.2	Проверочная работа (устно/письменно)
2.2	Текущий контроль	Транспортные услуги в туризме	ПК-1.2	Проверочная работа (устно/письменно)
2.3	Текущий контроль	Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение	ОПК-7.1	Проверочная работа (устно/письменно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
2.4	Текущий контроль	Безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	ОПК-7.1	Проверочная работа (устно/письменно) В рамках ПП**: Дебаты (устно)
	Промежуточная аттестация	Зачет	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПК-1.2 ПК-5.5	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*)

3 курс, сессия установочная				
1.0	**Раздел 1. Системы сервиса. Сервис в грузовых перевозках**			
1.1	Текущий контроль	Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи	ОПК-7.2	Проверочная работа (устно/письменно)
1.2	Текущий контроль	Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортных услуг	ОПК-7.1 ПК-1.2	Проверочная работа (устно/письменно)
1.3	Текущий контроль	Технические средства сервиса	ОПК-7.2	Проверочная работа (устно/письменно)
1.4	Текущий контроль	Технологии обслуживания грузовладельцев	ПК-1.2 ПК-5.5	Проверочная работа (устно/письменно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
2.0	**Раздел 2. Сервис в пассажирских перевозках, транспортные услуги в туризме. Качество сервиса**			
2.1	Текущий контроль	Сервис при перевозках в пассажирском сообщении	ПК-1.2	Проверочная работа (устно/письменно)
2.2	Текущий контроль	Транспортные услуги в туризме	ПК-1.2	Деловая игра (устно)
2.3	Текущий контроль	Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение	ОПК-7.1	Проверочная работа (устно/письменно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
2.4	Текущий контроль	Безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками	ОПК-7.1	Проверочная работа (устно/письменно)
3 курс, сессия зимняя				
	Текущий контроль	Системы доставки грузов	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПК-1.2 ПК-5.5	Контрольная работа (КР) (письменно)
	Промежуточная аттестация	Зачет	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПК-1.2 ПК-5.5	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	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	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы (проблемы), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
3	Дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Перечень дискуссионных тем для проведения дебатов
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

Деловая игра

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающимся даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение

		самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии
«хорошо»		Обучающимся даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими
«удовлетворительно»		Обучающимся даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающимся даны в основном не правильные ответы на все поставленные вопросы, при решении практических задач допущены многочисленные ошибки, на уточняющие вопросы даны в основном не правильные ответы

Дебаты

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дебатов; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»		Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для диспута; временной регламент обсуждения обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики
«удовлетворительно»		Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для диспута; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для диспута; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

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

Разработать план организации регулярных перевозок тарно-упаковочных грузов повагонными отправками со станции Иркутск-Сортировочный назначением на ст. Ростов-Главный. Пакетирование груза объемной массой 0,5 т/м^3 выполняется на базе унифицированного поддона 1200×1000 мм, высоту поддона принять равной 150 мм, массу – 10 кг.

3.2 Типовые контрольные задания для проведения деловой игры

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

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения деловых игр.

Образец типового варианта деловой игры
«Технические средства сервиса»

Станция отправления: Батарейная, ВСЖД – филиал ОАО «РЖД»
Порт назначения: Игарка, Енисейское речное пароходство
Род груза: контейнеры крупнотоннажные 20-ти и 40-футовые
Техническая норма загрузки контейнера: 15 т/ДФЭ
Грузопоток – 300 ДФЭ/сут., завоз на терминал в течение суток автотранспортом
Задачи:
построить маршрут перевозки, определить техническое обеспечение с каждой из сторон

Образец типового варианта деловой игры
«Технологии обслуживания грузовладельцев»

Станция отправления: Иркутск-Сортировочный, ВСЖД – филиал ОАО «РЖД»
Грузовладелец: ООО «Торгснаб», к отправлению – тарно-штучный груз, 15 т/сут.
Экспедитор: ООО «ИрТрансТЭК», крытый склад с электропогрузчиком, примыкание через путь необщего пользования, собственных вагонов не имеет, есть автотранспорт
Подача вагонов к складу 12:00 мск, уборка – на следующие сутки в то же время. МНП – 40 т.
Задачи: определить технологию работы каждого участника, согласовать порядок их взаимодействия, содержание договора ТЭО, разработать порядок выполнения перевозок

Образец типового варианта деловой игры
«Транспортные услуги в туризме»

Прибытие туристической группы рейсом авиакомпании – еженедельно, сроком на – 6 сут.
Численность группы – 35 чел.
Цели: семейный отдых, санаторное лечение, культурно-исторический и экотуризм
Размещение: 5 адресов
Задачи: разработать маршруты перемещения целевых групп, включая элементы сервиса, определить порядок взаимодействия участников

Образец типового варианта деловой игры
«Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение»

Услуга – организация регулярных перевозок партий грузов
Завоз/вывоз груза – транспортом грузовладельца, хранение, пакетирование, погрузка – на складе экспедитора
Способ информирования – по телефону
Оформление документов – в офисе экспедитора
Расположение офиса экспедитора – на ТСК необщего пользования, за чертой города.
Задачи: разработать анкету опроса клиентов и потребителей, систему внутреннего аудита качества экспедитора, меры повышения качества услуг экспедитора

3.3 Типовые контрольные задания для проведения дебатов

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

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения дебатов.

Образец вопросов для проведения дебатов
«Безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками»

Ситуация: прием груза к перевозке в вагоне общего парка через экспедиторскую фирму
Вопросы: что может служить объектом страхования, чему соответствуют позиции договора страхования каждого из объектов

3.4 Типовые контрольные задания для выполнения проверочных 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 проверочных работ.

Образец типового варианта проверочной работы
«Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи»

Определить оптимальное количество и режим работы офисных работников в течение дня, если суточный поток клиентов составляет 150 человек, а среднее время обслуживания – 9 мин./чел. В период наиболее интенсивного прихода клиентов (примерно с 12:00 до 14:00) интервал между ними составляет 1,7 мин. На остальное время работы офиса поток клиентов распределен примерно поровну.

Образец типового варианта проверочной работы
«Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортных услуг»

Определить участников рынка, предоставляющих вагоны под перевозку грузов, а также целесообразность приобретения собственных полувагонов для перевозки угля со станции Заозерная Красноярской железной дороги до станции Кая (ВСЖД) в расчете на суточный объем погрузки 150 вагонов при статической нагрузке 69 т/ваг. Вагоны приобретаются на вторичном рынке по цене $Ц_в$ = 1950 тыс. руб. за счет кредита, выданного банком под 30 % годовых от текущего размера займа. Ежегодно предприятие способно выплачивать по кредиту 40 % от его *первоначальной величины*. Нормы амортизационных отчислений учесть в размере 10 % от стоимости *инвентарного парка*. Индекс к тарифам 2003 г. принять i = 3,9. Размер дополнительных доходов от использования собственных вагонов запланировать в размере 30 % к величине экономии на провозной плате.

Образец типового варианта проверочной работы
«Технические средства сервиса»

Установить техническую норму загрузки универсального крытого вагона (модель выбрать самостоятельно) тарно-упаковочным грузом, средняя объемная масса которого 0,4 т/м^3, пакетированным на базе унифицированного поддона 1200×800 мм (высоту поддона принять равной 150 мм, массу – 10 кг). Вместимость определить *методом непосредственного размещения* грузовых пакетов в вагоне, сравнив различные схемы укладки.

Образец типового варианта проверочной работы
«Технологии обслуживания грузовладельцев»

Найти оптимальную схему доставки груза по направлению Псков – Беломорск с использованием фрагмента схемы железных дорог России (рис. 1). Найти также схемы самой быстрой и наиболее экономичной доставки.

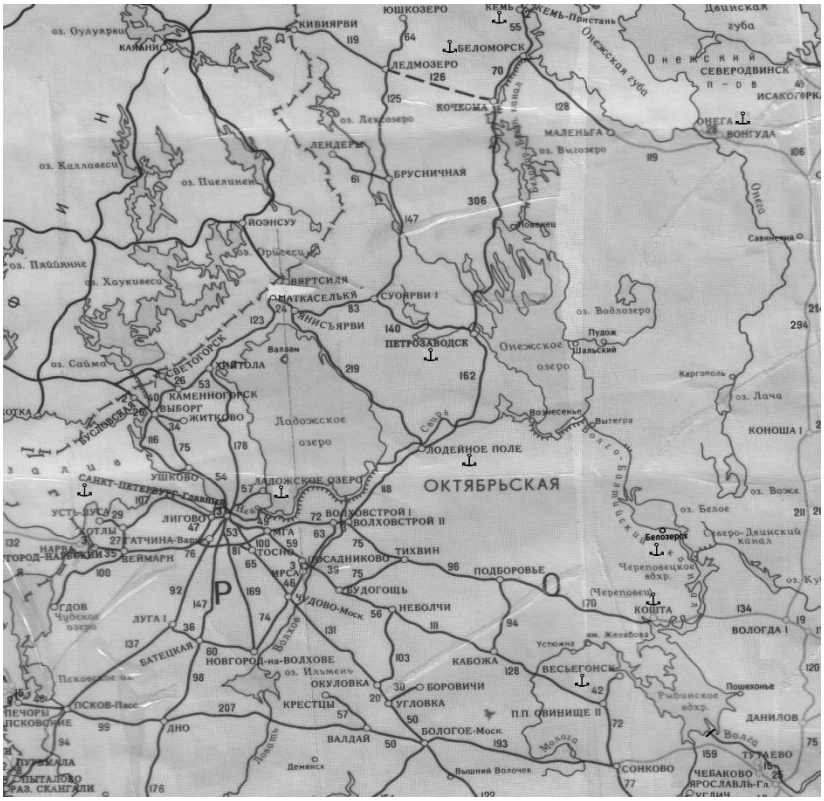

Рис. 1 – Фрагмент схемы железных дорог

Образец типового варианта проверочной работы
«Сервис при перевозках в пассажирском сообщении»

Оптимизировать затраты на оснащение территории вокзала автоматами по продаже питьевой воды (А1) и по приготовлению горячих напитков (А2). Характеристики и ожидаемые результаты работы аппаратов приведены в таблице 1. Частота спроса на реализуемые товары 30 чел./мин. и 12 чел./мин. соответственно, максимальная сумма затрат 15 млн руб.

Таблица 1

	Цена, тыс. руб.	Среднее время обслуживания, с/чел.	Расчетная частота спроса	Средняя прибыль, руб./чел.	Суточный спрос, чел./апп.
А1	220	7	*С1*	5	270
А2	570	20	*С2*	9	120

Образец типового варианта проверочной работы
«Транспортные услуги в туризме»

Разработать схему сервисных центров (СЦ) на полигоне Северной ж.д. – филиала АО «РЖД», составить ведомость СЦ с указанием выполняемых ими функций.

Образец типового варианта проверочной работы
«Качество сервиса: сущность, порядок оценки, обеспечение»

Определить показатели качества работы экспедиторской компании согласно варианту (табл. 2), обобщить результаты расчетов по академической группе (по всем фирмам), оценить результаты с точки зрения: 1) клиента; 2) компании по индивидуальному варианту.

Таблица 2 – Годовые показатели работы компаний

Крайний справа знак индивидуального шифра	0 5	1 6	2 7	3 8	4 9
Наименование показателей	**К1**	**К2**	**К3**	**К4**	**К5**
Объем доставленных грузов, т	86 400	95 000	46 500	75 800	67 300
Число заключенных договоров	1 440	1 580	870	1 320	1 250
Объем испорченных грузов, т	432	380	137	270	220

Объем недостачи, т	150	300	115	235	187
Число просроченных доставок	10	17	12	15	9
Количество жалоб к фирме	14	15	16	18	12
Объем услуг, который может оказать фирма, тыс. т	100	150	50	95	72
Запрашиваемый объем услуг, тыс. т	375				
Общее число запросов информации	148	150	78	130	123
Число точных ответов	146	145	76	122	120
Общие затраты времени на подготовку ответов, час	72	100	32	78	65

Образец типового варианта проверочной работы
«Безопасность процессов транспортного обслуживания, управление рисками»

Стоимость груза в пункте отправления 19 млн руб. Завоз груза на станцию отправления осуществляет поставщик, затрачивая при этом 14 700 руб. Перевозка производится по железной дороге (провозные платежи и другие сборы – 950 тыс. руб.) с перевалкой на речной транспорт, стоимость услуг которого составляет 730 тыс. руб. Вывоз груза из порта назначения на склад покупателя производится автотранспортным предприятием, плата – 25 тыс. руб. за всю партию. Определить позиции договора страхования перевозимого груза, если расходы страховой компании составили 1 % от страховой стоимости, страховая премия – 2 % от страховой суммы, величина франшизы равна себестоимости страхования.

3.5 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

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

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОПК-7.2	Системы сервиса: основные понятия, принципы и задачи	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-7.1 ПК-1.2	Правовая основа и участники транспортного рынка. Классификация транспортных услуг	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-7.2	Технические средства сервиса	Знание	6 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-1.2 ПК-5.5	Технологии обслуживания грузовладельцев	Знание	8 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ

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

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

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

1. Свойства транспортной системы государства:
   а) закрытость
   б) высокая сложность
   в) высокая адаптивность
   г) высокая предсказуемость
   д) высокая изменчивость

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

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

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

4. Расположите в порядке очередности работы с грузом места оказания транспортных услуг:
   а) станция (порт) отправления
   б) станция (порт) назначения
   в) склад грузоотправителя
   г) порт перевалки

д) склад экспедитора

5. Для обслуживания пассажиров предназначены:
а) пути приема/отправления пассажирских поездов
б) водонагреватели в пассажирских вагонах
в) вендинговые автоматы
г) система освещения перрона
д) система видеонаблюдения вокзала

6. По ассортименту услуг транспортно-экспедиционное обслуживание бывает:
а) индивидуальным
б) частичным
в) сложным
г) комплексным
д) местным

7. Перечислите основные виды стивидорных услуг: _____

8. Установите соответствие видов доставки их признакам:

а) Унимодальная	1) с переоформлением договора перевозки
б) Мультимодальная	2) обязательно международная
в) Интермодальная	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

15. Расположите технологии доставки груза в порядке повышения уровня сервиса:
а) мультимодальная со сменой транспортных средств
б) интермодальная
в) региональная
г) унимодальная межрегиональная
д) транспортировка собственным автотранспортом

16. Качество оказания услуг может официально подтверждаться: _____
(указать подходящие наименования документов)

17. Повышению надежности компании способствует:
а) повышение имиджа
б) увеличение ассортимента услуг
в) сокращение доли несохранных перевозок
г) применение электронного документооборота

18. Партия товара приобретена по цене 1 млн руб., расходы по доставке составили 100 тыс. руб., реализация за 2 млн руб. принесла прибыль 500 тыс. руб. Величина транспортной составляющей в таком случае ___%

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. Правовое регулирование, лицензирование транспортного обслуживания
4. Транспортная услуга: понятие, особенности как рода продукции и товара
5. Транспортная инфраструктура: понятие, состав, владельцы
6. Перевозчики на разных видах транспорта. Принципы организации перевозок
7. Сущность, классификация тарифов
8. Тарифная система на железнодорожном транспорте
9. Транспортно-логистическое обслуживание: сущность, технологии
10. Состояние мирового и российского рынка транспортных услуг
11. Документы, регламентирующие работу транспорта и транспортных компаний
12. Международные транспортные организации
13. Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО): сущность, понятия
14. Классификация транспортно-экспедиционных услуг
15. Основные факторы в железнодорожном ТЭО
16. Стивидорное обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
17. Тальманское обслуживание: сущность, возможные исполнители операций
18. Обеспечение перевозок транспортными средствами. Операторские компании
19. Сроки доставки груза: расчет, определение даты доставки, просрочки
20. Сроки поставки и дата поставки товара. Франкировка
21. ТЭО в смешанном сообщении: ответственность, оформление, порядок оплаты
22. ТЭО в международном сообщении, услуги на пограничных станциях
23. Российский рынок ТЭО, пути его развития
24. СФТО: назначение, структура, задачи
25. Построение и функционирование агентской сети
26. ЭТраН: сущность, структура, задачи

27. Перевозочные и сопроводительные документы
28. Исчисление сроков доставки грузов в прямом и в смешанном сообщении
29. Порядок взаиморасчетов по перевозкам в смешанном сообщении
30. Методы определения количества и качества груза
31. Организация и обеспечение сервиса в пассажирских перевозках
32. Пути повышения уровня сервиса в пассажирских перевозках
33. Сервис в дальнем пассажирском сообщении
34. Сервис в местном пассажирском сообщении
35. Сервис в городских и пригородном перевозках
36. Назначение и структура вокзальных комплексов
37. Сервис на станциях и вокзалах
38. Понятие о качестве услуг, качестве обслуживания. Сертификация на транспорте
39. Сущность и технологии менеджмента качества, основные подходы
40. Уровни организации и оценки менеджмента качества
41. Показатели качества работы транспортных компаний
42. Структура розничной цены товара, влияние транспорта на нее
43. Безопасность перевозок: обеспечение, факторы риска, способы управления рисками
44. Организация маркетинга на железнодорожном транспорте
45. Объект страхования, позиции договора страхования

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к зачету

(для оценки умений)

Задача

Рассчитать срок доставки груза в смешанном сообщении: тарифное расстояние железнодорожной маршрутной перевозки 1080 км, время следования по реке 4,5 сут., маневровые работы и приемо-сдаточные операции по передаче вагонов порту 0,7 сут. Норму *сталийного времени* принять 1,5 сут. Продолжительность прочих портовых операций 0,5 сут. Выгрузка и выдача в порту назначения 2 сут.

Задача

Определить размер доплаты в порту назначения и произвести взаиморасчеты между перевозчиками при доставке груза в смешанном сообщении: дорога отправления взыскала предоплату 450 тыс.рублей, стоимость речной перевозки оставила 300 тыс.руб., в заверительном штемепеле обозначено 430 тыс.рублей.

Задача

Определить транспортную обеспеченность России (население 145 млн чел., площадь территории 17,5 млн км^2) железными дорогами (протяженность 152 тыс. км).

3.8 Перечень типовых практических заданий к зачету

(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Перечислить позиции договора транспортно-экспедиционного обслуживания

2. Составить заверительный штемпель

по предложенной преподавателем схеме, например:

_____ж.д.
ст._____

_____ руб. ___ коп.

_____

_____
прописью

от ст._____

до ст.

4. Установить порядок взаиморасчетов при мультимодальной перевозке (по схеме)
3. Определить порядок обработки заявок на транспортное обслуживание
5. Назвать возможных исполнителей транспортной услуги

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
Контрольная работа	Преподаватель на установочном занятии доводит до обучающихся: темы, количество заданий в контрольной работе. Контрольная работа должна быть выполнена в установленный срок и в соответствии с правилами к оформлению (текстовой и графической частей), сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» в последней редакции. Выполненная контрольная работа передается для проверки преподавателю в установленные сроки. Если контрольная работа выполнена не в соответствии с указаниями или не в полном объеме, она возвращается на доработку
Деловая игра	Преподаватель заранее в случае необходимости или во время занятия объявляет тему деловой игры, основную концепции, роли и ожидаемый результат. Обучающиеся самостоятельно распределяют роли, делятся на группы/подгруппы по желанию. Итоги игры оформляются в письменном виде, проверяются преподавателем и возвращаются обучающимся, обсуждаются совместно преподавателем и обучающимися
Дебаты	Дебаты проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения дебатов, доводит до обучающихся тему дебатов, количество заданий
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.