

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Должность: Директор **ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Дата подписания: 2020.08.28 **САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**


Уникальный программный ключ: **(СамГУПС)**

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0ca05

Филиал СамГУПС в г. Саратове

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала
СамГУПС в г. Саратове

 /Чирикова Л.И./
« 28 » августа 2020 г.

Б1.Б.25

Сервис на транспорте (СТ)

рабочая программа дисциплины (модуля)

год начала подготовки (по учебному плану) **2015**
актуализирована по программе **2020**

Кафедра	«Инженерные, гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины»
Специальность	23.05.04 Эксплуатация железных дорог
Специализация	№1 Магистральный транспорт
Квалификация	инженер путей сообщения
Форма обучения	заочная
Объем дисциплины	3 ЗЕТ

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
1.1. Цели освоения дисциплины (модуля)	
Приобретение студентом необходимых для производства навыков:- по разработке и внедрению прогрессивных методов работы на грузовых станциях и путях общего пользования, с учетом использования современных способов организации перевозочных процессов;- самостоятельно принимать решения в разработке отдельных элементов перевозочного процесса.	
1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	
ОПК-5: владением основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации, наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией и автоматизированными системами управления базами данных	
Знать:	
Уровень 1 (базовый)	иметь общее представление об основных методах, способах и средствах получения, хранения и переработки информации;
Уровень 2 (продвинутой)	знать методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации для решения стандартных задач;
Уровень 3 (высокий)	знать основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с целью проведения научных исследований в требуемой области.
Уметь:	
Уровень 1 (базовый)	получать, хранить и перерабатывать информацию для решения стандартных задач в требуемой области;
Уровень 2 (продвинутой)	выбирать метод и алгоритм проведения исследования с применением средств управления информацией;
Уровень 3 (высокий)	оценивать различные способы поиска путей оптимизации транспортных процессов с применением средств управления информацией и систем управления базами данных.
Владеть:	
Уровень 1 (базовый)	навыками работы с компьютером как средством управления информацией;
Уровень 2 (продвинутой)	навыками работы с компьютером, автоматизированными системами управления базами данных для комплексного обоснования принимаемых решений в транспортных процессах, оценки результатов и поиска путей оптимизации;
Уровень 3 (высокий)	навыками работы с компьютером, автоматизированными системами управления базами данных для проведения научно-исследовательских мероприятий, оценки результатов и поиска путей оптимизации, применять свои знания в нестандартных условиях.
ПК-10: готовностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг по оформлению документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов, по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций, по подготовке подвижного состава и его дополнительному оборудованию при погрузке, по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств, по предоставлению информационных услуг	
Знать:	
Уровень 1 (базовый)	комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг;
Уровень 2 (продвинутой)	параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом, оценка полноты и степени доступности выполнения заказов;
Уровень 3 (высокий)	способы стимулирования развития транспортного рынка и формирования устойчивой конкурентоспособности.
Уметь:	
Уровень 1 (базовый)	определять основные показатели, характеризующие работу транспортных систем;
Уровень 2 (продвинутой)	определять показатели технического оснащения, развития сети, перевозочной, технической и эксплуатационной работы;
Уровень 3 (высокий)	применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта.
Владеть:	
Уровень 1 (базовый)	основными способами стимулирования развития транспортного рынка;
Уровень 2 (продвинутой)	технологией взаимодействия железнодорожного транспорта общего пользования с региональными администрациями и операторскими компаниями;
Уровень 3 (высокий)	навыками проведения технико-экономического анализа, комплексного обоснования принимаемых решений в транспортных процессах, оценки результатов и поиска путей оптимизации.

1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:****Знать:**

- стратегию управления качеством и инструменты системы менеджмента качества при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта;
- комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг, параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом;
- оценка полноты и степени доступности выполнения заказов;
- развитие рекламной деятельности; стимулирование развития транспортного рынка.

Уметь:

- определять основные показатели, характеризующие работу и развитие транспортных систем: показатели технического оснащения, развития сети, перевозочной, технической и эксплуатационной работы; силы, действующие на груз при перемещении, рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом;
- применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта.

Владеть:

- способами стимулирования развития транспортного рынка;
- технологией взаимодействия железнодорожного транспорта общего пользования с региональными администрациями и операторскими компаниями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций
2.1 Осваиваемая дисциплина		
Б1.Б.25	Сервис на транспорте (СТ)	ОПК-5, ПК-10.
2.2 Предшествующие дисциплины		
Б1.Б.16	Грузоведение	ПК-17
Б1.Б.22	Транспортно-грузовые системы (ТГС)	ПК-7
Б1.Б.47.01	Промышленный транспорт (ПТ)	ПСК-1.5
2.3 Осваиваемые параллельно дисциплины		
Б1.Б.26	Основы маркетинга (О.маркетинга)	ПК-24
Б1.Б.27	Управление грузовой и коммерческой работой (УГКР)	ПК-2; ПК-4; ПК-10
2.4 Последующие дисциплины		
Б1.Б.38	Основы транспортного бизнеса (ОТБ)	ПК-22
Б1.Б.47.04	Организация работы экспедиторских фирм (ОРЭФ)	ПСК-1.5

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**3.1 Объем дисциплины (модуля)** **3 ЗЕТ****3.2 Распределение академических часов по семестрам и видам учебных занятий**

Вид занятий	№ курса													
	1		2		3		4		5		6		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Контактная работа:					12	12							12	12
<i>Лекции</i>					6	6							6	6
<i>Лабораторные</i>														
<i>Практические</i>					6	6							6	6
<i>Консультации</i>														
<i>Инд. работа</i>														
Контроль					4	4							4	4
Сам. работа					92	92							92	92
ИТОГО					108	108							108	108

3.3. Формы контроля и виды самостоятельной работы обучающегося				
Форма контроля	Курс		Нормы времени на самостоятельную работу обучающегося	
			Вид работы	Нормы времени, час
Экзамен			Подготовка к лекциям	0,5 часа на 1 час
			Подготовка к практическим/ лабораторным занятиям	1 час на 1 час аудиторных занятий
Зачет	3		Подготовка к зачету	9 часов
Курсовой проект			Выполнение курсового проекта	72 часа
Курсовая работа	3		Выполнение курсовой работы	36 часов
Контрольная работа			Выполнение контрольной работы	9 часов
РГР			Выполнение РГР	18 часов
Реферат/эссе			Выполнение реферата/эссе	4 часов

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Курс	К-во ак.часов	Компетенции	Литература	Часы в интерактивной форме	
							К-во ак.часов	Форма занятия
	Раздел 1. Содержание и организация транспортного сервиса.							
1.1	Содержание и организация транспортного сервиса. Стимулирование развития транспортного рынка.	Лек	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.2	Содержание и организация транспортного сервиса. Стимулирование развития транспортного рынка.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.3	Деловая игра: Методы стимулирования спроса на грузовые перевозки.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0,5	Деловая игра
1.4	Деловая игра: Методы стимулирования спроса на грузовые перевозки.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
	Раздел 2. Транспортно-экспедиционное обслуживание.							
2.1	Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг. ТЭО как составляющая транспортного сервиса. Структуры и формы ТЭО. Ассортимент услуг по ТЭО с учетом применения средств автоматизации и информатики.	Лек	3	1	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.2	Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг. ТЭО как составляющая транспортного сервиса. Структуры и формы ТЭО. Ассортимент услуг по ТЭО с учетом применения средств автоматизации и информатики.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		

2.3	Ситуационный анализ на тему: Определение эффективности транспортно-экспедиционных операций.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.4	Ситуационный анализ на тему: Определение эффективности транспортно-экспедиционных операций.	Ср	3	4	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.5	Круглый стол по теме: Выбор транспортно-экспедиционной фирмы на основании рейтинга.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.6	Круглый стол по теме: Выбор транспортно-экспедиционной фирмы на основании рейтинга.	Ср	3	4	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.7	Выбор транспортно-экспедиционной фирмы на основании рейтинга.	Пр.	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3			
Раздел 3. Качество транспортного обслуживания.									
3.1	Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом. Понятие качества транспортного обслуживания, их классификация и влияние на перевозочный процесс. Понятие уровня логистического сервиса.	Лек	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
3.2	Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом. Понятие качества транспортного обслуживания, их классификация и влияние на перевозочный процесс. Понятие уровня логистического сервиса.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
3.3	Деловая игра: Экономическая эффективность повышения качества на транспорте.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3	0,5	Деловая игра	
3.4	Деловая игра: Экономическая эффективность повышения качества на транспорте.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
3.5	Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым перевозкам ж.д. транспортом. Организация и функционирование центров транспортного сервиса (ЦТС) и региональных распределительных центров (РРЦ). Функции ЦТС и РРЦ.	Лек	3	1	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
3.6	Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым перевозкам ж.д. транспортом. Организация и функционирование центров транспортного сервиса (ЦТС) и региональных распределительных центров (РРЦ). Функции ЦТС и РРЦ.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			

3.7	Ситуационный анализ на тему: Теория качества транспортной продукции.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3		
3.8	Ситуационный анализ на тему: Теория качества транспортной продукции.	Ср	3	4	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
Раздел 4. Логистические цепи.								
4.1	Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов. Построение производственно-транспортной логистической цепи (ЛЦ) транспортного сервиса. Составляющие элементы ЛЦ. Цели и функции элементов ЛЦ.	Лек	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.2	Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов. Построение производственно-транспортной логистической цепи (ЛЦ) транспортного сервиса. Составляющие элементы ЛЦ. Цели и функции элементов ЛЦ.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.3	Деловая игра: Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3	0,5	Деловая игра
4.4	Деловая игра: Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.5	Развитие рекламной деятельности. Сбытовая политика ОАО «РЖД». Применение новых информационных технологий в рекламной деятельности.	Лек	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.6	Развитие рекламной деятельности. Сбытовая политика ОАО «РЖД». Применение новых информационных технологий в рекламной деятельности.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.7	Деловая игра: Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3	0,5	Деловая игра
4.8	Деловая игра: Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
Раздел 5. Правовая основа транспортного сервиса.								
5.1	Правовая основа транспортного сервиса в условиях функционирования ОАО «РЖД». Специфика выполнения операций транспортного сервиса в современных условиях.	Лек	3	1	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		

5.2	Правовая основа транспортного сервиса в условиях функционирования ОАО «РЖД». Специфика выполнения операций транспортного сервиса в современных условиях.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.3	Классификация видов и форм транспортного сервиса (ТС). Формирование рынка транспортных услуг, в условиях конкуренции различных видов транспорта. Особенности организации ТС за	Лек	3	1	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.4	Классификация видов и форм транспортного сервиса (ТС). Формирование рынка транспортных услуг, в условиях конкуренции различных видов транспорта. Особенности организации ТС за рубежом.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.5	Ситуационный анализ на тему: Определение тарифов и порогов рентабельности транспортного предприятия.	Пр	3	0,5	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3		
5.6	Ситуационный анализ на тему: Определение тарифов и порогов рентабельности транспортного предприятия.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
Раздел 6. Подготовка к аудиторным занятиям								
6.1	Подготовка к лекциям.	Ср	3	3	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
6.2	Подготовка к практическим занятиям.	Ср	3	4	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
6.3	Подготовка к лабораторным занятиям.	Ср	3	2	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3		
6.4	Выполнение курсовой работы	Ср	3	36	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
6.4	Подготовка к зачету.	Ср	3	9	ОПК-5, ПК-10.	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1 М2 М3		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Основными этапами формирования компетенций в рамках дисциплин выступает последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем учебных занятий), которые отражены в разделе 4.

Матрица оценки результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели оценивания компетенций)	Оценочные средства/формы контроля				
		Тестовое задание	Деловая игра	Практические и лабораторные работы	Защита курсовой работы	Зачет
ОПК-5	знает	+	+	+	+	+
	умеет			+		
	владеет		+	+		

ПК-10	знает	+	+	+	+	+
	умеет			+		
	владеет		+	+		

5.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии формирования оценок по деловой игре

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся рассматривает ситуацию на основе целостного подхода и причинно-следственных связей. Эффективно распознает ключевые проблемы и определяет возможные причины их возникновения.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся демонстрирует высокую потребность в достижении успеха. Определяет главную цель и подцели, но не умеет расставлять приоритеты.

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся находит связи между данными, но не способен обобщать разнородную информацию и на её основе предлагать решения поставленных экономических задач.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – обучающийся не может установить для себя и других направление и порядок действий, необходимые для достижения цели.

Критерии формирования оценок по выполнению тестовых заданий

«Отлично» (5 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 100 – 90% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Хорошо» (4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 89 – 70% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Удовлетворительно» (3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 69 – 60% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 59% и менее от общего объёма заданных тестовых вопросов.

Критерии формирования оценок по выполнению практических/лабораторных работ

«Зачтено» – ставится по результатам проверки отчета по практической или лабораторной работе, выполненного полностью без ошибок и недочетов в соответствии с заданием, выданным преподавателем для выполнения практической, лабораторной работы. Обучающийся полностью владеет информацией о нормативных документах, регулирующих хозяйственные процессы в организации; на основании данных о финансовой деятельности может решить все поставленные в задании задачи.

«Не зачтено» – ставится по результатам проверки отчета по практической или лабораторной работе, если содержание отчета не отвечает предъявленным требованиям, обучающийся правильно выполнил менее 2/3 всей работы, использовал при выполнении практической, лабораторной работы устаревшую нормативную базу.

Критерии формирования оценок по написанию и защите курсовой работы

«Отлично» (5 баллов) – получают обучающиеся, оформившие курсовую работу в соответствии с предъявляемыми требованиями, в которой отражены все необходимые результаты проведенного анализа, сделаны обобщающие выводы и предложены рекомендации в соответствии с тематикой курсовой работы, а также грамотно и исчерпывающе ответившие на все встречные вопросы преподавателя.

«Хорошо» (4 балла) – получают обучающиеся, оформившие курсовую работу в соответствии с предъявляемыми требованиями, в которой отражены все необходимые результаты проведенного анализа, сделаны обобщающие выводы и предложены рекомендации в соответствии с тематикой курсовой работы. При этом при ответах на вопросы преподавателя обучающийся допустил не более двух ошибок.

«Удовлетворительно» (3 балла) – получают обучающиеся, оформившие курсовую работу в соответствии с предъявляемыми требованиями. При этом при ответах на вопросы преподавателя обучающийся допустил более трёх ошибок.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – ставится за курсовую работу, если число ошибок и недочетов превысило удовлетворительный уровень компетенции.

Критерии формирования оценок по зачету

«Зачтено» – обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«Не зачтено» – выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки

5.3 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

Вопросы к зачету

1. Понятие и состав транспортного сервиса. Понятие услуги. Виды услуг.
2. Характеристики услуг. Транспортная услуга.
3. Особенности и структура транспортного сервиса.
4. Логистические посредники в транспортировке груза.
5. Основные типы и специализации транспортно-экспедиционных предприятий.

6. Классификация транспортно-экспедиторских операций.
7. Роль транспортно - экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса.
8. Структуры и формы транспортно-экспедиционного обслуживания.
9. Основные операции и предоставляемые по ним экспедиторские услуги.
10. Качество обслуживания на транспорте.
11. Определение требуемого качества сервиса.
12. Критерии и признаки сегментирования рынка.
13. Пути получения дополнительных доходов от повышения качества транспортного сервиса в грузовых железнодорожных перевозках.
14. Требования к качеству транспортных услуг в грузовых железнодорожных перевозках.
15. Методы стимулирования развития транспортного рынка.
16. Методика учета внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания грузовладельцев
17. Существующие подходы к понятию логистических центров.
18. Региональные логистические центры и логистические центры фирм.
19. Классификация и сферы применения логистических центров.
20. Классификация и сферы применения логистических центров
21. Различия между диспетчерскими и логистическими центрами.
22. Система фирменного транспортного обслуживания.
23. Создание СФТО.
24. Задачи и функции СФТО.
25. Понятия логистической системы, логистических транспортных цепей.
26. Логистический подход к организации товародвижения. Факторы, влияющие на выбор транспорта.
27. Понятие и особенности транспортной составляющей.
28. Основные различия между логистической цепью и транспортной составляющей.
29. Модель формирования транспортной логистической цепи в прямом железнодорожном сообщении.
30. Показатели развития рынка транспортных услуг.
31. Выбор и обоснование рекламных показателей.
32. Публичный договор. Оферта. Акцепт.
33. Правовая основа транспортного сервиса в современных условиях. Организация договорных взаимоотношений.
34. Виды транспортных договоров.
35. Сертификация и стандартизация транспортного сервиса.
36. Правовое регулирование правоотношений между клиентом, экспедитором и страховой компанией.
37. Структура и содержание экспорта транспортных услуг.
38. Экспорт и импорт транспортных услуг. (Отличие от товара)
39. Международные транспортные коридоры.
40. Транспортно-экспедиционное обслуживание внешнеторгового грузооборота.

Темы курсовых работ. (Исходные данные по вариантам)

1. Классификация видов и форм транспортного сервиса (ТС).
2. Формирование рынка транспортных услуг, в условиях конкуренции различных видов транспорта.
3. Особенности организации ТС за рубежом.
4. Сервис в железнодорожных перевозках
Исходные данные
Введение
Основная часть
 1. Расчёт основных показателей транспортного обслуживания грузовладельцев
 2. Определение мощности технических средств для обслуживания пассажиров
 3. Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания
 4. Транспортно-экспедиционное обслуживание перевозок грузов
 Заключение.
Список использованных источников.

5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Описание процедуры оценивания «Деловая игра». Деловая игра организуется преподавателем, ведущим дисциплину в рамках практического занятия или его части. До проведения деловой игры обучающийся получает от преподавателя задание. В начале деловой игры все участники получают роли в соответствии со сценарием (заданием) игры. Преподаватель направляет и контролирует ход деловой игры, помогает обучающимся подвести её итог, сформулировать основные выводы и оценивает вклад каждого участника игры в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Тестирование». Тестирование по дисциплине проводится с использованием ресурсов электронной образовательной среды «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>). Количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения тестирования обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Защита отчета по практическим/лабораторным работам».

Оценивание итогов лабораторной работы проводится преподавателем, ведущим лабораторные работы.

По результатам проверки отчета по лабораторной работе обучающийся допускается к его защите при условии соблюдения перечисленных условий:

- выполнены все задания;
- отсутствуют ошибки;
- оформлено в соответствии с требованиями.

В том случае, если содержание отчета не отвечает предъявляемым требованиям, то он возвращается автору на доработку. Обучающийся должен переделать отчет с учетом замечаний. Если сомнения вызывают отдельные аспекты отчета, то в этом случае они рассматриваются во время устной защиты.

Защита отчета по лабораторной работе представляет собой устный публичный отчет обучающегося о результатах выполнения, ответы на вопросы преподавателя.

Ответ обучающегося оценивается преподавателем в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Защита курсовой работы». Оценивание проводится руководителем курсовой работы. По результатам проверки курсовой работы обучающийся допускается к ее защите при условии соблюдения перечисленных условий:

- выполнены все задания;
- сделаны выводы;
- отсутствуют ошибки;
- оформлено в соответствии с требованиями.

В том случае, если работа не отвечает предъявляемым требованиям, то она возвращается автору на доработку. Обучающийся должен переделать работу с учетом замечаний и предоставить для проверки вариант с результатами работы над ошибками. Если сомнения вызывают отдельные аспекты курсовой работы, то в этом случае они рассматриваются во время устной защиты работы.

Защита курсовой работы представляет собой устный публичный отчет обучающегося о результатах выполнения, ответы на вопросы преподавателя. Ответ обучающегося оценивается преподавателем в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Зачет».

Зачет может проводиться как в форме устного или письменного ответа на вопросы билета, так и в иных формах (тестирование, коллоквиум, диспут, кейс, эссе, деловая или ролевая игра, презентация проекта или портфолио).

Форма определяется преподавателем. Исходя из выбранной формы, описывается методика процедуры оценивания.

При проведении зачета в форме устного ответа на вопросы билета обучающемуся предоставляется 20 минут на подготовку. Опрос обучающегося по билету не должен превышать 0,25 часа. Ответ обучающегося оценивается в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

При проведении зачета в форме тестирования в системе «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>) количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения зачета обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л1.1	Н.В. Эрлих [и др.]	Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте : учеб. пособие	Москва : ФГБУ ДПО « УМЦ ЖДТ», 2019. – 213 с.	ЭБС « УМЦ ЖДТ»
Л1.2	В. Н. Морозов [и др.].	Информационные технологии на магистральном транспорте : Учебник	М.: ФГБУ ДПО « УМЦ ЖДТ», 2018. – 405с.	3; ЭБ УМЦ ЖДТ

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л2.1	Ю.И. Соколов, Е.А. Иванова, В.А. Шлеин ; под ред. Ю.И. Соколова	Соколов, Ю.И. Управление спросом на железнодорожные перевозки и проблемы рыночного равновесия : Монография	Москва : ФГБОУ « УМЦ ЖДТ», 2015. – 320 с.	ЭБС « УМЦ ЖДТ»
Л2.2	Н. Д. Иловайский, А. Н. Киселев	Сервис на транспорте (железнодорожном): учеб. для вузов ж.-д. трансп. учеб. для вузов ж.-д. трансп. /утв. Деп. кадров и учеб. завед. МПС России.	М.: Маршрут, 2003- 585 с.	105

Л2.3	Л. Н. Иванкова, А. Н. Иванов, А. В. Комаров	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для вузов / рек. Управлением кадров и учеб. завед. Федер. агентства ж.-д. транспорта. - М.	Москва: Маршрут, 2005. - 75 с.	5
-------------	---	---	--------------------------------	---

6.2 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
М 1	Н.В. Эрлих, А.В. Петров, Ю.П. Пацев.	Сервис в грузовых перевозках: методические указания к выполнению курсовой работы по дисциплине «Сервис на транспорте» для обучающихся по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» очной и заочной форм обучения. №4644	Самара : СамГУПС, 2018. – 40 с.	эл. копия в локальной сети вуза
М 2	: Н.В. Эрлих, А.В. Петров, Ю.П. Пацев	Сервис в грузовых перевозках : методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Сервис на транспорте» для обучающихся по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог очной и заочной форм обучения / составители. №4648	Самара : СамГУПС, 2018. – 48 с.	эл. копия в локальной сети вуза
М 3	Н.А. Муковнина, Е.В. Покацкая, Т.А. Головина.	Сервис в пассажирских перевозках : методические указания к практическим работам для студентов специальности 190701 «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)» очной формы обучения / составители : – 2-е изд., доп. – №3040	Самара : СамГУПС, 2012. – 30 с.	эл. копия в локальной сети вуза
М 4	Н.А.Муковнина	Сервис в пассажирских перевозках: методические указания к выполнению контрольной работы для обучающихся по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог очной и заочной форм обучения. №4312 Э	Самара : СамГУПС, 2017. – 20 с	эл. копия в локальной сети вуза

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

	Наименование ресурса	Эл. адрес
Э1	Инновационный дайджест: « Все самое интересное о железной дороге»	http://www.rzd-expo.ru/
Э2	Министерство транспорта РФ	http://www.mintrans.ru/documents/
Э3	СамГУПС	http://samgups.ru/pod/kafedr/kafue/bp/information_center.php
Э4	Электронная информационно-образовательная среда СамГУПС	http://do.samiit.ru/moodle2/index.php

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимо: систематически посещать лекционные занятия; активно участвовать в обсуждении предложенных вопросов и выполнять практические задания; выполнить курсовую работу; успешно пройти все формы текущего контроля; успешно пройти промежуточную аттестацию (вопросы прилагаются п. 5.3).

Для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо использовать: материалы лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; методические материалы; информационно-образовательную среду университета.

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа обучающихся, которая может осуществляться как индивидуально, так и под руководством обучающего. Данная работа предполагает самостоятельное изучение обучающимся отдельных тем (см. п.4), дополнительную подготовку к каждому лекционному и практическому занятию.

Самостоятельная работа обучающихся является важной формой образовательного процесса. Она реализуется вне рамок расписания, а также в библиотеке, дома, при выполнении учебных и творческих задач.

Цель самостоятельной работы - научить обучающегося осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы повысить уровень освоения компетенций, а также привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Размещение учебных материалов в разделе «Сервис на транспорте» системы обучения Moodle: <http://do.samgups.ru/moodle/>

8.1 Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Электронная информационно-образовательная среда СамГУПС АИС ДО MOODLE /<http://do.samgups.ru/moodl/>, Сайт ВУЗа СамГУПС <https://www.samgups.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Лекционная аудитория (50 и более посадочных мест) и аудитория для проведения практических занятий (25 и более посадочных мест) оборудованные учебной мебелью; неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (через ресурсы библиотеки СамГУПС), к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в рамках самостоятельной работы обучающегося, парк подвижного состава на базе учебного полигона подвижного состава СамГУПС.