

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**

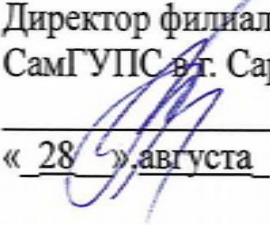
Уникальный программный ключ: **(СамГУПС)**

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0ca05

Филиал СамГУПС в г. Саратове

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала  
СамГУПС в г. Саратове

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

**Б1.О.37**

**Сервис на транспорте (СТ)**

**рабочая программа дисциплины (модуля)**

год начала подготовки (по учебному плану) **2019**  
актуализирована по программе **2020**

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

Саратов 2020

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>		
<b>1.1.</b> Приобретение студентом необходимых для производства навыков:- по разработке и внедрению прогрессивных методов работы на грузовых станциях и путях необщего пользования, с учетом использования современных способов организации перевозочных процессов;- самостоятельно принимать решения в разработке отдельных элементов перевозочного процесса.		
<b>1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)</b>		
<b>ОПК-7:</b> 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		
<b>индикатор</b>	ОПК-7.1. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений и определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций	
<b>индикатор</b>	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	
<b>ПКО-2 :</b> Способность к руководству производственно- хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами и сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли		
<b>индикатор</b>	ПКО-2.1. Знание экономики, организации производства, труда и управления на предприятии, правил оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа; инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; трудового законодательства Российской Федерации.	
<b>индикатор</b>	ПКО-2.2. Способность анализировать данные, связанные с выполнением показателей производственно-хозяйственной и финансовой деятельностью, использовать информационно-аналитические автоматизированные системы по управлению производственно-хозяйственной деятельностью предприятия	
<b>1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b>		
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</b>		
<b>Знать:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- стратегию управления качеством и инструменты системы менеджмента качества при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта;</li> <li>- комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг, параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом;</li> <li>- оценка полноты и степени доступности выполнения заказов;</li> <li>- развитие рекламной деятельности; стимулирование развития транспортного рынка.</li> </ul>		
<b>Уметь:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта.</li> </ul>		
<b>Владеть:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- способами стимулирования развития транспортного рынка;</li> <li>- технологией взаимодействия железнодорожного транспорта общего пользования с региональными администрациями и операторскими компаниями.</li> </ul>		
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>		
Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций
<b>2.1 Осваиваемая дисциплина</b>		
Б1.О.37	Сервис на транспорте (СТ)	ОПК-7; ПКО-2
<b>2.2 Предшествующие дисциплины</b>		
Б1.О.13	Менеджмент	ОПК-3; ОПК-7
Б1.Б.22	Транспортно-грузовые системы (ТГС)	ПК-7
Б1.О.34	Экономика и управление проектами	УК-2
<b>2.3 Осваиваемые параллельно дисциплины</b>		
Б1.О.39	Организация и управление производством	ОПК-7; ОПК-9
Б1.О.33	Управление эксплуатационной работой	ОПК-6; ОПК-7; ПКО-3
Б1.В.05	Организация пассажирских перевозок	ПКС-4

**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**

<b>3.1 Объем дисциплины (модуля)</b>	<b>3 ЗЕТ</b>
--------------------------------------	--------------

**3.2 Распределение академических часов по семестрам и видам учебных занятий**

Вид занятий	№ курса												Итого	
	1		2		3		4		5		6		УП	РПД
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД		
<b>Контактная работа:</b>									12	12			12	12
<i>Лекции</i>									4	4			4	4
<i>Лабораторные</i>														
<i>Практические</i>									8	8			8	8
<i>Консультации</i>														
<i>Инд. работа</i>														
<b>Контроль</b>									4	4			4	4
<b>Сам. работа</b>									92	92			92	92
<b>ИТОГО</b>									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
<b>Экзамен</b>	-	Подготовка к лекциям	0,5 часа на 1 час
		Подготовка к практическим/ лабораторным занятиям	1 час на 1 час аудиторных занятий
<b>Зачет с оценкой</b>	5	Подготовка к зачету	9 часов
<b>Курсовой проект</b>	-	Выполнение курсового проекта	72 часа
<b>Курсовая работа</b>	-	Выполнение курсовой работы	36 часов
<b>Контрольная работа</b>	5	Выполнение контрольной работы	9 часов
<b>РГР</b>	-	Выполнение РГР	18 часов
<b>Реферат/эссе</b>	-	Выполнение реферата/эссе	4 часов

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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
	<b>Раздел 1. Содержание и организация транспортного сервиса.</b>							
1.1	Содержание и организация транспортного сервиса. Стимулирование развития транспортного рынка.	Лек	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.2	Содержание и организация транспортного сервиса. Стимулирование развития транспортного рынка.	Ср	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.3	Деловая игра: Методы стимулирования спроса на грузовые перевозки.	Пр	5	1	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		

	<b>Раздел 2. Транспортно-экспедиционное обслуживание.</b>								
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	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.3	Ситуационный анализ на тему: Определение эффективности транспортно-экспедиционных операций.	Пр	5	1	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.4	Ситуационный анализ на тему: Определение эффективности транспортно-экспедиционных операций.	Ср	5	4	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.5	Круглый стол по теме: Выбор транспортно-экспедиционной фирмы на основании рейтинга.	Пр	5	1	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.6	Круглый стол по теме: Выбор транспортно-экспедиционной фирмы на основании рейтинга.	Ср	5	4	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
2.7	Выбор транспортно-экспедиционной фирмы на основании рейтинга.	Пр.	5	1	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3			
	<b>Раздел 3. Качество транспортного обслуживания.</b>								
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	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3			
3.3	Деловая игра: Экономическая эффективность повышения качества на транспорте.	Пр	5	1	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	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	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.7	Ситуационный анализ на тему: Теория качества транспортной продукции.	Пр	5	1	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2 М3		
3.8	Ситуационный анализ на тему: Теория качества транспортной продукции.	Ср	5	4	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
	<b>Раздел 4. Логистические цепи.</b>							
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	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.3	Деловая игра: Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания.	Пр	5	1	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	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	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.7	Деловая игра: Определение оптимального места расположения распределительного центра на полигоне обслуживания.	Пр	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
	<b>Раздел 5. Правовая основа транспортного сервиса.</b>		5					
5.1	Правовая основа транспортного сервиса в условиях функционирования ОАО «РЖД». Специфика выполнения операций транспортного сервиса в современных условиях.	Лек	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	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 рубежом.	Лек	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.5	Ситуационный анализ на тему: Определение тарифов и порогов рентабельности транспортного предприятия.	Пр	5	0,5	ОПК-7; ПКО-2	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	5	2	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
	<b>Раздел 6. Подготовка к аудиторным занятиям</b>							
6.1	Подготовка к лекциям.	Ср	5	10	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
6.2	Подготовка к практическим занятиям.	Ср	5	16	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
6.4	Выполнение контрольной работы	Ср	5	9	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
6.4	Подготовка к зачету.	Ср	5	19	ОПК-7; ПКО-2	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1 М2 М3		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 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 работы	Курсовая работа	Зачет
ОПК-7	знает	+	+	+	+	+
	умеет			+		
	владеет		+	+		
ПКО-2	знает	+	+	+	+	+
	умеет			+		
	владеет		+	+		

### 5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

#### 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 выполнению контрольных работ

«Зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов в соответствии с заданием, выданным для выполнения контрольной работы. Обучающийся полностью владеет информацией о нормативных документах, и может решить все поставленные в задании задачи.

«Не зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил менее 2/3 всей работы, использовал при выполнении работы устаревшую нормативные документы.

#### Критерии формирования оценок по зачету с оценкой

«Отлично» (5 баллов) – высокий уровень формирования компетенции – студент демонстрирует знание всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; умение излагать программный материал с демонстрацией конкретных примеров. Свободное владение материалом должно характеризоваться логической ясностью и четким видением путей применения полученных знаний в практической деятельности, умением связать материал с другими отраслями знания.

«Хорошо» (4 балла) – продвинутый уровень формирования компетенции – студент демонстрирует знания всех разделов изучаемой дисциплины: содержание 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. Таким образом данная оценка выставляется за правильный, но недостаточно полный ответ.

**«Удовлетворительно»** (3 балла) – базовый уровень формирования компетенции – студент демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. Однако знание основных проблем курса не подкрепляется конкретными практическими примерами, не полностью раскрыта сущность вопросов, ответ недостаточно логичен и не всегда последователен, допущены ошибки и неточности.

**«Неудовлетворительно»** (0 баллов) - компетенция не сформирована – выставляется в том случае, когда студент 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 для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

#### **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.

### **5.4 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

**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.

**Описание процедуры оценивания контрольной работы.**

Контрольная работа выполняется обучающимся самостоятельно в соответствии с предъявляемыми требованиями. Оценивание проводится ведущим преподавателем. По результатам проверки, контрольная работа считается выполненной при условии соблюдения следующих требований:

- 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 контрольной работы, то в этом случае они рассматриваются во время устного собеседования. Собеседование представляет собой устный публичный отчет обучающегося, на который ему отводится 7-8 минут для ответов на вопросы преподавателя.

**Описание процедуры оценивания «Зачет с оценкой».**

Зачет может проводиться как в форме устного или письменного ответа на вопросы билета, так и в иных формах (тестирование).

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, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**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»

<b>Л2.2</b>	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
<b>Л2.3</b>	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»	<a href="http://www.rzd-expo.ru/">http://www.rzd-expo.ru/</a>
Э2	Министерство транспорта РФ	<a href="http://www.mintrans.ru/documents/">http://www.mintrans.ru/documents/</a>
Э3	СамГУПС	<a href="http://samgups.ru/pod/kafedr/kafue/bp/information_center.php">http://samgups.ru/pod/kafedr/kafue/bp/information_center.php</a>
Э4	Электронная информационно-образовательная среда СамГУПС	<a href="http://do.samiit.ru/moodle2/index.php">http://do.samiit.ru/moodle2/index.php</a>

## 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/moodle/>, Сайт ВУЗа СамГУПС <https://www.samgups.ru/>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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.