Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра транспорта и логистики

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых
инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис на железнодорожном транспорте

23.05.04 «Эксплуатация железных дорог»
(направленность (профиль): «Промышленный транспорт»)

Квалификация выпускника
Инженер путей сообщения

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 5 лет 6 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 03-05-2025 13:28:45 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– дать обучающемуся представление и основы знаний по организации сервиса повышения эффективности работы транспорта и качества транспортного обслуживания клиентов.

Задачами учебной дисциплины являются:

– изучение наиболее важных разделов социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок, продвижения транспортных услуг, основ управления качеством сер-висного обслуживания населения и грузовладельцев.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Основы логистики на транспорте.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок на железнодорожном транспорте;
– Проектная деятельность 9;
– Проектная деятельность 10;
– Основы ведения хозяйственной деятельности организации промышленного транспорта.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-3: Способен к организации грузовой и коммерческой деятельности в сфере грузовых	ПК-3.1 Организовывает работы по выполнению суточного плана грузовой и коммерческой	– знать: содержание основных документов станции. – уметь: использовать нормативные правовые документы.

	перевозок на железнодорожной станции	деятельности на железнодорожной станции с принятием соответствующих мер	
		ПК-3.2 Участвует в оперативном планировании грузовой работы на железнодорожной станции	– знать: содержание основных документов по оперативному планированию грузовой работы на железнодорожной станции. – уметь: использовать основные документы по оперативному планированию грузовой работы на железнодорожной станции.
		ПК-3.3 Разрабатывает мероприятия по соблюдению сроков доставки груза и порожних вагонов	– знать: нормативы сроков доставки груза и порожних вагонов. – уметь: использовать нормативы сроков доставки груза и порожних вагонов в профессиональной деятельности.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 5 курс***	***2 сессия / 5 курс***
Форма промежуточной аттестации				*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***144***	*36*	*108*
	зачетных единиц	***4***	*1*	*3*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***6***	*0*	*6*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***127***	*34*	*93*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*	***9***	*0*	*9*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Понятия, состав и качество транспортного сервиса (Общие понятия сервиса. Социально-культурный, технический и технологический сервис. Особенности и структура транспортного сервиса. Виды сервисного обслуживания. Особенности сервисного обслуживания на железных дорогах зарубежных стран. Понятие и показатели качества сервиса. Принципы обеспечения и управления качеством услуг. Определение требуемого уровня качества сервиса. Требования, предъявляемые потребителями к качеству транспортных услуг в грузовых железнодорожных перевозках. Принципы управления качеством. Сертификация и стандартизация транспортного сервиса. Система управления качеством на зарубежных железных дорогах.);

Раздел 2 Фирменное транспортное обслуживание (Предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания. Назначение и структура системы фирменного транспортного обслуживания. Основные функции структурных подразделений системы. Информационные услуги СФТО. Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания. Виды транспортно-экспедиционной деятельности и классификация услуг транспортно-экспедиционного обслуживания. Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания. Договор транспортной экспедиции. Статус экспедитора и агента. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках. Показатели качества пассажирских перевозок. Требования потребителей транспортных услуг к пассажирским перевозкам.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической**

			подготовки
Раздел 1.	Понятия, состав и качество транспортного сервиса	1	
Раздел 2.	Фирменное транспортное обслуживание	1	
Итого:		**2**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы практических занятий (семинаров)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Скидки с тарифа при дополнительных перевозках грузов	3	
Раздел 1.	Определение возможной скидки с тарифа и договорной тариф	3	
Итого:		**6**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Контрольная работа; 3. Подготовка к практическому занятию;	67	

	4. Прохождение тестирования.		
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Прохождение тестирования.	60	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	9	
Итого:		**136**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ПК-3	1. Контрольная работа; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 4. Тестовые задания
Раздел 2.	ПК-3	1. Домашнее задание; 2. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 3. Тестовые задания
Экзамен.	ПК-3	1. Вопросы к экзамену

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля – определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – индивидуальный или фронтальный устный опрос. В ходе проведения входного контроля обучающимся предлагается ответить на вопросы по материалу, изученному в процессе освоения ООП ВО.

Шкала оценивания устных ответов обучающихся

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценку «зачтено» получает обучающийся, если он при собеседовании обнаруживает знание и понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные; при ответе на вопросы излагает материал последовательно и правильно, полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; рационально использует время, отведенное на ответ.

Оценку «не зачтено» получает обучающийся, который не рационально использует время, отведенное на ответ; обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «не зачтено» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые требуют проведения дополнительных индивидуальных консультаций.

Вопросы для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – домашнее задание; контрольная работа; наблюдение за работой на практическом занятии; оценка участия в работе на лекционном занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию домашнего задания

Домашнее задание – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки домашнего задания

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в	неудовлетворительно

Наименование параметра оценки	Оценка
формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	

12.2.2 Рекомендации по оцениванию контрольной работы

Контрольная работа – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки контрольной работы

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и	удовлетворительно

Наименование параметра оценки	Оценка
доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. Обучающийся выбирает один ответ из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.4 Рекомендации по оцениванию участия обучающихся в работе на лекционных занятиях

Формирование у обучающихся добросовестного и ответственного отношения к собственному профессиональному образованию проявляется в обязательном его присутствии на лекционном занятии.

На лекционных занятиях происходит формирование информационной компетентности обучающихся, в том числе способности фиксировать информацию с помощью конспектирования учебного материала. Преподаватель на лекционных занятиях

акцентирует внимание обучающихся на том, как необходимо оформлять конспект лекций в тетради. По окончании лекционных занятий преподаватель осуществляет проверку тетрадей обучающихся и оценивает их.

Критерии оценки участия обучающихся в работе на лекционных занятиях

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов за одно лекционное занятие
Наличие у обучающихся добросовестного и ответственного отношения к собственному профессиональному образованию, выраженное в посещении лекций	0,5
Умение конспектировать учебный материал в тетради, в том числе: - материал изложен последовательно, четко и аккуратно - в конспекте имеются изученные темы, основные термины, схемы	0,5
Всего	1

Если по результатам оценки участия обучающийся в лекционных занятиях в среднем за семестр обучающийся набрал не менее 0,5 баллов, то ему выставляется оценка «зачтено», менее 0,5 баллов – «не зачтено».

12.2.5 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: экзамен.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к экзамену.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, обладает приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.

Оценка	Требования к знаниям
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Корнилов, С.Н. Основы логистики : учеб. пособие / Корнилов С.Н., Рахмангулов А.Н., Шаульский Б.Ф. — Москва : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2016 — 302 с. – URL: https://umczdt.ru/books/40/62156/ (дата обращения: 17.03.2025);

2 Балалаев, А.С. Организация мультимодальных перевозок: учебник / Балалаев А.С., Телегина В.А., Костенко Н.И. — Москва : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2017 – 440 с. – URL: http://umczdt.ru/books/40/62157/ (дата обращения: 17.03.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL:

http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 Электронная библиотека УМЦ ЖДТ : [коллекция «Эксплуатация железных дорог»] / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, [2013 –]. – URL: https://umczdt.ru/books/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 ВИНИТИ : база данных / ВИНИТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную компьтерами;
- учебную аудиторию для проведения курсового проектирования;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог».

Составитель(и):

старший преподаватель Шугаев Олег Владимирович (кафедра транспорта и логистики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:
Начальник цеха эксплуатации, управление железнодорожного транспорта АО



(подпись)

Р.Е Цепаев
(инициалы, фамилия)

Объединенный Западно-Сибирский металлургический комбинат

Приложение

Вопросы для фронтального опроса обучающихся

1 Что значит термин «транспорт»?
2 Производственный процесс транспорта.
3 Экономическая роль транспорта.
4 Политическое значение транспорта.
5 Социальная функция транспорта.
6 Транспортная техника.
7 Классификация транспортных средств.
8 Производительность транспортной единицы.
9 Техническая скорость.
10 Себестоимость перевозки.
11 Термин «экология» и его понятие.
12 Негативные последствия деятельности человека в природе.
13 Транспорт и его воздействие на окружающую среду.
14 Транспорт и загрязнение окружающей среды.
15 Понятие магистрального транспорта и его виды.
16 Сферы целесообразного применения видов транспорта.
17 Пути сообщений промышленного транспорта.
18 Транспортные средства.
19 Тяговые средства.
20 Средства механизации погрузочно-разгрузочных и складских работ.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1 Общие понятия энергии и энергетики. Теоретические основы рабочих процессов и их организация в двигателях

1 Тестирование по результатам освоения теоретического материала

Тестирование (компьютерное или бланковое) проводится для определения степени усвоения теоретического материала, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Примерный перечень вопросов для тестирования.

1 Первое объединение, специализирующееся на решении проблем, связанных непосредственно с экспедированием грузов:

Выберите один правильный ответ:

а) международная ассоциация железнодорожных конгрессов (МАЖК);

б) международная федерация экспедиторских ассоциаций (ФИАТА);
в) Международный союз железных дорог (МСЖД).

2 Прочитайте текст и установите соответствие

Формулировка		Определение	
а	Транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза, а также других работ, имеющих отношение к перевозке, в соответствии с договором (ГОСТ Р 51006-96)	1	Агентирование
б	Процесс предоставления экспедиторских услуг грузоотправителям и грузополучателям в соответствии с договором транспортной экспедиции и установленными нормами и требованиями (ГОСТ Р 51133-98)	2	Транспортная экспедиция
в	Обслуживание перевозчика (принципала), заключающееся в совершении юридических и иных действий за вознаграждение и за его счет	3	Транспортно-экспедиционное обслуживание

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в

3 Основные международные законодательные акты в сфере правового регулирования транспортно-экспедиционной деятельности:

Выберите несколько правильных ответов:

а) генеральное соглашение по тарифам и торговле (ГАТТ);
б) генеральное соглашение по торговле услугами Всемирной торговой организации;
в) конвенция о международных смешанных перевозках грузов;
г) таможенная конвенция о международной перевозке грузов;
д) европейское соглашение о международной дорожной перевозке опасных грузов (ДОПОГ);
е) гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), глава 41 «Транспортная экспедиция»;
ё) Таможенный кодекс Российской Федерации (ТК РФ).

4 Прочитайте текст и установите соответствие

Формулировка		Определение	
а	Совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания потребителей	1	Система обслуживания (СО) потребителей
б	Счет груза в ходе погрузки в транспортное средство и выгрузки из транспортного средства, проверка состояния грузовых мест, качества упаковки, маркировки, соответствие маркировки данным грузовых документов, обмер грузовых мест на складе	2	Система транспортно-логистического обслуживания (ТЛО)
в	Совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для достижения требуемого уровня обслуживания потребителей при одновременном снижении затрат на его обеспечение, что дает определенное конкурентное преимущество предприятию	3	Тальманское обслуживание
г	Операции по погрузке, размещению и укладке груза в транспортном средстве, перевалка груза с одного вида транспорта на другой, взвешивание груза, его сортировка и т.п.	4	Стивидорное обслуживание

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в	г

5 Деятельность таможенного брокера заключается:

Выберите один правильный ответ:

а) в выполнении от собственного имени, но за счет и по поручительству представляемого им лица посреднических операций, необходимых для таможенного оформления грузов и транспортных средств;

б) в выполнении некоторых функций, относящиеся к прямой деятельности таможенных органов;

в) выполняет функции таможенных органов.

6 Виды работ по схемам сертификации услуг в процессе сертификации:

Выберите несколько правильных ответов:

а) проверка процесса предоставления и результатов предоставления услуги;

б) оценка соответствия организации-исполнителя услуги;

в) проверка функционирования системы качества и результатов предоставления услуги;

г) оценка соответствия процесса предоставления услуги (мастерства исполнителя);

д) проверка функционирования организации-исполнителя и результатов предоставления услуги;

е) оценка соответствия системы качества предоставления услуги.

7 Виды работ по схемам сертификации услуг при инспекционном контроле:

Выберите несколько правильных ответов:

а) проверка процесса предоставления и результатов предоставления услуги;

б) оценка соответствия организации-исполнителя услуги;

в) проверка функционирования системы качества и результатов предоставления услуги;

г) оценка соответствия процесса предоставления услуги (мастерства исполнителя);

д) проверка функционирования организации-исполнителя и результатов предоставления услуги;

е) оценка соответствия системы качества предоставления услуги.

8 Прочитайте текст и установите соответствие

Формулировка		Определение	
а	Уклонение от деятельности, содержащей неприемлемо высокую степень риска	1	Сокращение
б	Проведение определенных превентивных мер, повышение уровня техники безопасности, использование услуг	2	Передача

	соответствующих охранных структур и т.д.		
в	Принятие риска на свою ответственность, если есть уверенность в способности покрыть возможные убытки за счет собственных средств	3	Удержание
г	Страхование или получение финансовых гарантий	4	Избежание

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в	г

9 Какой уровень Системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО) более приближен к грузоотправителям и пользователям транспортных услуг:

Выберите один правильный ответ:

а) региональные агентства фирменного транспортного обслуживания (АФТО);

б) дорожные центры фирменного транспортного обслуживания (ДЦФТО); в) отраслевой центр фирменного транспортного обслуживания (ОЦФТО).

10 Прочитайте текст и установите соответствие

Формулировка		Определение	
а	Непредвзятое изучение условий функционирования железных дорог: макроокружения, микроокружения и внутренней среды железнодорожного транспорта	1	Продуктивность
б	Своевременное реагирование на изменение существующего и потенциального спроса	2	Активность
в	Постоянное совершенствование продукта и его составных элементов, разработка новых видов транспортных услуг и технологий перевозок	3	Инновационность

г	Целенаправленное воздействие на объекты исследований: транспортный рынок, спрос на перевозки железнодорожным транспортом	4	Гибкость
д	Ориентация на конечные результаты: оптимальный уровень транспортной составляющей в конечной цене продукции, прибыль, рентабельность, сроки доставки, сохранность грузов, безопасность движения	5	Оперативность
е	Ориентация на долгосрочную перспективу, а не на сиюминутную выгоду	6	Объективность
ж	Адекватное приспособление транспортного производства к требованиям рынка, к структуре спроса на перевозки; ориентация на интересы потребителей транспортных услуг, учет конкретных «тонких» требований клиентов, обеспечивающий их удержание и привлечение на железнодорожный транспорт	7	Целенаправленность

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в	г	д	е	ж

11 Прочитайте текст и установите соответствие

Формулировка		Определение	
а	ЭТРАН (электронная транспортная накладная)	1	Финансы
б	ЕК АСУФР (единый комплекс автоматизированной системы управления финансовыми расчетами)	2	СФТО
в	СИРИУС (сетевая	3	Перевозки

	интегрированная российская информационно-управляющая система) и АСУГП (автоматизированная система управления грузовыми перевозками)		

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в

12 Чему равен обобщенный показатель культуры сервиса? При условии показателя психологического аспекта культуры сервиса $К_1 = 3$; показатель этического аспекта культуры сервиса $К_2 = 4$; показателя эстетического аспекта культуры сервиса $К_3 = 4$; показателя организационно-технологического аспекта культуры сервиса $К_4 = 5$. Коэффициенты, в количественной форме выражающие уровень значимости показателей культуры сервиса, соответственно равны: $\alpha_1 = 0{,}3$; $\alpha_2 = 0{,}1$; $\alpha_3 = 0{,}1$; $\alpha_4 = 0{,}5$.

Выберите один правильный ответ:

а) 4;
б) 4,2;
в) 16.

13 Скидки с тарифа при дополнительных перевозках грузов можно предоставлять (вопрос содержит несколько вариантов ответов):

Выберите один правильный ответ:

а) на направлениях, где функционируют конкурирующие виды транспорта и имеется возможность отвлечь от них на железную дорогу часть грузов или предотвратить «отток» грузов от железной дороги;
б) в случаях, когда рост объема производства и расширение рынка сбыта продукции (например, если это связано с увеличением дальности перевозок) сдерживается размерами платы;
в) в случае, когда снижение провозной платы служит условием создания нового производства или сооружения какого-либо объекта хозяйственного или другого назначения;
г) если себестоимость производства продукции в пункте отправления слишком высока;
д) при создании на определенный период льготных условий для отдельных грузоотправителей, временно испытывающих финансовые трудности, когда железная дорога заинтересована в поступлении грузов от этих клиентов.

14 Какую скидку с тарифа при дополнительных перевозках грузов может предоставить дорога, чтобы возместить «зависящие» расходы и получить полную прибыль?

Выберите один правильный ответ:

а) 50%;
б) 100%;
в) 0%.

15 Отметить все ответы, характеризующие бонусные скидки:

Выберите несколько правильных ответов:

а) предоставляются в случаях, когда есть гарантия увеличения объема перевозок по сравнению с предыдущим периодом не менее чем на определенный процент;
б) предусматриваются в договоре, заключенном на определенный срок (обычно – год);
в) устанавливаются при каждой сделке (перевозке);
г) скидки устанавливаются в виде шкалы в зависимости от объема прироста отправления грузов против прошлого года.

16 Бонусные скидки ограничены предельно допустимым размером, так как:

Выберите несколько правильных ответов:

а) размер скидок определяется исходя из недопущения сокращения доходов;
б) размер скидок определяется исходя из недопущения сокращения прибыли;
в) рост объема перевозок не только обеспечивает увеличение доходов, но и приводит к дополнительным расходам.

17 Система качества применительно к ОАО "РЖД" – ...

Выберите один правильный ответ:

а) иерархическая система мероприятий по контролю за соблюдением технологии перевозок и содержанием инфраструктуры;
б) совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей или получателей в соответствующих перевозках и работах;
в) особая организация перевозочного процесса и обслуживания технических средств с подконтрольностью всех основных и вспомогательных технологических операций, влияющих на основную деятельность.

18 Выберите из предложенных ниже вариантов показатели качества пассажирских перевозок, относящиеся к группе показателей скорости.

Выберите несколько правильных ответов:

а) число нарушений персоналом правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период;
б) доля транспортных средств, прибывающих по расписанию;
в) средняя скорость движения транспортного средства;
г) частота передачи информации о предоставляемы пассажирам услугах и их стоимости;
д) температура воздуха в транспортном средстве и помещении вокзала;
е) частота остановок транспортного средства;
ё) уровень квалификации персонала;
ж) продолжительность поездки;
з) допустимое значение шума, вибрации и влажности;
и) средняя стоимость ущерба от повреждения багажа.

19 Объектами сертификации на железнодорожном транспорте являются:

а) системы контроля качества предоставления услуг организациями, осуществляющими транспортно-экспедиционную деятельность в сфере железнодорожного транспорта;
б) услуги, оказываемых до приема и после выдачи груза, при приеме, выдаче и следовании груза;
в) системы качества предоставления услуг организациями, осуществляющими транспортно-экспедиционную деятельность в сфере железнодорожного транспорта;
г) процессы предоставления услуг, оказываемых до приема и после выдачи груза, при приеме, выдаче и следовании груза;
д) организации, осуществляющие транспортно-экспедиционную деятельность в сфере железнодорожного транспорта, как самостоятельные юридические лица.

20 Ответьте на вопрос (ответ в виде двух слов с большой буквы в именительном падеже):

Как называется показатель, реализуемый в регионе (стране) объем грузовых перевозок в течение одного года, т. е. отправление в тоннах и грузооборот в тонна-километрах

21 Ответьте на вопрос (ответ в виде двух слов с большой буквы в именительном падеже множественном числе):

Как называется система показателей, характеризующая безотказность и сохраняемость услуг.

22 Вставьте 1 пропущенное слово (С маленькой буквы в родительном падеже):

Сервис информационного обслуживания – совокупность информации о продукции фирмы и предоставляемом фирмой сервисе, методов и принципов, а также технических средств, используемых для обработки и _____

23 Вставьте 2 пропущенных слова (С маленькой буквы в именительном падеже):

Транспортный рынок – _____ транспортных услуг по перемещению пассажиров или материальных ценностей производственного или потребительского характера

2 Выполнение практических работ

При освоении раздела «Понятия, состав и качество транспортного сервиса» планируется проведение практических занятий по темам, предусмотренным программой учебной дисциплины.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования при защите отчета представлены в методических указаниях к проведению практических работ.

Практическая работа 1. Скидки с тарифа при дополнительных перевозках грузов

Грузоотправитель обращается с просьбой к железной дороге предоставить скидку на дополнительную перевозку XXXX т груза. Тариф на перевозку XXXX руб./т, составляющая тарифа, зависящая от объема перевозок XXXX руб./т. Какую скидку должна предоставить «XXXX», чтобы возместить «XXXX» расходы и получить прибыль в размере XXXX % от полной прибыли.

В рамках представленной работы обучающемуся требуется:

1 определить полную прибыль;

2 определить размер скидки;

3 сделать выводы по полученным результатам.

Практическая работа 2. Определение возможной скидки с тарифа и договорной тариф

Пусть стоимость производства XXXX т продукции в пункте отправления XXXX руб./т. Рыночная цена продукции XXXX руб./т. Дополнительные сборы железной дороги в пунктах отправления (назначения) XXXX руб./т. Прочие расходы клиента в пункте отправления XXXX руб./т, в пункте назначения XXXX. Клиент отправляет повагонную отправку груза 2-го класса массой XXXX т в универсальном полувагоне ОАО «РЖД». Вагонная составляющая прейскурантной платы Пв = XXXX + XXXX *L*KL (схема В4). Расстояние между станциями отправления и назначения 3600 км. Определить возможную скидку с тарифа и договорной тариф. Должен ли производитель продукции сократить издержки производства и прочие расходы?

В рамках представленной работы обучающемуся требуется:

1 определить тариф на перевозку 1 т груза;

2 определить коэффициент, корректирующий стоимость движенческих операций в зависимости от расстояния перевозки;

3 вычислить вагонную составляющую В4 для полувагонов;

4 вычислить тариф за перевозку 1 т груза на заданное расстояние;

5 определить стоимость производства и перевозки 1т продукции с учетом сборов и прочих расходов;

6 вычислить величину дефицита, приходящегося на тариф и сборы железнодорожного транспорта;

7 определить возможную скидка с тарифа;

8 вычислить возможный договорной тариф;

9 найти стоимость производства и перевозки 1т продукции с учетом сборов и прочих расходов при договорном тарифе;

10 сделать выводы по полученным результатам.

3 Контрольная работа

Тема контрольной работы «Основные показатели транспортного обслуживания грузовладельцев»

Исходные данные:

Таблица 1 – Исходные данные к контрольной работе

Разряд учебного шифра	**Наименование исходных данных**	**Условное обозначение**	**Величина показателя**
1	Время выполнения погрузо-разгрузочных операций, час.	$t_{п-р}$	XXXX
2	Время выполнения начально - конечных операций, час.	$t_{н-к}$	XXXX
3	Фактическое расстояние перевозки грузов, км.	$L_{пер}^{ф}$	XXXX
1	Участковая скорость движения поезда, км/ч.	$V_{уч}$	XXXX
1	Фактический срок доставки, час	$t_{э}^{ф}$	XXXX
2	Общий объем перевозимых грузов, тыс. т	$\sum P_{о}^{t}$	XXXX
3	Объем перевозок грузов с соблюдением установленных нормативов сроков доставки, тыс. т	$\sum P_{н}^{t}$	XXXX
2	Объем потерь грузов, тыс. т	$\sum P_{пот}$	XXXX
3	Средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки, %	$\varphi_{п}$	Принимается равной XXXX % для всех шифров
1	Плановый платежеспособный спрос объемов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный, тыс. т	$\sum P_{пс}$	XXXX
2	Фактический объем перевозок грузов за тот же период, тыс. т	$\sum P_{ф}$	XXXX

3	Объем поставок с соблюдением установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции, тыс. т	$\sum P^{t}_{дог}$	XXXX
2	Максимальный объем перевозок грузов по месяцам года, тыс. т.	$P^{мес}_{max}$	XXXX
1	Средний объем перевозок грузов по месяцам года, тыс. т.	$P^{мес}_{ср}$	XXXX
1	Объем перевозки грузов по схеме «от двери до двери», организованный одним оператором-перевозчиком или экспедитором, тыс. т	$\sum P_{комп}$	XXXX
2	Объем транспортного сервиса и дополнительных услуг для пользователей фактических	$\sum Q^{ф}_{серв}$	Принять равным XXXX для всех шифров
3	Объем транспортного сервиса и дополнительных услуг по установленным стандартам и нормативам	$\sum Q^{станд}_{серв}$	Принять равным XXXX для всех шифров
1	Среднее минимально необходимое время обслуживания в i-той инстанции дороги, мин.	t^{i}_{min}	Принять равным XXXX мин. Для всех шифров
2	Фактическое время обслуживания в i-той инстанции дороги, мин	$t^{i}_{ф}$	Принять равным XXXX мин. Для всех шифров
3	Нормативное количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры	$И_{норм}$	Принять равным XXXX для всех шифров
2	Фактическое количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры	$И_{ф}$	Принять равным XXXX для всех шифров

Таблица 2 – Доля каждого параметра качества, с учетом взаимного влияния в общей оценке качества

Наименование исходных данных	**Условное обозначение**	**Величина показателя**
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя ритмичности перевозок	$a_{ритм}$	XXXX
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя выполнения сроков доставки	$a_{сд}$	XXXX
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя сохранности перевозимых грузов	$a_{сх}$	XXXX
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя полноты удовлетворения спроса на объемы перевозок	$a_{ус}$	XXXX
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя комплексности транспортного обслуживания	$a_{комп}$	XXXX
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя качества транспортного сервиса и дополнительных услуг	$a_{серв}$	XXXX
Коэффициент, учитывающий удельный вес показателя оперативности обслуживания пользователей	$a_{опер}$	XXXX

В качестве основных этапов выполнения контрольной работы можно выделить следующие:

1 определить уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов.

2 определить уровень сохранности перевозимых грузов.

3 определить уровень полноты удовлетворения спроса на объем перевозок.

4 определить уровень ритмичности, регулярности и равномерности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции («точно в срок»).

5 определить уровень комплексности транспортного обслуживания пользователей по схеме «от двери до двери».

6 определить уровень качества транспортного сервиса для пользователей в начальных и конечных пунктах.

7 определить уровень оперативности, информированности и культуры обслуживания пользователей железнодорожным транспортом при оформлении заявок на перевозки, перевозочных документов и договоров, связанных с перевозкой грузов.

8 определить общий комплексный показатель транспортного обслуживания.

Перечень примерных вопросов для собеседования при защите контрольной работы.

1 На какие группы подразделяются показатели качества транспортной продукции?

2 От чего зависит уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов?

3 Что является самой весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность?

4 Управление качеством транспортной продукции можно осуществлять через:

5 От чего зависит уровень комфортабельности поездки пассажиров?

6 С какой целью применяется общий комплексный показатель транспортного обслуживания?

7 С какой целью применяется уровень комплексности транспортного обслуживания пользователей по схеме «от двери до двери»?

Раздел 2 Фирменное транспортное обслуживание

1 Тестирование по результатам освоения теоретического материала

Тестирование (компьютерное или бланковое) проводится для определения степени усвоения теоретического материала, а также

выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Примерный перечень вопросов для тестирования.

1 Прочитайте текст и установите соответствие

Назначение		Наименование документа	
а	Определяет перечень и условия оказания экспедитором клиенту транспортно-экспедиционных услуг в рамках договора транспортной экспедиции	1	Складская расписка
б	Подтверждает факт получения экспедитором груза для перевозки от клиента либо от указанного им грузоотправителя	2	Экспедиторская расписка
в	Подтверждает факт принятия экспедитором у клиента груза на складское хранение	3	Поручение экспедитору

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в

2 Прочитайте текст и установите соответствие

Показатели		Составляющие	
а	Показатель информационного обслуживания	1	Процент багажных отправок, прибывающих с повреждениями
б	Показатели комфортности	2	Максимальный интервал движения транспортных средств
в	Показатели скорости	3	Частота остановок транспортного средства
г	Показатели своевременности	4	Частота уборки транспортных средств и помещений
д	Показатели сохранности багажа	5	Частота передачи информации об отправлении и прибытии транспортных средств

Запишите выбранные цифры по соответствующими буквами

а	б	в	г	д

3 Вставьте 2 пропущенных слова (С маленькой буквы в дательном падеже):

Транспортно-экспедиционное обслуживание – деятельность в области перевозок, охватывающая весь комплекс операций и услуг по _____ от производителя продукции к потребителю

4 Вставьте 1 пропущенное слово (С маленькой буквы в именительном падеже):

Территориальные центры фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО) – основной исполнительный орган системы, обеспечивающий и организующий _____ транспортных услуг в пределах полигона железной дороги в соответствии с требованиями клиентуры.

5 Перечислите полный список участников единого сетевого технологического процесса железнодорожных грузовых перевозок.

Выберите один правильный ответ:

а) грузоотправители, грузополучатели, владельцы железнодорожных путей необщего пользования, операторы железнодорожного подвижного состава, ОАО «РЖД» как владелец инфраструктуры общего пользования и перевозчик грузов, экспедиторы;
б) машинисты локомотивов, дежурные по станции, агенты СФТО, операторы подвижного состава, транспортно-экспедиторские компании;
в) предприятия автомобильного, авиационного, трубопроводного, водного и железнодорожного транспорта.

6 Объектами сертификации в транспортном сервисе являются:

Выберите один правильный ответ:

а) товары, производимые грузоотправителями;
б) услуги, оказываемые в процессе организации перевозки грузов, организации-исполнители, осуществляющие ТЭО и система качества обслуживания;
в) грузоотправители и грузополучатели.

7 Качеством называется:

Выберите один правильный ответ:

а) соответствие стандарту на товар или услугу;
б) уровень параметров, определяющих конечный результат выполненной работы;
в) соответствие товара или услуги требованиям рынка.

8 Правовой основой транспортного сервиса является следующий документ:

Выберите один правильный ответ:

а) устав железнодорожного транспорта;
б) правила перевозок грузов;
в) гражданский кодекс РФ.

9 Офертой называется:

Выберите один правильный ответ:

а) адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определено и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение;
б) универсальное транспортное средство для перевозки наливных грузов;
в) высококачественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, предоставление комплексных услуг, включая выполнение ряда дополнительных работ.

10 Акцептом называется:

Выберите один правильный ответ:

а) ответ лица, которому адресована оферта;
б) груз, который перевозится на железнодорожном транспорте с участием экспедитора;
в) фактическая продажа самого процесса труда, поэтому качество услуг определяется качеством самого процесса труда.

11 Сервисом называется:

Выберите один правильный ответ:

а) чье-то действие, приносящее пользу или помощь другому;
б) работа по оказанию услуг, т.е. удовлетворению чьих-нибудь нужд;
в) услуги, оказываемые в процессе поставки продукции.

12 Что такое поставка сервиса?

Выберите один правильный ответ:

а) то, как услуга предоставляется, сценарий работы обслуживающего персонала. Поставка сервиса должна быть стандартизирована, что сделает услугу предсказуемой для покупателя и надежной для менеджмента;
б) результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями;
в) представляет собой услуги по доставке грузов от склада грузоотправителя до железнодорожной станции и от железнодорожной станции до склада грузополучателя.

13 Что такое среда сервиса?

Выберите один правильный ответ:

а) расположение зданий, доступ к ним, обстановка, атмосфера и структура, в которой работает персонал. Включает в себя системы обеспечения, оплаты труда, обучения и контроля;
б) это фактическая продажа самого процесса труда, поэтому качество услуг определяется качеством самого процесса труда;
в) непосредственно центральная часть сделки, то, без чего потребителя не интересуют все прочие характеристики услуги.

14 Логистическим каналом называется:

Выберите один правильный ответ:

а) путь прохождения товара от производителя к потребителю;
б) комплекс мер и операций, выполняемых в сфере обращения материального потока;
в) упорядоченное множество различных посредников, осуществляющих доведение материального потока от конкретного производителя до его потребителя.

15 Транспортно-экспедиционным обслуживанием называется:

Выберите один правильный ответ:

а) деятельность исполнителя услуг необходимая для обеспечения выполнения услуги;
б) результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей грузоотправителей и грузополучателей в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями;
в) процесс предоставления экспедиторских услуг грузоотправителю и грузополучателю в соответствии с договором транспортной экспедиции.

16 К задачам транспортной логистики относят:

Выберите один правильный ответ:

а) задачи, решение которых усиливает согласованность действий непосредственных участников транспортного процесса;
б) выполнение перевозки в кратчайшие сроки с минимальными затратами;
в) повышение конкурентоспособности ж.д. транспорта.

17 Качеством перевозок называется:

Выберите один правильный ответ:

а) совокупность наиболее существенных показателей транспортной продукции, обуславливающих степень ее пригодности своевременно и наиболее полно удовлетворять потребности в перевозках;
б) обеспечение сохранной, ритмичной, равномерной, безопасной, надежной перевозки;
в) обеспечение минимальных затрат, трудоемкости, производительности труда, энергоемкости при выполнении перевозки грузов.

18 Логистической цепью называется:

Выберите один правильный ответ:

а) выбранный маршрут доставки товара от производителя к потребителю с минимальными затратами на перевозку;
б) выбранный вид транспорта и множество экспедиторов, осуществляющих организацию доставки материального потока от производителя к потребителю;
в) линейно упорядоченное множество участников логистического процесса, осуществляющих операции по доведению материального потока от одной логистической системы до другой.

19 Сегментом рынка называется:

Выберите один правильный ответ:

а) часть рынка, которая может быть использована для продвижения определенной продукции, товара, услуги;
б) часть рынка, определенная особым образом, которая может быть эффективно обслужена предприятием;
в) часть рынка, на котором находится меньше всего конкурентов, производящих такую же продукцию.

20 Что такое целевой сегмент?

а) выгодный сегмент потребительского рынка для предприятия-производителя;
б) это деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров;
в) непосредственно центральная часть сделки, то, без чего потребителя не интересуют все прочие характеристики услуги.

21 Транспортными тарифами называются:

а) провозная плата, взыскиваемая за перевозку груза;
б) платежи и сборы за предоставленные транспортные и экспедиционные услуги;
в) платы и сборы, взимаемые при перевозке грузов и правила их исчисления.

22 Основные конкурентные виды транспорта для железнодорожного транспорта:

Выберите один правильный ответ:

а) воздушный и водный;
б) трубопроводный и водопроводный;
в) водный и автомобильный.

23 Сегментацией рынка по группам потребителей называется:

Выберите один правильный ответ:

а) группировка предприятий, потребляющих один и тот же продукт (услугу);
б) группировка потребителей, расположенных в одном регионе;
в) группировка потребителей по каким-либо признакам, определяющим мотивы их поведения на рынке.

24 Транспортным рынком называется:

Выберите один правильный ответ:

а) сфера реализации транспортных услуг по перемещению материальных ценностей, связанных определенными признаками потребительского характера;

б) механизм, определяющий соотношение спроса и предложений на виды транспортных услуг;

в) способ организации перевозок, основанный на свободе предпринимательства.

25 Необходимым условием возможности выбора канала распределения является:

Выберите один правильный ответ:

а) наличие на рынке большого количества посредников;

б) наличие нескольких маршрутов следования доставки товара;

в) стоимость услуг посредников ниже.

26 Компанией-оператором подвижного состава называется:

Выберите один правильный ответ:

а) компания, занимающаяся распределением подвижного состава между грузоотправителями и контролирующая их продвижение;

б) компания - собственник подвижного состава;

в) компания, имеющая лицензию на осуществление перевозок по железным дорогам РФ.

27 Дайте определение транспортной услуги:

Выберите один правильный ответ:

а) результат деятельности транспортной организации по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями;

б) услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой;

в) это совокупность услуг соответствующего качества, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров.

28 Дайте определение сопутствующей услуги:

Выберите один правильный ответ:

а) это деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров;

б) услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой;

в) результат деятельности транспортной организации по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и

грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями.

29 Дайте определение понятию «транспортный сервис»:

Выберите один правильный ответ:

а) это фактическая продажа самого процесса труда, поэтому качество услуг определяется качеством самого процесса труда;
б) процесс предоставления транспортных услуг потребителям в соответствии с установленными нормами и требованиями;
в) это совокупность услуг соответствующего качества, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров, т. е. совокупность транспортных и сопутствующих услуг.

30 Дайте определение основной услуги:

Выберите один правильный ответ:

а) центральная часть сделки, то, без чего потребителя не интересуют все прочие характеристики услуги;
б) это то, как услуга предоставляется, сценарий работы обслуживающего персонала;
в) расположение зданий, доступ к ним, обстановка, атмосфера и структура, в которой работает персонал.

31 Назовите уровни качества транспортного сервиса:

Выберите несколько правильных ответов:

а) «Соответствие стандарту»;
б) «Качество разработки»;
в) «Соответствие возможностям»;
г) «Соответствие требованиям рынка»;
д) «Качество производства»;
е) «Соответствие латентным потребностям»;
ж) «Показатели эффекта».

32 Перечислите основные источники доходов экспедиторской компании:

Выберите несколько правильных ответов:

а) доходы от выполнения экспедиторских операций и услуг;
б) доходы от перевозки грузов;
в) плата за погрузочно-разгрузочные работы;
г) сервис удовлетворения потребительского спроса;
д) производственный сервис, послепродажное обслуживание.
.

33 Каким документом подтверждается факт получения экспедитором для перевозки груза от клиента либо от указанного им грузоотправителя?

Выберите один правильный ответ:

а) экспедиторская расписка;
б) квитанция о приеме груза к перевозке;

в) маркшейдерская квитанция.

34 Перечислите основные экспедиторские документы.

Выберите один правильный ответ:

а) поручение экспедитору, экспедиторская расписка, складская расписка;

б) единичный сертификат качества продукции, комплексный сертификат качества продукции, характеризующий несколько ее свойств, интегральный сертификат качества продукции;

в) гражданский Кодекс РФ, устав железнодорожного транспорта, правила перевозок железнодорожного транспорта.

35 Ответьте на вопрос (ответ в виде одного слова с большой буквы в именительном падеже):

Что является объектом работы экспедитора?

36 Ответьте на вопрос (ответ в виде одного слова с большой буквы в именительном падеже):

Какая операция является передачей ответственности, как способа снижения уровня опасности деятельности любого предприятия.

2 Выполнение индивидуального домашнего задания

Выполнение обучающимся домашнего задания является обязательным элементом дисциплины и осуществляется в строгом соответствии с полученным заданием. Результаты выполнения представленного типа самостоятельной работы, позволяет максимально закрепить и дополнить материалы, изучаемые на лекциях, исключая появление информационного вакуума в практических навыках обучающегося, применяемых в выпускной квалификационной работе и дальнейшей трудовой деятельности. Домашнее задание основывается на самостоятельном изучении, сопутствующего дисциплине, теоретических материалов, рекомендуемых методическими указаниями либо педагогическим участником образовательного процесса, реализующим рассматриваемую дисциплину.

Перечень заданий для самостоятельного выполнения.

1 Определить тариф на перевозку 1 т груза при инфраструктурной составляющей провозной платы ХХХХ руб./ваг. и вагонной составляющей провозной платы ХХХХ руб./ваг.

2 Определить инфраструктурную составляющую И1 для перевозки в универсальных вагонах с использованием инфраструктуры ОАО «РЖД» на обычных условиях. Масса груза ХХХХ тонн, расстояние, на которое перевозим ХХХХ км, коэффициент, корректирующий стоимость движенческих операций в зависимости от расстояния перевозки ХХХХ.

3 Определить коэффициент, корректирующий стоимость движенческих операций в зависимости от расстояния перевозки. Расстояние, на которое перевозим XXXX км.

4 Определить вагонную составляющую В4 для полувагонов. Расстояние, на которое перевозим XXXX км, коэффициент, корректирующий стоимость движенческих операций в зависимости от расстояния перевозки XXXX.

5 Определить тариф за перевозку 1 т груза на заданное расстояние. масса груза XXXX тонн, тариф на перевозку 1 т груза XXXX руб./ваг.

6 Определить стоимость производства и перевозки 1 т продукции с учетом сборов и прочих расходов. Стоимость производства 1т продукции в пункте отправления XXXX руб./т, дополнительные сборы железной дороги в пункте отправления XXXX руб./т, прочие расходы клиента в пункте отправления XXXX руб./т, прочие расходы клиента в пункте назначения XXXX руб./т, тариф за перевозку 1 т груза на заданное расстояние XXXX руб./т.

7 Определить величину дефицита. Рыночная цена продукции XXXX руб./т, стоимость производства и перевозки 1 т продукции с учетом сборов и прочих расходов XXXX руб./т.

8 Определить сборы железнодорожного транспорта. Величина дефицита XXXX руб./т, тариф за перевозку 1 т груза на заданное расстояние XXXX руб./т, дополнительные сборы железной дороги в пункте отправления XXXX руб./т, стоимость производства и перевозки 1 т продукции с учетом сборов и прочих расходов XXXX руб./т.

9 Определить издержки производства и прочие расходы. Стоимость производства и перевозки 1 т продукции с учетом сборов и прочих расходов при договорном тарифе XXXX руб./т, рыночная цена продукции XXXX руб./т.

10 Определить полную прибыль. Себестоимость перевозки 1 т груза в части, зависящей от объема перевозок XXXX руб., тариф на перевозку XXXX руб./т, объем дополнительных перевозок XXXX т.

11 Определить размер скидки. Объем дополнительных перевозок XXXX т, тариф на перевозку XXXX руб./т, полная прибыль XXXX руб., себестоимость перевозки 1 т груза в части XXXX руб./т, зависящей от объема перевозок XXXX руб.

12 Определить прирост прибыли от дополнительных перевозок (или предотвращенную потерю прибыли в результате сохранения перевозок) при скидке с тарифа в размере XXXX %. Объем дополнительных перевозок XXXX т, полная себестоимость перевозки 1 т груза до осуществления рассматриваемых дополнительных перевозок XXXX руб., доля расходов, зависящих от объема перевозок, доли единицы XXXX, себестоимость перевозки 1 т груза в части, зависящей от объема перевозок XXXX руб, тариф на перевозку XXXX руб./т.

13 Определить значение предельной скидки, которая определяется исходя из возмещения только зависящих от объема перевозок расходов без образования прибыли. Прирост объема перевозок (отправления) груза XXXX %, коэффициент рентабельности (отношение прибыли к расходам) в исходном периоде XXXX, доля расходов, зависящих от объема перевозок, доли единицы XXXX.

14 Определить значение предельной скидки, которая определяется исходя из возмещения только зависящих от объема перевозок расходов без образования прибыли при условии сохранения среднего уровня рентабельности. Прирост объема перевозок (отправления) груза XXXX %, доля расходов, зависящих от объема перевозок, доли единицы XXXX.

15 Определить нормативные сроки доставки. Время выполнения погрузочно-разгрузочных операций XXXX ч, время выполнения начально-конечных операций XXXX ч, фактическое расстояние перевозки груза XXXX км, участковая скорость движения поезда XXXX км/ч.

16 Определить скорость доставки груза. Фактическое расстояние перевозки груза XXXX км, фактические сроки доставки XXXX ч.

17 Определить уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов. Фактические сроки доставки XXXX ч, нормативные сроки доставки XXXX ч.

18 Определить удельный вес грузов, доставленных по нормативным срокам доставки. Объем перевозок грузов с соблюдением установленных нормативов сроков доставки за период t XXXX тыс. т, общий объем перевозки за период t XXXX тыс. т.

19 Определить уровень сохранности перевозимых грузов. Объем потерь грузов XXXX тыс. т, общий объем перевозимых грузов XXXX тыс. т, средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки XXXX %.

20 Определить уровень полноты удовлетворения спроса на объем перевозок. Плановый платежеспособный спрос объемов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный XXXX тыс. т, фактический объем перевозок грузов за тот же период XXXX тыс. т.

21 Определить уровень ритмичности, регулярности и равномерности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции. Объем поставок с соблюдением, установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции XXXX тыс. т, общий объем перевозимых грузов XXXX тыс. т.

22 Определить коэффициент неравномерности перевозок грузов. максимальный объем перевозок грузов по месяцам года XXXX тыс. т, средний объем перевозок грузов по месяцам года XXXX тыс. т.

23 Определить уровень комплексности транспортного обслуживания пользователей по схеме «от двери до двери». Объем перевозки грузов по схеме «от двери до двери», организованный одним

оператором-перевозчиком или экспедитором ХХХХ тыс. т, общий объем перевозимых грузов ХХХХ тыс. т.

24 Определить уровень качества транспортного сервиса для пользователей в начальных и конечных пунктах. Объем транспортного сервиса для пользователей фактических и по установленным стандартам и нормативам ХХХХ, объем дополнительных услуг для пользователей фактических и по установленным стандартам и нормативам ХХХХ.

25 Определить уровень оперативности, информированности и культуры обслуживания пользователей железнодорожным транспортом при оформлении заявок на перевозки, перевозочных документов и договоров, связанных с перевозкой грузов. Среднее минимально необходимое время обслуживания (оформление документов) в і-той инстанции дороги ХХХХ ч, фактическое время обслуживания (оформление документов) в і-той инстанции дороги ХХХХ ч, нормативное количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры ХХХХ, фактическое количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры ХХХХ.

Вопросы к экзамену для промежуточной аттестации

1 Что такое услуга?

2 Назовите признаки материальной и нематериальной услуги.

3 Дайте определение транспортному сервису.

4 Перечислите виды сервисного обслуживания.

5 Какие варианты организации сервиса существуют на транспорте?

6 В чем особенности сервисного обслуживания клиентов на зарубежном транспорте?

7 Назовите классификационные признаки транспортного рынка.

8 Что представляет собой качество услуг?

9 В чем сущность основных аспектов понимания категории качества?

10 Назовите основные принципы управления и обеспечения качества услуг.

11 Как определяется требуемый уровень качества сервиса?

12 В чем заключаются требования, предъявляемые потребителями к качеству транспортных услуг?

13 Назовите базовые уровни системы управления качеством.

14 Что означает понятие «сертификат»?

15 Что является объектами сертификации на железнодорожном транспорте?

16 В чем разница между добровольной и обязательной сертификацией?

17 Что означает стандартизация?

18 Назовите основные элементы качества по ИСО.

19 На каких позициях базируется система качества на зарубежном транспорте?

20 Каковы основные цели и задачи, стоящие перед СФТО?

21 Опишите структуру СФТО.

22 Назовите основные функции каждого структурного подразделения СФТО.

23 Что представляет собой АКС ФТО?

24 Что понимается под транспортно-экспедиционным обслуживанием?

25 Какие формы может принимать ТЭО?

26 Назовите виды ТЭО, составляющие ее структуру.

27 Какие документы регламентируют ТЭД?

28 В чем различие и сходство между агентом и экспедитором?

29 В чем заключаются требования, предъявляемые к экспедиторским услугам?

30 Какие основные принципы транспортного сервиса в пассажирских перевозках?

31 Какие задачи ставятся при организации сервисного обслуживания в пассажирских перевозках?

32 Какие существуют основные документы, регламентирующие сервисную деятельность в пассажирских перевозках? Перечислите их.

33 В чем заключаются требования, предъявляемые потребителями к услугам в пассажирских перевозках?

34 Назовите назначение сервис-центров.

35 Перечислите особенности работы СЦ.