

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт транспорта и логистики
Кафедра транспортных технологий**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института
Транспорта и логистики

Бизалоров В.В.
«18» _____ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

По специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализации «Магистральный транспорт», «Промышленный транспорт»,

«Транспортный бизнес и логистика»

Луганск - 2023

Лист согласования рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис на транспорте» по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог (специализации «Магистральный транспорт», «Промышленный транспорт», «Транспортный бизнес и логистика»). - 22 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис на транспорте» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» марта 2018 года № 216.

СОСТАВИТЕЛЬ:

к.т.н., доц. Чижевская Д.Ю.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры транспортных технологий «12» 04 2023 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой транспортных технологий _____ Тарарычкин И.А.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института транспорта и логистики «14» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической комиссии института

Иванова Е.И.

© Чижевская Д.Ю., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им.В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – является формирования у студентов теоретических и практических знаний в области актуальных проблем управления сервисом на транспорте, формирование компетенций, позволяющих принимать эффективные решения в профессиональной деятельности специалистов в части организации сервиса на железнодорожном транспорте в условиях рынка транспортных услуг.

Задачи: освоение теоретических и практических основ, связанных с организацией транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров; изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок; анализ методов оценки и повышения качества транспортного обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Сервис на транспорте» относится к обязательной части дисциплин профессиональной подготовки, которая формирует специальные знания, умения и навыки будущих специалистов транспорта по эксплуатации железнодорожного транспорта. Дисциплина базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Основывается на базе дисциплин: «Общий курс транспорта», «Организация доступной среды на транспорте», «Транспортная логистика», «Правила технической эксплуатации».

Является основой для изучения следующих дисциплин: «Организация транспортных услуг и средства обеспечения безопасности на транспорте», «Организация работы экспедиторских фирм», «Условия перевозок и тарифы в международных сообщениях».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-3. Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта	ОПК-3.1.1 Знает историю и современные тенденции развития транспорт-ной отрасли и объектов профессиональной деятельности ОПК-3.1.2 Знает нормативную правовую базу в области профессиональной деятельности ОПК-3.2.1 Умеет принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта	Знать: принципы и задачи транспортного сервиса пассажиров и грузов, организации и функционирования сервисцентров на вокзалах и станциях
		Уметь: планировать услуги и товарооборот сервис-центра на станции и на вокзале; составлять схемы интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении.
		Владеть:

		методами расчета эксплуатационных затрат сервисцентра, определения оптимального набора производимых услуг; навыками использования математических и статистических методов при сборе и обработке коммерческой информации.
ОПК-7. Способен организовывать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства	ОПК-7.1.1 Знает основные внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития производства и материально-технической базы, эффективность использования технических и материальных ресурсов ОПК-7.2.1 Умеет осуществлять технико-экономический анализ производственно-хозяйственной деятельности организации, на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов	Знать: основы функционирования транспортных пересадочных узлов; основы организации сервиса пассажиров в пригородном и дальнем сообщении; разработки и оказания сервисных услуг грузовладельцам на станциях при обычных и смешанных перевозках; показатели качества пассажирских и грузовых перевозок.
		Уметь: осуществлять поиск путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, проводить анализ показателей качества пассажирских и грузовых перевозок; проводить научные и экспериментальные исследования параметров потоков пассажирских и грузовых перевозок; определять резервы повышения эффективности пассажирских и грузовых перевозок.
		Владеть: методами расчета технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и пассажиров в смешанных перевозках; методами расчета параметров перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах; методами анализа информации о пассажирских и грузовых потоках.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	-	108 (3 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48	-	12
в том числе:			
Лекции	32	-	8
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	16	-	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)		-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>контрольная работа</i>)	18	-	18
Самостоятельная работа студента (всего)	60	-	96
Форма аттестации	экзамен	-	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. «Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг»

Термины и определения сервиса на транспорте. Виды сервиса. Эволюция форм сервиса на железнодорожном транспорте. Основы транспортной экспедиции. Законодательные основы сервиса на транспорте. Сертификация и лицензирование транспортно-экспедиционных услуг.

Тема 2. «Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов»

Понятие качества транспортного обслуживания. Показатели качества транспортного обслуживания. Оценка уровня обслуживания. Определение транспортной обеспеченности и доступности. Мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания.

Тема 3. «Рациональные уровни концентрации транспортно- экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом»

Сервисное обслуживание пассажиров. Система фирменного транспортного обслуживания. Грузовые терминалы, операторские компании, экспедиторские фирмы. Сервис контейнерных, интермодальных и альтернативных перевозок. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе

Тема 4. «Развитие рекламной деятельности»

Понятие рекламной деятельности на. Основы рекламной деятельности. Виды рекламы. Оценка результатов рекламной деятельности.

Тема 5. «Стимулирование развития транспортного рынка»

Классификация транспортных рынков. Классификация грузов с точки зрения сервисного обслуживания. Исследования рынка транспортных услуг. Тарифная политика на железнодорожном транспорте. Неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги. Культура сервиса на транспорте.

Тема.6. «Сервисное обслуживание пассажиров»

Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном. Сервисное обслуживание пассажиров в дальнем сообщении. Сервисное обслуживание пассажиров в скоростном и высокоскоростном сообщении. Сервисное обслуживание пассажиров в интермодальном сообщении. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах. Сервисное обслуживание пассажиров в пригородных поездах. Справочное обслуживание пассажиров. Сервисное обслуживание пассажиров на авиатранспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на водном транспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на автотранспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на городском транспорте.

Тема 7. «Сервис грузовых перевозок»

Система фирменного транспортного обслуживания. Сервис на грузовых терминалах, в операторских компаниях и экспедиторских фирмах. Сервис контейнерных, интермодальных и альтернативных перевозок. Сервис грузовых перевозок на воздушном, автомобильном и водном транспорте. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе грузовых перевозок.

Тема 8. «Клиентоориентированность и корпоративная культура»

Понятие клиентоориентированности. Корпоративная система внутренней и внешней. Клиентоориентированности. Каталогизация услуг. Корпоративная культура. Фирменный стиль. Форменная одежда.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	4	-	2
2	Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов	4	-	

3	Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом	4	-	2
4	Развитие рекламной деятельности	4	-	
5	Стимулирование развития транспортного рынка	4	-	2
6	Сервисное обслуживание пассажиров	4	-	
7	Сервис грузовых перевозок	4	-	2
8	Клиентоориентированность и корпоративная культура	4	-	
Итого:		32	-	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	2	-	1
2	Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов	2	-	
3	Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом	2	-	1
4	Развитие рекламной деятельности	2	-	
5	Стимулирование развития транспортного рынка	2	-	1
6	Сервисное обслуживание пассажиров	2	-	
7	Сервис грузовых перевозок	2	-	1
8	Клиентоориентированность и корпоративная культура	2	-	
Итого:		16	-	4

4.5. Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине "Нетяговый подвижной состав" не предполагаются учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации	6	-	10
2	Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	12
3	Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	10
4	Развитие рекламной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	10
5	Стимулирование развития транспортного рынка	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	4	-	8
6	Сервисное обслуживание пассажиров	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации	6	-	10
7	Сервис грузовых перевозок	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников	4	-	8

		информации			
8	Клиентоориентированность и корпоративная культура	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации	4		10
9	Контрольная работа задание	Самостоятельный поиск источников информации, выполнение расчета	18	-	18
Итого:			60	-	96

4.7. Курсовые работы/проекты.

Курсовые работы/проекты по дисциплине "Сервис на транспорте" не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся необходимо использовать инновационные образовательные технологии при реализации различных видов аудиторной работы в сочетании с внеаудиторной. Используемые образовательные технологии и методы должны быть направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов;
- технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются: работа в команде; опережающая самостоятельная работа; междисциплинарное обучение; проблемное обучение; исследовательский метод.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Величко В.И. Основы транспортного экспедирования на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: / В.И. Величко и др. – М.: Интекст, 2000. – 96 с. Режим доступа: <https://www.logistics-gr.com/index.php>

2. Дерibas А.Т. Организация грузовой и коммерческой работы на железнодорожном транспорте: учеб. для вузов [Электронный ресурс]: / А.Т.

Дерибас и др. – М.: Транспорт, 1980. – 328 с. Режим доступа: ogistics-gr.com/index.php?option...content...Itemid

3. Иванкова Л.Н. Сервис на транспорте: учеб. пособие [Электронный ресурс]: / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванов, А.В. Комаров. – М.: Маршрут, 2005. – 76 с. Режим доступа: ogistics-gr.com/index.php?option=com_content&id...

4. Сборник правил перевозок грузов на железнодорожном транспорте. [Электронный ресурс]: – М.: Юридическая фирма «Контракт», 2001. – Кн. 1. – 598 с. Режим доступа: earch.rsl.ru/ru/record/01000851712

б) дополнительная литература

1. Величко В.И. Основы транспортного экспедирования на железнодорожном транспорте / В.И. Величко и др. – М.: Интекст, 2000. – 96 с. Режим доступа: <http://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks119902>

2. Величко В.И. Система фирменного транспортного обслуживания / В.И. Величко и др. – М.: Интекст, 2001. – 184 с. Режим доступа: <http://library.asue.am/cgi-bin/kohta/opac-detail>

3. Возникновение и развитие экспедиторского дела на железных дорогах. – СПб.: Инф. центр «Выбор», 2001. – 184 с. Режим доступа: <http://alleng.org/d/econ/econ236.htm>

4. Иванкова Л.Н. Сервис на транспорте: учебное пособие / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванов, А.В. Комаров. – М.: Маршрут, 2005. – 75 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/223931>

5. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика / К. Хансевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Медрик, перев. Н. Ивкина. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2002. 730. Режим доступа: <https://www.studmed.ru/haksever-k-render-b-i-dr-upravlenie-i-organizaciya-v-sfere-uslug>

6. Исследование систем управления [Электронный ресурс]: Учеб. Пособие для вузов / Н.И. Архипов, В.Р. Кульба, С.А. Косяченко, Ф.Ю. Чонхиев; Росс. гос. гуманитар. университет. М.: прибор, 2002. 384 с. Режим доступа: https://rusneb.ru/catalog/003333_000029_RU_ГПНТБ+России_EK_65.050_И+8_89-799264/

7. Мухин В.И. Исследование систем управления. Анализ и синтез систем управления [Электронный ресурс]: Учеб. для вузов / В.И. Мухин. - М.: Экзамен, 2002. - 383. Режим доступа: <https://nashol.com/2013011169132/issledovanie-sistem-upravleniya-muhin-v-i-2003.html>

в) методические рекомендации:

Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервис на транспорте» для студентов направления подготовки 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» / Сост. В.В. Чижевская - Луганск: изд-во ЛНУ им.В.Даля, 2017. - 16 с.

г) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Сервис на транспорте» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird

Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Сервис на транспорте»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	ОПК-3.	Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта	ОПК-3.1.1 Знает историю и современные тенденции развития транспортной отрасли и объектов профессиональной деятельности ОПК-3.1.2 Знает нормативную правовую базу в области профессиональной деятельности ОПК-3.2.1 Умеет принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт	Тема 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг Тема 2. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов Тема 3. Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом Тема 4. Развитие рекламной деятельности Тема 5. Стимулирование развития транспортного рынка	7

			производства и эксплуатации транспорта	Тема 6. Сервисное обслуживание пассажиров Тема 7. Сервис грузовых перевозок Тема 8. Клиентоориентированность и корпоративная культура	
2.	ОПК-7.	Способен организовывать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации	ОПК-7.1.1 Знает основные внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития производства и материально-технической базы, эффективность использования технических и материальных ресурсов ОПК-7.2.1 Умеет осуществлять технико-экономический анализ производственной хозяйственной деятельности организации, на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов	Тема 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг Тема 2. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов Тема 3. Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом Тема 4. Развитие рекламной деятельности Тема 5. Стимулирование развития транспортного рынка Тема 6. Сервисное обслуживание пассажиров Тема 7. Сервис грузовых перевозок Тема 8. Клиенто-ориентированность и корпоративная культура	7

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-3	ОПК-3.1.1 Знает историю и	Знать: принципы и задачи	Тема 1. Комплекс транспортно-	Зачет,

		современные тенденции развития транспорт-ной отрасли и объектов профессиональн ой деятельности ОПК-3.1.2 Знает нормативную правовую базу в области профессиональн ой деятельности ОПК-3.2.1 Умеет принимать решения в области профессиональн ой деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта	транспортного сервиса пассажиров и грузов, организации и функционирован ия сервисцентров на вокзалах и станциях Уметь: планировать услуги и товарооборот сервис-центра на станции и на вокзале; составлять схемы интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении. Владеть: методами расчета эксплуатационны х затрат сервисцентра, определения оптимального набора производимых услуг; навыками использования математических и статистических методов при сборе и обработке коммерческой информации	экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг Тема 2. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов Тема 3. Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом Тема 4. Развитие рекламной деятельности Тема 5. Стимулирование развития транспортного рынка Тема 6. Сервисное обслуживание пассажиров Тема 7. Сервис грузовых перевозок Тема 8. Клиентоориентированно сть и корпоративная культура	контрольные работы
2	ОПК-7	ОПК-7.1.1 Знает основные внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития производства и материально-технической базы, эффективность использования	Знать: основы функционирован ия транспортных пересадочных узлов; основы организации сервиса пассажиров в пригородном и дальнем сообщении; разработки и оказания сервисных услуг грузовладельцам	Тема 1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг Тема 2. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов Тема 3. Рациональные уровни концентрации	

		технических и материальных ресурсов ОПК-7.2.1 Умеет осуществлять технико-экономический анализ производственной деятельности организации, на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов	на станциях при обычных и смешанных перевозках; показатели качества пассажирских и грузовых перевозок. Уметь: осуществлять поиск путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, проводить анализ показателей качества пассажирских и грузовых перевозок; проводить научные и экспериментальные исследования параметров потоков пассажирских и грузовых перевозок; определять резервы повышения эффективности пассажирских и грузовых перевозок. Владеть: методами расчета технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и пассажиров в смешанных перевозках; методами расчета параметров перевозки пассажиров в	транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом Тема 4. Развитие рекламной деятельности Тема 5. Стимулирование развития транспортного рынка Тема 6. Сервисное обслуживание пассажиров Тема 7. Сервис грузовых перевозок Тема 8. Клиентоориентированность и корпоративная культура	
--	--	---	---	---	--

			интермодальных транспортных системах; методами анализа информации о пассажирских и грузовых потоках.		
--	--	--	--	--	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Сервис на транспорте»

Типовые вопросы, контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков на этапе «текущей аттестации», расписываются в методических материалах для проведения практических занятий.

Тестовые задания для текущего контроля

1. Сервис – это:

- а) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- в) гарантийное обслуживание.

2. Какие 3 ключевых понятие используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность, услуга.

3. Начало развития сервисов на транспорте в России:

- а) 1609 г;
- б) 1872 г;
- в) 1930 г.

4. Транспортная услуга - это:

- а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и не приводят к завладению чем-либо;
- б) осязаемые действия, направленные на перевозку;
- в) это особый вид человеческой деятельности.

5. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке;
- б) неотделимостью от своего источника;
- в) неизменностью качества.

6. Транспортные услуги различают в зависимости от:

- а) вида транспорта, статуса перевозчика;
- б) количество погрузочно-разгрузочных работ в процессе перевозки;
- в) транспортные характеристики.

7. Транспортно – экспедиционная организация несет ответственность за грузов.

- а) доставку;
- б) выдачу;
- в) сохранность.

8. Комплексный показатель качества транспортного комплекса в России

равен:

- а) 20%;
- б) 55%;
- в) 82%.

9. Лицензия – это:

- а) разрешение на получение документов;
- б) документ разрешающий заниматься определенным видом деятельности;
- в) документ на проезд в поезде.

10) Для получения лицензии необходимы следующие документы:

- а) заявление, документ подтверждающий квалификацию, квитанция об уплате сбора;
- б) закон «О лицензировании»;
- в) удостоверение личности, диплом.

11. К качеству услуг относят:

- а) совершенствование управленческих операций внутри предприятия;
- б) безопасность процесса обслуживания;
- в) баланс соотношения цены и качества продукции.

12. Основные задачи логистической службы:

- а) ограничение количества перевозчиков;
- б) оптимизация отдельных подсистем;
- в) оптимизация типа транспортных средств.

13. Показателями качественного обслуживания являются:

- а) безопасность, скорость перевозки, регулярность;
- б) безопасность, комфорт, дешевизна;
- в) безопасность, спрос, доступность.

14. Факторы, определяющие скорость доставки грузов:

- а) средняя дальность перевозки;
- б) периодичность перевозки;
- в) грузооборот.

15. Повышение транспортного обслуживания клиентов невозможно без:

- а) улучшение взаимоотношений с клиентами, привлечения новых специалистов;
- б) проведения анализов о текущей работе предприятия;
- в) повышения качества эксплуатационной работы, внедрения новой техники.

8

16. Комплексный показатель качества по транспортному комплексу в России равен:

- а) 45%;
- б) 82%;
- в) 100%.

17. Конкурентоспособность – это:

- а) соперничество между перевозчиками за лучшие, экономически более выгодные условия перевозок и реализации услуг;
- б) степень соответствия транспортного сервиса требованиям рынка по техническим, технологическим, экономическим и др. характеристикам;
- в) свойство, характеризующееся степенью реального или потенциального удовлетворения им конкретной потребности по сравнению с аналогичными

объектами.

18. Для усовершенствования автомагистралей коэффициент приведения транспортных линий равен:

- а) 0,10;
- б) 0,45;
- в) 0,80.

19. Что не относится к показателям транспортной доступности?

- а) насыщенность транспортом городской территории;
- б) регулярность перевозок;
- в) информативность.

20. При каком процентом уровне сервис становится не выгодным?

- а) 20% и выше;
- б) 50% и выше;
- в) 90% и выше.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству тесты

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Примерные задачи по курсу дисциплины для текущего контроля

1. Определить минимальную массу одного пакета тарно-упаковочных грузов, достаточную для своевременной переработки их на фронте приема/выдачи СВХ электропогрузчиком грузоподъемностью 2 т, если автомобили потребителей подходят с интервалом I мин (по вариантам).

2. Оценить экономическую эффективность создания ОГК для перевозки угля в универсальных полувагонах со ст. Заозерная Красноярской ж. д. до ст. Кая. Суточный объем погрузки составляет U вагонов при статической нагрузке т/ваг. Вагоны приобретаются на вторичном рынке по цене (уровня 2003 г.) $C_{\text{в}} = 280$ тыс. руб. за счет кредита, выданного банком под 20 % годовых. Ежегодно предприятие способно выплачивать по кредиту 25 % от его первоначальной величины. Нормы амортизационных отчислений принять в размере 10 % от стоимости вагонного парка. В качестве суточного объема погрузки U принять две последние цифры шифра студента («00» соответствует погрузке 100 ваг./сут.).

3. Найти оптимальную схему доставки груза по направлению, заданному вариантом, с использованием фрагмента схемы железных дорог России и справочных данных (по вариантам). Найти также схемы самой быстрой и наиболее экономичной доставок.

4. Определить показатели качества работы экспедиторской компании (согласно варианта), обобщить результаты расчетов по академической группе (по всем фирмам), оценить результаты с точки зрения: 1) клиента; 2) компании по индивидуальному варианту.
5. Расположить предприятия СФТО на полигоне (по варианту, заданному преподавателем), составить ведомость линейных агентств с указанием выполняемых ими функций. Пример схемы расположения предприятий СФТО и ведомости в методическом пособии. Рекомендуется использование атласа железных дорог и экономических карт регионов России и СНГ, а также.
6. Стоимость груза в пункте отправления равна Цп. От его реализации планируется получение прибыли в размере 20 % от окончательной цены. Завоз груза на станцию отправления осуществляет поставщик, затрачивая при этом 12 700 руб. Перевозка производится по железной дороге (провозные платежи и другие сборы – 950 тыс. руб.) с перевалкой на речной транспорт, стоимость услуг которого составляет 430 тыс. руб. Вывоз груза из порта назначения на склад покупателя производится автотранспортным предприятием, плата – 15 тыс. руб. за всю партию. Прочие торговые издержки составляют 550 тыс. руб. Определить: Розничную цену товара, транспортную составляющую в ней. Распределение транспортных расходов между поставщиком и покупателем при установленных условиях: Франко – станция отправления; Франко – склад покупателя; Франко – порт перевалки. Позиции договора страхования перевозимого груза при втором варианте франкировки, если расходы страховой компании составили 1 % от страховой стоимости, страховая премия – 2 % от страховой суммы, величина франшизы равна себестоимости страхования. Стоимость Цп принять как сумму двух последних цифр индивидуального шифра студента, умноженную на 1 млн руб. (цифрам 00 соответствует 20 млн руб.).
7. Определить срок и стоимость доставки груза в собственных контейнерах (по вариантам), перевозимых вагонами компании «Трансконтейнер» (ПАО) в смешанном международном сообщении. Рассчитать потребный парк контейнеров (нахождение в пункте назначения – 10 сут.). Указать порядок оплаты расходов: «Наименование платежа – Получатель – Сумма (тыс. руб.)».
8. Определить срок и стоимость доставки контейнера (тип указан вариантом теоретического вопроса) в смешанном международном сообщении. Рассчитать потребный парк контейнеров (нахождение в пункте назначения – 10 сут.). Номер варианта – последняя цифра индивидуального шифра. Сравнить на первом (наземном) этапе перевозки использование железнодорожного и автомобильного транспорта (при работе одного или двух водителей). Указать порядок оплаты транспортных услуг.
9. Рассчитайте потребное количество транспортных средств для перевозки сахарной свеклы, убираемой комбайном РКС-4, ширина захвата 2,4 м, рабочая скорость 5,4 км/ч, урожайность 36 т/га, коэффициент использования загонного времени 0,73, рабочая скорость автомобиля 37 км/ч, время взвешивания 3 мин, время разгрузки 4 мин, расстояние перевозки 8 км, коэффициент статической грузоподъемности 0,98, номинальная грузоподъемность автомобиля 8 т.
10. Рассчитайте потребное количество транспортных средств, занятых на уборке зерновых комбайнами Дон-1500 в количестве 4 шт., рабочая скорость которого 7,4 км/ч, коэффициент использования загонного времени 0,7, время погрузки и выгрузки 6 мин, время взвешивания 3 мин, грузоподъемность автомобиля 8 т, коэффициент использования статической грузоподъемности 1,0.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству решение задач

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Решение задач выполнено на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Решение задач выполнено на среднем уровне (правильные

	ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Решение задач выполнено на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Решение задач выполнено на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Назначение вагонов и их классификация.
2. Техничко-экономические параметры вагонов.
3. Перспективы вагоностроения.
4. Габариты подвижного состава.
5. Общие сведения об устройстве и назначении колесных пар.
6. Типы колесных пар.
7. Конструкция и изготовление вагонных осей и колес.
8. Профиль поверхности катания колеса.
9. Назначение и классификация буксовых узлов.
10. Устройство буксовых узлов с роликовыми подшипниками.
11. Назначение и классификация тележек вагонов.
12. Устройство тележек грузовых вагонов.
13. Устройство тележек пассажирских вагонов.
14. Назначение рессорного подвешивания.
15. Конструкция рессор и пружин.
16. Назначение и расположение автосцепного оборудования на вагоне.
17. Устройство и работа механизма автосцепки СА-3.
18. Поглощающие аппараты грузовых и пассажирских вагонов.
19. Назначение и классификация грузовых вагонов.
20. Устройство кузовов и рам крытых вагонов.
21. Назначение и устройство полувагонов.
22. Назначение и устройство платформ.
23. Назначение и устройство 4-х и 8-ми осных цистерн.
24. Классификация и устройство транспортеров.
25. Общие сведения об изотермических вагонах.
26. Вагоны термосы, вагоны ледники.
27. Классификация пассажирских вагонов.
28. Общее устройство.
29. Обслуживание пассажирских вагонов
30. Производство вагонов
31. Лабораторные и стендовые испытания.
32. Динамические ходовые испытания.
33. Статические прочностные испытания вагонов.
34. Техническое обслуживание, ремонт.
35. Вагонные депо.
36. Каково назначение колесных пар?
37. Из каких деталей состоит бандажная колесная пара?
38. Из каких деталей составляется цельнокатанная колесная пара?

39. Что такое прокат и от чего он возникает?
40. Что такое подрез бандажа и причины его появления?
41. Что такое ползун, от чего он возникает?
42. Какие требования к техническому состоянию колесных пар?
43. Какие дефекты колесных пар возникают в процессе эксплуатации?
44. Какими инструментами пользуются при оценке технического состояния колесной пары?
45. Какое назначение рессорного подвешивания подвижного состава?
46. Какие типа упругих элементов используют в системах рессорного подвешивания подвижного состава?
47. Назовите характеристики упругих элементов.
48. Что такое эквивалентная рессора?
49. Как рассчитываются упругие характеристики при параллельной, последовательной и смешанной установке упругих элементов?
50. Назовите типы систем рессорного подвешивания локомотивов и вагонов.
51. Назовите особенности конструкции рессорного подвешивания двухосной тележки вагона.
52. Назовите типы тормозов подвижного состава и их назначение.
53. Какое назначение воздухораспределителя?
54. Как оценить величину зазора между колодкой и бандажом колесной пары?
55. Каким образом регулируют зазор между колодкой и бандажом колесной пары?
56. Назовите основные элементы тормозной системы вагона.
57. Как работает тормозная рычажная передача при параллельном включении тормозных колодок?
58. Как работает тормозная рычажная передача при последовательном включении тормозных колодок?
59. Как работает тормозная рычажная передача при смешанном включении тормозных колодок?
60. Какие системы опоры кузова на тележки используются на подвижном составе?
61. Как возникает возвращающая сила при маятниковой системе сопротивления?
62. Как возникает возвращающая сила при люлечной системе сопротивления?
63. Как возникает возвращающая сила в боковых сопротивлениях кузова локомотива?
64. Как передается масса кузова на тележку?
65. Как передаются силы тяги от кузова вагона на тележку?
66. Как возникает сила тяги?
67. Что такое сила сцепления?
68. Какие горизонтальные поперечные силы действуют на колесную пару?
69. Чем гарантируется безопасность движения колесной пары на рельсовом пути?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
зачтено	Результат промежуточной аттестации выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 50-100% вопросов)
не зачтено	Результат промежуточной аттестации выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% вопросов)

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)