

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Маланичева Наталья Николаевна

Должность: директор филиала

Дата подписания: 29.05.2023 14:07:17

Уникальный программный ключ:

94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОМПЕТНОСТНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(СамГУПС)**

Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

РАССМОТРЕНА

на заседании Ученого совета филиала

СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

протокол от 28 июня 2022 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:

Директор филиала

Н.Н. Маланичева

05 июля 2022 г.



**Сервис на транспорте
рабочая программа дисциплины**

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Магистральный транспорт

Форма обучения: очная

Нижний Новгород 2022

Программу составил: Сироткин А.А.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 216.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Техника и технологии железнодорожного транспорта»

Протокол от «18» июня 2022 г. № 11

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, доц.



подпись

С.М. Корсаков

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у обучающегося компетенций в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

Цели изучения дисциплины:

- формирование способности выполнять комплекс услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей при перевозке грузов, в том числе скоропортящихся, на основе принципов логистики с учетом эффективного и рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Индикаторы	Планируемые результаты освоения дисциплины
ПК-3. Способен управлять деятельностью по предоставлению клиентам комплексных услуг транспортного обслуживания.	
ПК-3.3. Определяет перечень и условия оказания транспортных услуг	Знать: - терминологию, принципы и задачи сервиса на транспорте; специфику фирменного обслуживания на транспорте; - транспортные документы на груз; - порядок расчета платежей при таможенном оформлении грузов; методику расчета уровня логистического обслуживания
	Уметь: - определять термин, исходя из имеющейся информации; по содержанию принципы и задачи сервиса на транспорте; разрабатывать структуру территориального центра фирменного транспортного обслуживания; - заполнять транспортные документы на груз; - рассчитывать размер платежей при таможенном оформлении грузов и уровень логистического обслуживания
	Владеть: - навыками работы с понятийным аппаратом дисциплины; определения по содержанию принципов и задач сервиса на транспорте; разработки структуры территориального центра фирменного транспортного обслуживания; - заполнения транспортных документов на груз; - навыками расчета размера платежей при таможенном оформлении грузов и уровня логистического обслуживания

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервис на транспорте» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Код	Наименование дисциплины	Коды формируемых
-----	-------------------------	------------------

дисциплины		компетенций, индикаторов
Осваиваемая дисциплина		
Б1.В.11	Сервис на транспорте	ПК-3 (ПК-3.3)
Предшествующие дисциплины		
Б1.В.05	Терминальные системы транспорта	ПК-3 (ПК-3.3)
Б1.В.06	Транспортно-грузовые системы	ПК-3 (ПК-3.3)
Б2.В.01(П)	Производственная практика (технологическая практика)	ПК-3 (ПК-3.3)
Дисциплины, осваиваемые параллельно		
	нет	
Последующие дисциплины		
Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	ПК-3 (ПК-3.3)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

3.1. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов по учебному плану	Курсы (семестры)
		4 (7)
Общая трудоемкость дисциплины:		
- часов	108	108
- зачетных единиц	3	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	48,25	48,25
<i>из нее аудиторные занятия, всего</i>	48,25	48,25
в т.ч.:		
лекции	16	16
практические занятия	32	32
лабораторные работы	-	-
КА		
КЭ	0,25	0,25
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	8,75	8,75
Самостоятельная работа (всего), часов	51	51
в т.ч. на выполнение:		
контрольной работы	-	-
расчетно-графической работы	-	-
реферата	-	-
курсовой работы	-	-
курсового проекта	-	-
Виды промежуточного контроля	3а	3а
Текущий контроль (вид, количество)	-	-

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов

4.1. Темы и краткое содержание курса

Раздел 1. Сервис оказания услуг в грузовых перевозках.

Тема 1. Основы сервиса в грузовых перевозках

Основные понятия, принципы и задачи сервиса на транспорте. Рынок как условие и объективная основа сервиса на транспорте. Основы логистического сервиса. Понятие и уровни качества транспортного сервиса. Тарифы на грузовые перевозки.

Тема 2. Транспортно-экспедиционные услуги

Понятие «транспортно-экспедиционная услуга». Перевозка груза как транспортно-экспедиционная услуга. Взвешивание груза как транспортно-экспедиционная услуга. Погрузка и выгрузка груза как транспортно-экспедиционная услуга. Хранение груза как транспортно-экспедиционная услуга. Передача в аренду подвижного состава. Страхование груза как транспортно-экспедиционная услуга. Логистические услуги.

Раздел 2. Обеспечение сервиса в грузовых перевозках.

Тема 3. Субъекты сервиса в грузовых перевозках

Назначение, основные функции и структура системы фирменного транспортного обслуживания. Транспортные, транспортно-экспедиционные и логистические компании. Операторы железнодорожного подвижного состава. Цепи поставок.

Тема 4. Информационное обеспечение сервиса в грузовых перевозках

Автоматизированная система «Этран». Личные кабинеты грузовладельцев. Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки».

Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение сервиса в грузовых перевозках

Гражданский кодекс РФ. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации. Приказ Министерства транспорта РФ от 27 июля 2020 г. № 256 «Об утверждении Правил перевозок грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом». Приказ Министерства путей сообщения РФ от 18.06.2003 № 38 «Об утверждении Правил перевозок железнодорожным транспортом грузов с сопровождением и охраной грузоотправителей, грузополучателей и перечней грузов, требующих обязательного сопровождения и охраны».

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Названия разделов и тем	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий			
		Контактная работа (Аудиторная работа)			СР
		ЛК	ПЗ	ЛР	
Раздел 1. Сервис оказания услуг в грузовых	14	2	6		6

перевозках					
Тема 1. Основы сервиса в грузовых перевозках	14	2	6		6
Тема 2. Транспортно-экспедиционные услуги	14	4	4		6
Раздел 2. Обеспечение сервиса в грузовых перевозках	14	2	4		8
Тема 3. Субъекты сервиса в грузовых перевозках	14	2	4		8
Тема 4. Информационное обеспечение сервиса в грузовых перевозках	14	2	4		8
Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение сервиса в грузовых перевозках	15	2	4		9
КА					
КЭ	0,25				
Контроль	8,75				
Всего	72	16	32		51

4.3. Тематика практических занятий

Тема практического занятия	Количество часов
Тема 1. Основы сервиса в грузовых перевозках	8
Тема 2. Специфические аспекты сервиса на транспорте	6
Тема 3. Субъекты сервиса в грузовых перевозках	6
Тема 4. Технологические аспекты сервиса в грузовых перевозках	6
Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение сервиса в грузовых перевозках	6
Всего	32

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы и проекты учебным планом не предусмотрены.

4.6. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид самостоятельной работы
Раздел 1. Сервис оказания услуг в грузовых перевозках	6	
Тема 1. Основы сервиса в грузовых перевозках	6	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
Тема 2. Основы сервиса в грузовых перевозках	6	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
Раздел 2. Обеспечение сервиса в грузовых перевозках	8	
Тема 3. Субъекты сервиса в грузовых перевозках	8	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение

		самостоятельных работ.
Тема 4. Информационное обеспечение сервиса в грузовых перевозках	8	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение сервиса в грузовых перевозках	9	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
ИТОГО	51	

5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указанием места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала – сайт филиала.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Виды оценочных средств	Количество
Текущий контроль	
Курсовая работа	-
Курсовой проект	-
Промежуточный контроль	
Зачет с оценкой	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

7.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л1.1	Санамян Г.В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие	Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. - 132 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/147359	Электронный ресурс
7.2. Дополнительная литература				
Л2.1	Жданов А.Г. [и др.]	Эксплуатация наземных транспортно-технологических средств. Ч. 2. Организация эксплуатации и производственно-техническая база сервиса наземных транспортно-технологических средств: учебник в двух частях	Самара :СамГУПС, 2019 - 224 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/145833	Электронный ресурс
Л2.2	Жданов А.Г. [и др.]	Эксплуатация наземных транспортно-технологических средств. Ч. 2. Организация эксплуатации и производственно-техническая база сервиса наземных транспортно-технологических средств:	Самара :СамГУПС, 2019. - 214 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/145832	Электронный ресурс

		учебник в двух частях		
--	--	-----------------------	--	--

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный сайт филиала.
2. Электронная библиотечная система
3. Поисковая система «Яндекс» для доступа к тематическим информационным ресурсам.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Лекционные занятия включают в себя конспектирование учебного материала, на занятиях необходимо иметь тетрадь для записи и необходимые канцелярские принадлежности.
2. Практические занятия включают в себя выполнение заданий по теме занятия.

10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии и программное обеспечение:

- для проведения лекций, демонстрации презентаций: MS PowerPoint.

Перечень профессиональных баз данных

1. База данных «Автоматизированная система поиска информации по железнодорожному транспорту (АСПИЖТ)». <https://www.samgups.ru/lib/elektronnye-resursy/res/baza-dannykh-asvizht>
2. База данных «Железнодорожные станции». <https://www.tks.ru/db/rystation>
3. Автоматизированный банк данных технических паспортов вагонов (АБД ПВ). <http://railagent.ru/manuals/abdpv/index.php>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - кабинет «Транспортных систем», аудитория № 607. Специализированная мебель: столы ученические - 22 шт., стулья ученические - 43 шт., доска настенная (меловая) - 1 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт., кафедра - 1 шт. Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия - комплект презентаций (хранится на кафедре).

11.2. Перечень лабораторного оборудования

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

1.1. Перечень компетенций

ПК-3. Способен управлять деятельностью по предоставлению клиентам комплексных услуг транспортного обслуживания.

Индикатор ПК-3.3. Определяет перечень и условия оказания транспортных услуг.

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикаторов
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекции, самостоятельная работа студентов с теоретической базой	ПК-3 (ПК-3.3)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	ПК-3 (ПК-3.3)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Выполнение практических заданий	ПК-3 (ПК-3.3)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет	ПК-3 (ПК-3.3)

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

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатора	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	ПК-3 (ПК-3.3)	- посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций; - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии	- наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение; - активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	проверка конспекта лекций; тест
Этап 2. Формирование умений (решение задачи по	ПК-3 (ПК-3.3)	- выполнение заданий практических занятий	- успешное самостоятельное выполнение заданий практических занятий	решенные на практическом занятии задачи

образцу)				
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	ПК-3 (ПК-3.3)	- самостоятельное решение задач	- правильно самостоятельно решенные задачи	оформленные самостоятельно решенные задачи
Этап 4. Проверка усвоенного материала	ПК-3 (ПК-3.3)	- зачет	- ответы на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы по билету (при необходимости)	тест; оформленные самостоятельно задачи

2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатора	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
ПК-3 (ПК-3.3)	Знать: - терминологию, принципы и задачи сервиса на транспорте; специфику фирменного обслуживания на транспорте Уметь: - определять термин, исходя из имеющейся информации; по содержанию принципы и задачи сервиса на транспорте; разрабатывать структуру территориального центра фирменного транспортного обслуживания Владеть: - навыками работы с понятийным аппаратом дисциплины; определения по содержанию принципов и задач сервиса на транспорте; разработки структуры территориального центра фирменного транспортного обслуживания	Знать: - транспортные документы на груз Уметь: - заполнять транспортные документы на груз Владеть: - навыками заполнения транспортных документов на груз	Знать: - порядок расчета платежей при таможенном оформлении грузов; методику расчета уровня логистического обслуживания Уметь: - рассчитывать размер платежей при таможенном оформлении грузов и уровень логистического обслуживания Владеть: - навыками расчета размера платежей при таможенном оформлении грузов и уровня логистического обслуживания

2.2. Шкалы оценивания формирования компетенций и индикаторов

а) Шкала оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Зачет	Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне не ниже базового и студент отвечает на дополнительные вопросы. Студент: - прочно усвоил предусмотренной программой материал;

	- правильно, аргументировано ответил на все вопросы; - показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; - без ошибок выполнил практическое задание.
Незачет	Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
ПК-3 (ПК-3.3)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	- проверка конспекта лекций - тест
	Этап 2. Формирование умений (решение задачи по образцу)	- практическая работа (методические рекомендации для проведения практических занятий – УМКД)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	- самостоятельная работа: перечень тем и заданий по вариантам (методические рекомендации по СР)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	- вопросы к зачету (приложение 1)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Зачет

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Практические занятия

Практические занятия проводятся в отведенное время в специально оборудованной лаборатории. Для их выполнения преподавателем разрабатываются задания и составляются методические рекомендации. Цель работ - приобретение навыков в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тест

При проведении теста студентам предлагаются вопросы по теме, отведенной на практическое занятие (согласно рабочей программе учебной дисциплины).

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Основные понятия сервиса на транспорте.
2. Принципы сервиса на транспорте.
3. Основные задачи сервиса на транспорте.
4. Понятие качества транспортного сервиса.
5. Уровни качества транспортного сервиса.
6. Особенности рынка как условия и объективная основа сервиса на транспорте.
7. Назначение, функции структура системы фирменного транспортного обслуживания.
8. Основы логистического сервиса.
9. Назначение, основные функции и структура системы фирменного транспортного обслуживания.
10. Признаки и особенности транспортных, транспортно-экспедиционных и логистических компаний.
11. Признаки и особенности операторов железнодорожного подвижного состава.
12. Особенности и состав цепей поставок.
13. Понятие «транспортно-экспедиционная услуга».

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

1. Дифференцировать тарифы на грузовые перевозки
2. Определять место перевозки груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.
3. Определять место взвешивания груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.
4. Определять место погрузки и выгрузки груза как транспортно-экспедиционных услуг в комплексе сервиса на транспорте.
5. Определять место хранения груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.
6. Определять место передачи в аренду подвижного состава как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.
7. Определять место страхования груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.
8. Определять место логистических услуг в комплексе сервиса на транспорте.
9. Автоматизированная система «Этран».
10. Личные кабинеты грузовладельцев.
11. Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки».
12. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Гражданским кодексом РФ.

13. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Уставом железнодорожного транспорта Российской Федерации.

14. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Приказом Министерства транспорта РФ от 27 июля 2020 г. № 256 «Об утверждении Правил перевозок грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом».

15. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Приказом Министерства путей сообщения РФ от 18.06.2003 № 38 «Об утверждении Правил перевозок железнодорожным транспортом грузов с сопровождением и охраной грузоотправителей, грузополучателей и перечней грузов, требующих обязательного сопровождения и охраны».

Проверка уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

Студент должен владеть способностью выполнять комплекс услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей при перевозке грузов, в том числе скоропортящихся, на основе принципов логистики с учетом эффективного и рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему.

Оценочные средства

ПК-3. Способен управлять деятельностью по предоставлению клиентам комплексных услуг транспортного обслуживания.

Тестовые задания

1. Результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей потребителей (пассажир, грузоотправитель и грузополучатель) в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями – это:

- транспортная услуга
- транспортный сервис
- транспортный платеж

2. Услуга, придающая основной услуге дополнительную выгоду и помогающая отличить данную услугу от конкурирующей с ней:

Выберите один ответ:

- дополнительная услуга
- сопутствующая услуга
- периферийная услуга

3. Высококачественное обслуживание грузоотправителей, грузополучателей, включая обеспечение перевозок, предоставление комплексных услуг и выполнение дополнительных работ – это:

Выберите один ответ:

- сервис на транспорте

- транспортная услуга
- работа с клиентами

4. Потребитель транспортно-экспедиционных услуг, уполномоченный по договору транспортной экспедиции на сдачу груза экспедитору – это:

Выберите один ответ:

- грузоотправитель
- грузополучатель
- приемосдатчик

5. Потребитель транспортно-экспедиционных услуг, уполномоченный по договору транспортной экспедиции на прием груза от экспедитора – это:

- грузополучатель
- оформитель груза
- работник станции

6. В сервисе на транспорте принцип «Информационная отдача сервиса» означает:

Выберите один ответ:

- сбор и использование информации о качестве обслуживания линейным подразделениям и их отделам о спросе на услуги и потребностях клиента
- клиент никогда не окажется в условии «обслуживай себя сам»; должны быть установлены требования к каждой услуге, контроль качества сервиса
- именно от состояния и оснащения подвижного состава, зданий и сооружений и другой техники зависит безопасность грузов и пассажиров

7. Документ о договоренности в течение долгосрочного периода оказания одной стороной (операторской компанией) услуг другой стороне (производственной компании) – это:

Выберите один ответ:

- сервисный контракт
- договор перевозки
- договор лизинга

8. Технологический комплекс, включающий в себя объекты, обеспечивающие выполнение и обслуживание перевозок – это:

Выберите один ответ:

- инфраструктура транспортного сервиса
- наземная транспортная инфраструктура
- международный транспортный коридор

9. На этом уровне качества транспортных услуг оказание услуг должно отвечать техническим и технологическим возможностям железных дорог:

Выберите один ответ:

- I уровень
- II уровень
- III уровень
- IV уровень

10. На этом уровне качества транспортных услуг удовлетворение требований клиентуры в высоком качестве и низкой цене на транспортные услуги:

Выберите один ответ:

- I уровень
- II уровень
- III уровень
- IV уровень

11. Сфера реализации транспортных услуг по перемещению материальных ценностей производственного или потребительского характера – это:

Выберите один ответ:

- транспортный рынок
- транспортный бизнес
- транспортный сервис

12. Предметом логистического сервиса является:

Выберите один ответ:

- определенный набор соответствующих услуг
- деятельность в области грузовых перевозок
- эксплуатация железнодорожных путей

13. Степень соответствия всего комплекса услуг транспорта и экспедирования потребностям и ожиданиям потребителей – это ...

Поле ответа _____

14. Относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой транспортной услуги с базовыми значениями соответствующих показателей – это ...

Поле ответа _____

15. Объектом логистического сервиса выступают:

Выберите один ответ:

- товар в его физической форме, конкретные потребители материальных потоков
- товар в его физической форме, транспорт и тара, в которых его перевозят
- товар в его физической форме, упаковочные материалы, информация о товаре

16. Совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом – это:

Выберите один ответ:

- логистический сервис
- периферийный сервис
- транспортный сервис

17. Соотношение, степень значимости для перевозчика каждого из элементов транспортного сервиса:

Выберите один ответ:

- различны и постоянно меняются во времени
- различны и никогда не меняются во времени
- различны и очень редко меняются во времени

18. Это центральный орган Системы фирменного транспортного обслуживания, организующий и осуществляющий управление деятельностью структуры. Сферой деятельности этого органа является внутренний транспортный рынок России, а также рынок международных перевозок:

Выберите один ответ:

- Центр фирменного транспортного обслуживания
- Агентство фирменного транспортного обслуживания
- Транспортно-логистический бизнес-блок ОАО «РЖД»

19. Год образования Системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО):

Выберите один ответ:

- 1994
- 1995
- 1996

20. Система фирменного транспортного обслуживания образована для:

Выберите один ответ:

- формирования маркетинговой политики и реализации услуг железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок
- реализации транспортно-логистических и терминально-складских услуг на железнодорожном транспорте
- формирования бизнес - среды на рынке транспортных услуг и интеграции в международные транспортные коридоры

21. Повышение конкурентоспособности железнодорожного транспорта по сравнению с другими видами транспорта и расширение зоны сбыта услуг относится к:

Выберите один ответ:

- назначению СФТО
- основной функции СФТО
- основной задаче СФТО

22. Что относится к основным функциям Системы фирменного транспортного обслуживания:

Выберите один ответ:

- взаимодействие со смежными видами транспорта и структурами для увеличения грузовой базы (работы) ОАО «РЖД»
- увеличение доли железных дорог на транспортном рынке на транспортном рынке благодаря наиболее полному удовлетворению требований клиентов к уровню качества перевозок и связанных с ними услуг
- снижение себестоимости перевозок, и как следствие, транспортных издержек за счет устранения многочисленных посредников

23. Группа операций, непосредственно направленная на удовлетворение определенной потребности клиента в транспортной экспедиции и характеризующаяся наличием необходимого технологического, экономического, информационного и правового обеспечения – это

Поле ответа _____

24. Подгруппа технологических транспортно-экспедиционных услуг, в которую входит сортировка грузов

Поле ответа _____

25. Группа транспортно-экспедиционных услуг, в которую входит выполнение рекламы услуг

Поле ответа _____

26. Группа транспортно-экспедиционных услуг, в которую входит ведение учета и отчетности для клиента

Поле ответа _____

27. Группа транспортно-экспедиционных услуг, в которую входит заправка в пути следования транспортных средств топливом и расходными материалами

Поле ответа _____

28. Напишите текст (с большой буквы), который должен быть в пустом прямоугольнике



Поле ответа _____

29. Цель сертификата VGM – это

Поле ответа _____

30. Название (русскоязычное, с маленькой буквы) перевозчиков, которые обязаны предоставлять услугу любому клиенту в пределах своей специализации по виду груза, направлениям перевозки, регионам обслуживания, обычно работают на регулярных линиях, предоставляя свои услуги по единым для всех пользователей правилам и тарифам.

Поле ответа _____

31. Это компании, которые занимаются, прежде всего, консолидацией мелкопартионных грузов и организуют их доставку, пользуясь услугами автомобильного и железнодорожного транспорта. Часто они владеют транспортными терминалами и складами для временного хранения грузов.

Поле ответа _____

32. Вид договора, условиями страхового покрытия которого являются: Гибель или повреждение всего или части груза вследствие: огня, молнии, вихря, бури и других стихийных бедствий; крушения, опрокидывания, столкновения перевозочных средств между собой или удара о неподвижные или плавающие предметы; посадки судна на мель, провала мостов, взрыва, повреждения судна льдом; подмочки груза забортной водой, смывания груза за борт, а также вследствие мер, принятых для спасения или тушения пожара; пропажи перевозочного средства (судна, самолета) без вести; провала мостов и складских помещений; несчастных случаев при погрузке, разгрузке, выгрузке, приеме судном топлива. Убытки, расходы и взносы по общей аварии. Все необходимые и целесообразные расходы, произведенные с целью спасения груза или уменьшения убытка и установления его размера, если убыток подлежит возмещению по условиям страхования.

Поле ответа _____

33. Название (русскоязычное, с маленькой буквы) перевозчиков, которые имеют право ограничиваться обслуживанием клиентов по собственному выбору. Устанавливают правила обслуживания и тарифы в индивидуальном порядке с учетом особенностей конкретных клиентов.

Поле ответа _____

34. Основная сфера экспедиторов этого типа – сбор и подгруппировка мелкопартионных грузов до размеров помашинных (повагонных, контейнерных) партий для перевозчиков всех видов транспорта. Они могут быть операторами терминалов, в ряде случаев принимают на себя ответственность за груз как складские операторы.

Поле ответа _____

35. Примерно 30% логистических функций во всех отраслях экономики ежегодно передается...

Поле ответа _____

36. Напишите текст (с большой буквы), который должен быть в пустом прямоугольнике



Поле ответа _____

37. Так называется цепь поставок, которая состоит из фокусной компании и всех ее контрагентов, вплоть до поставщиков исходного сырья и природных ресурсов, определяющей ресурсы фокусной компании «на входе» и сети распределения, вплоть до конечных потребителей – физических лиц. Дать ответ в виде одного слова строчными буквами

Поле ответа _____

38. Напишите текст (с большой буквы), который должен быть в пустом прямоугольнике



Поле ответа _____

39. Главная задача логистической компании – это

Поле ответа _____

40. Надежный бизнес-помощник, который обеспечивает своему клиенту уменьшение затрат на производство (сбыт) товаров благодаря оптимизации материальных потоков (что происходит благодаря выбору оптимальных маршрутов, которые наиболее эффективны с точки зрения сроков и тарифов), а также уменьшению складских и таможенных издержек – это

Поле ответа _____

41. Продолжите фразу «Взвешивание грузов обеспечивается перевозчиками при обеспечении ими...»

Поле ответа _____

42. Три или более экономические единицы (организации или лица), напрямую участвующих во входящих и сходящих потоках продукции, услуг, финансов и (или) информации от источника до потребителя – это

Поле ответа _____

43. В режиме «единого окна» клиенты-отправители АО «Первая грузовая компания» с любого устройства – стационарного компьютера, планшета, мобильного телефона – могут заказать перевозку и ...

Поле ответа _____

44. В личный кабинет АО «Первая грузовая компания» данные о состоянии отправленных под погрузку вагонов поступают в такого приложения, как (название дается без кавычек и с большой буквы)

Поле ответа _____

45. В личном кабинете клиент АО «Первая грузовая компания» может отслеживать дислокацию вагонов со своим грузом и контролировать

Поле ответа _____

46. Полное название личного кабинета, предлагаемого ОАО «РЖД» своим грузоотправителям (ответ с большой буквы, без кавычек, если внутри названия потребуется ставить кавычки то использовать такие « »)

Поле ответа _____

47. Состав поезда установленного веса или длины, сформированный на железнодорожном пути необщего пользования либо по договору с перевозчиком и/или владельцем инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования на железнодорожных путях общего пользования, на станции с обязательным условием освобождения в пути следования не менее одной технической станции от переработки такого поезда, предусмотренной планом формирования грузовых поездов характеризует такой способ перевозки груза (ответ в единственном числе, строчными буквами, и отвечающий на вопрос «какой?»)

Поле ответа _____

48. В соответствии с Приказом Министерства транспорта РФ от 27 июля 2020 г. № 256 «Об утверждении Правил перевозок грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом» за время ожидания погрузки, выгрузки грузов, подачи, приема вагонов, контейнеров по причинам, зависящим от грузоотправителей (отправителей), грузополучателей (получателей), владельцев железнодорожных путей необщего пользования, указанные лица вносят перевозчику

Поле ответа _____

49. В соответствии с Приказом Министерства транспорта РФ от 27 июля 2020 г. № 256 «Об утверждении Правил перевозок грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом» взвешивание грузов обеспечивается перевозчиками при обеспечении ими погрузки и выгрузки в...

Поле ответа _____

50. Такой способ сопровождения грузов включает комплекс организационных и технологических мероприятий, направленных на обеспечение контроля за состоянием груза и его обслуживания при перевозке железнодорожным транспортом, осуществляется без смены лиц, сопровождающих груз, на протяжении всей перевозки железнодорожным транспортом (ответ дать одним словом строчными буквами)

Поле ответа _____

51. Название личного кабинета клиента от компании FESCO (ответ дается прописными буквами)

Поле ответа _____

52. Такой способ сопровождения грузов включает комплекс организационных и технологических мероприятий, направленных на обеспечение защиты грузов от противоправных посягательств, осуществляется ведомственной охраной Федерального агентства железнодорожного транспорта, со сменой работников (нарядов) такой охраны в пути следования (ответ дать одним словом строчными буквами).

Поле ответа _____

53. В соответствии с Уставом железнодорожного транспорта Российской Федерации Грузы выдаются на железнодорожной станции назначения грузополучателю после ...

Поле ответа _____

54. Что такое ЭТРАН (ответ с прописной буквы)

Поле ответа _____

55. Эта система впервые включила клиента (грузоотправителя, грузополучателя, экспедитора) в технологический цикл приема заявок и оформления перевозок, обеспечивая ему возможность оформить заявку на перевозку,

подготовить электронную накладную, получить итоговые документы, увидеть результаты расчетов провозной платы по перевозкам и отследить ход перевозок его грузов со своего рабочего места (ответ одним словом прописными буквами)

Поле ответа _____

56. Информационный сервис «Конструктор АНАЛИТИКА» позволяет в информационном ресурсе АС ЭТРАН строить ...

Поле ответа _____

57. Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки» (ЭТП ГП) – это

Поле ответа _____

58. Именно такая технология в формате цифрового протокола обмена данными взаимодействия участников является основой взаимодействия пользователей Электронной торговой площадка «Грузовые перевозки»

Поле ответа _____

59. Что является свободным, прозрачным и недискриминационным на Электронной торговой площадке «Грузовые перевозки» (ответ записать по форме: существительное, пробел, предлог «к», пробел, необходимый текст)

Поле ответа _____

60. Услуги доступные на ЭТП ГП (ответ дать путем перечисления через точку с запятой – ;))

Поле ответа _____

61. Соотнесите принцип сервиса на транспорте и его характеристику:

А) Техническая адекватность сервиса В) Гарантированное соответствие сервиса

Б) Информационная отдача сервиса Г) Эластичность сервиса

Определяется подвижным составом, комплексом погрузо-разгрузочной техники и другими транспортными средствами	А)
Сбор и использование информации о качестве обслуживания линейным подразделениям и их отделам о спросе на услуги и потребностях клиента	Б)
Клиент никогда не окажется в условии «обслуживай себя сам»; должны быть установлены требования к каждой услуге, контроль качества сервиса	В)
Сервисные услуги должны предлагаться клиентам от единичных или минимально необходимых, до максимально целесообразных, набор которых определяет сам клиент	Г)

62. Соотнесите уровень качества транспортного сервиса и его характеристику:

А) I уровень Б) II уровень В) III уровень Г) IV уровень

Услуги соответствуют статьям Устава железнодорожного транспорта РФ, Закона «О железнодорожном транспорте», Правилам перевозок и другим нормативным документам	А)
Оказание услуг должно отвечать техническим и технологическим возможностям железных дорог	Б)
Удовлетворение требований клиентуры в высоком качестве и низкой цене на транспортные	В)

услуги	
Удовлетворение неявных, скрытых потребностей в железнодорожных перевозках	Г)

63. Соотнесите вид договора и условия страхового покрытия

А) С ответственностью за все риски

Б) С ответственностью за частичную аварию

В) Без ответственности за повреждения, кроме случаев крушения

Гибель или повреждение всего или части груза по любой причине, кроме случаев оговоренных как исключения из состава покрытия. Убытки, расходы и взносы по общей аварии. Все необходимые и целесообразные расходы, осуществленные с целью спасения груза или уменьшения убытка и установления его размера, если убыток подлежит возмещению по условиям страхования.	А)
Гибель или повреждение всего или части груза вследствие: огня, молнии, вихря, бури и других стихийных бедствий; крушения, опрокидывания, столкновения перевозочных средств между собой или удара о неподвижные или плавающие предметы; посадки судна на мель, провала мостов, взрыва, повреждения судна льдом; подмочки груза забортовой водой, смывания груза за борт, а также вследствие мер, принятых для спасения или тушения пожара; пропажи перевозочного средства (судна, самолета) без вести; провала мостов и складских помещений; несчастных случаев при погрузке, разгрузке, выгрузке, приеме судном топлива. Убытки, расходы и взносы по общей аварии. Все необходимые и целесообразные расходы, произведенные с целью спасения груза или уменьшения убытка и установления его размера, если убыток подлежит возмещению по условиям страхования.	Б)
Аналогично с ответственностью за частичную аварию, возмещаются только убытки от полной гибели всего или части груза.	В)

Вопросы для подготовки к тестовым заданиям:

1. Основные понятия сервиса на транспорте.
2. Принципы сервиса на транспорте.
3. Основные задачи сервиса на транспорте.
4. Понятие качества транспортного сервиса.
5. Уровни качества транспортного сервиса.
6. Особенности рынка как условия и объективная основа сервиса на транспорте.
7. Назначение, функции структура системы фирменного транспортного обслуживания.
8. Основы логистического сервиса.
9. Назначение, основные функции и структура системы фирменного транспортного обслуживания.
10. Признаки и особенности транспортных, транспортно-экспедиционных и логистических компаний.
11. Признаки и особенности операторов железнодорожного подвижного состава.
12. Особенности и состав цепей поставок.
13. Понятие «транспортно-экспедиционная услуга».
14. Дифференцировать тарифы на грузовые перевозки
15. Определять место перевозки груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.
16. Определять место взвешивания груза как транспортно-экспедиционной

услуги в комплексе сервиса на транспорте.

17. Определять место погрузки и выгрузки груза как транспортно-экспедиционных услуг в комплексе сервиса на транспорте.

18. Определять место хранения груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.

19. Определять место передачи в аренду подвижного состава как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.

20. Определять место страхования груза как транспортно-экспедиционной услуги в комплексе сервиса на транспорте.

21. Определять место логистических услуг в комплексе сервиса на транспорте.

22. Автоматизированная система «Этран».

23. Личные кабинеты грузовладельцев.

24. Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки».

25. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Гражданским кодексом РФ.

26. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Уставом железнодорожного транспорта Российской Федерации.

27. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Приказом Министерства транспорта РФ от 27 июля 2020 г. № 256 «Об утверждении Правил перевозок грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом».

28. Осуществлять обслуживание грузовладельцев в соответствии с Приказом Министерства путей сообщения РФ от 18.06.2003 № 38 «Об утверждении Правил перевозок железнодорожным транспортом грузов с сопровождением и охраной грузоотправителей, грузополучателей и перечней грузов, требующих обязательного сопровождения и охраны».