

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 04.10.2021 12:58:07
Уникальный программный ключ:
94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ 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 22 июня 2021 г. № 3



директора филиала
Н.Н. Маланичева

Транспортный бизнес
рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Магистральный транспорт

Форма обучения: очная

Программу составил: Галанина Е.Г.

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 «Общеобразовательные и профессиональные дисциплины»

Протокол от «19» июня 2021 г. № 10

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, проф. _____



Подпись

И.В. Каспаров

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

1.1. Цели и задачи дисциплины

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

Цель освоения учебной дисциплины «Транспортный бизнес»: познакомить студентов с особенностями организации сервисного обслуживания в условиях современного национального и международного рынка транспортных услуг, дать системное представление о методологии современного сервиса на транспорте, а также рассмотреть некоторые организационные и юридические вопросы его организации.

Для реализации поставленной цели выделяются следующие задачи:

- ознакомить студентов с понятийно-категориальным аппаратом дисциплины;
- дать студентам представление о важности и сложности проблемы организации сервиса на транспорте;
- ознакомить с наиболее распространенными методологиями анализа и совершенствования качества транспортного сервиса.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Индикатор	Результат освоения учебной дисциплины
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. Принимает обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - методы оценки экономической эффективности управленческих решений <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - применять методы оценки экономической эффективности управленческих решений <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами оценки факторов внешней и внутренней среды организации - методами оценки факторов оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - методами оценки экономической эффективности управленческих решений
ПК-1. Способен 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		
ПК-1.6. Организует взаимодействие между участниками транспортного рынка с целью получения прибыли	Знать	<ul style="list-style-type: none"> - принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; - трудовое законодательство Российской Федерации. - инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; - применять принципы руководства трудовыми, материальными ресурсами транспортной отрасли; - применять принципы руководства сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли
	Владеть	<ul style="list-style-type: none"> - способностью организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; - способностью к руководству производственно-хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами; - способностью к руководству транспортным бизнесом

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Транспортный бизнес» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций, индикаторов
Осваиваемая дисциплина		
Б1.О.35	Транспортный бизнес	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)
Предшествующие дисциплины		
	нет	
Дисциплины осваиваемые параллельно		
Б1.О.33	Организация и управление производством	ОПК-7 (ОПК-7.1)
Б1.О.38	Транспортная логистика	ОПК-7 (ОПК-7.1)
Последующие дисциплины		
Б2.О.05(Пд)	Практическая подготовка. Производственная практика, преддипломная практика	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)
Б3.01	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)

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 (8)	5 (9)
Общая трудоемкость дисциплины:			
- часов	180	72	108
- зачетных единиц	5	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	70,6	32,25	38,35
<i>из нее аудиторные занятия, всего</i>	70,6	32,25	38,35
в т.ч. лекции	34	16	18
практические занятия	34	16	18
лабораторные работы			
КА	0,25	0,25	
КЭ	2,35		2,35
в т.ч. в интерактивной форме			
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	24,65		24,65
Самостоятельная работа	84,75	39,75	45
в том числе на выполнение:			
контрольной работы			
расчетно-графической работы			
реферата			
курсовой работы			
курсового проекта			
Виды промежуточного контроля	ЗаО, Экз	ЗаО	Экз
Текущий контроль (вид, количество)			

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

4.1. Темы и краткое содержание курса

Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса

Основные понятия курса. Факторы возникновения и развития транспортного бизнеса. Особенности организации транспортного бизнеса. Классификация и виды транспортного бизнеса. Современные положения, характеризующие развитие транспортного бизнеса.

Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте

Сущность количественного подхода к оценке качества транспортного сервиса: понятие «уровень сервиса». Качественный подход оценки сервиса: критерии оценки, их значимость для различных категорий потребителей, особенности измерения. Алгоритм качественной оценки сервиса.

Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании.

Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса

Аспектные определения сервиса и транспортного сервиса. Основные

элементы современного транспортного сервиса и их характеристика. Понятие рынка транспортных услуг. Основные экономические характеристики, особенности спроса и предложения РТУ. Проблемы современного РТУ: экономика, законодательство, экология.

Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса.

Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте

Основные положения управления качеством транспортного обслуживания: стандарты управления качеством, TQM. Уровни управления качеством транспортного сервиса. Сущность гар-модели Зейтгамла («Модель разрывов»). Схемы сертификации сервисной деятельности транспортных операторских компаний. Этапы проведения сертификации.

Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания

Классификация и виды дополнительного обслуживания на железнодорожном транспорте. Страхование: специфика транспортного страхования, виды страхования (российский и международный классификаторы). Проблемы современного транспортного страхования. Основные таможенные документы, процедура их оформления. Современные системы слежения за местоположением груза и транспортного средства, особенности организации слежения. Дополнительное обслуживание на пассажирском транспорте.

Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте

Современные информационные технологии повышения качества транспортного сервиса. Виды информационных услуг. Структура информационной составляющей транспортного сервиса.

Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте

Особенности организации финансовых потоков в транспортных логистических системах. Понятие и отличительные характеристики логистических финансовых потоков.

Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте

Прогнозирование объемов перевозок – условие удовлетворения спроса на РТУ. Задачи инновационной деятельности на железнодорожном транспорте.

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
		ЛЗ	ПЗ	ЛР	
4 КУРС					
8 семестр					
Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса	23	5	5		13
Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	23	5	5		13

Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса	25,75	6	6		13,75
КА	0,25				
КЭ					
Контроль					
ИТОГО за 4 курс	72	16	16		39,75
5 КУРС					
9 семестр					
Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	15	4	4		7
Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания	15	4	4		7
Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте	15	4	4		7
Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	15	4	4		7
Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте	21	2	2		17
КА					
КЭ	2,35				
Контроль	24,65				
ИТОГО за 5 курс	108	18	18		45

4.3. Тематика практических занятий

Тема практических занятий	Количество часов
4 курс	
8 семестр	
Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса	5
Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	5
Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса	6
ИТОГО за 4 курс	16
5 курс	
9 семестр	
Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	4
Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания	4
Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте	4
Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	4
Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте	2
ИТОГО за 5 курс	18

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.5. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (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
4 курс		
8 семестр		
Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса	13	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	13	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса	13,75	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
5 курс		
9 семестр		
Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	7	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания	7	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте	7	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	7	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте	17	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
ИТОГО	84,75	

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	
Контрольная работа	Учебным планом не предусмотрено
Промежуточный контроль	
Экзамен	1
ЗаО	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	Колич-во
Л1.1	Лахметкина Н. Ю.	Основы транспортного бизнеса : учебное пособие	Москва : РУТ (МИИТ), 2020. - 134 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/175943	Электронный ресурс
7.2. Дополнительная литература				
Л2.1	Мамаев Э. А.	Бизнес-планирование на транспорте : учебное пособие	Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. - 84 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/170570	Электронный ресурс
Л2.2	Ковалева Н. А.	Документационное обеспечение транспортного бизнеса : учебное пособие	Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019 - 116 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/170567	Электронный ресурс

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

1. Официальный сайт филиала.
2. Электронная библиотечная система

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 решение задач по темам.
Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с рекомендованной литературой. На занятии необходимо иметь конспект лекции.

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 и ведения интерактивных занятий: MS PowerPoint;
- для выполнения лабораторных работ - Microsoft Office 2010 и выше.
- для самостоятельной работы студентов: Windows 7 и выше, Microsoft Office 2010 и выше.

Профессиональные базы данных, используемые для изучения дисциплины (свободный доступ)

База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы
Министерства в сети Интернет» -
<http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/>

База программных средств налогового учета –
<https://www.nalog.ru/rn39/program/>

Единый архив экономических и социологических данных
http://sophist.hse.ru/data_access.shtml

База данных финансово-экономические показатели Российской Федерации -
<https://www.minfin.ru/ru/statistics/>

Портал интеллектуального центра – научной библиотеки им. Е.И. Овсянкина
https://library.narfu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=521&Itemid=590&lang=ru

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 - 44 шт., доска настенная - 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

ТРАНСПОРТНЫЙ БИЗНЕС

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

1.1. Перечень компетенций

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

Индикатор ОПК-7.1. Принимает обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства

ПК-1. Способен 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

Индикатор ПК-1.6. Организует взаимодействие между участниками транспортного рынка с целью получения прибыли

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, практические занятия	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Выполнение контрольной работы	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Защита контрольной работы, зачет с оценкой, экзамен	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)

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, индикатор	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)	- посещение лекционных занятий, практических занятий; - ведение конспекта	- наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное	устный ответ

		лекций; - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии	обсуждение; - активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов;	
Этап 2. Формирование умений (решение задачи по образцу)	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)	- выполнение заданий на практических занятиях	- успешное самостоятельное выполнение практических заданий	отчет по практическому занятию
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)	- наличие правильно выполненной контрольной работы	- контрольная работа имеет положительную рецензию и допущена к защите	контрольная работа
Этап 4. Проверка усвоенного материала	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)	- успешная защита контрольной работы; - зачет с оценкой; - экзамен	- ответы на все вопросы по контрольной работе; - ответы на вопросы зачета с оценкой, экзамена	устный ответ

2.1. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатор	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
ОПК-7 (ОПК-7.1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами оценки факторов внешней и внутренней среды организации - методами оценки факторов оказывающие 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций <ul style="list-style-type: none"> - методы оценки экономической эффективности решений <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций <ul style="list-style-type: none"> -применять методы оценки экономической эффективности решений <p>Владеть:</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций <ul style="list-style-type: none"> - методы оценки экономической эффективности управленческих решений <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы оказывающие влияние на состояние и перспективы развития

	<p>влияние на состояние и перспективы развития организаций</p>	<p>- методами оценки факторов внешней и внутренней среды организации</p> <p>- методами оценки факторов оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций</p> <p>- методами оценки экономической эффективности решений</p>	<p>организаций</p> <p>-применять методы оценки экономической эффективности управленческих решений</p> <p>Владеть:</p> <p>- методами оценки факторов внешней и внутренней среды организации</p> <p>- методами оценки факторов оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций</p> <p>- методами оценки экономической эффективности управленческих решений</p>
<p>ПК-1 (ПК-1.6)</p>	<p>Знать</p> <p>- принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>- трудовое законодательство Российской Федерации.</p> <p>Уметь</p> <p>- применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>-применять принципы руководства трудовыми, материальными ресурсами транспортной отрасли;</p> <p>Владеть</p> <p>- способностью организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p>	<p>Знать</p> <p>- принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>-трудовое законодательство Российской Федерации.</p> <p>- инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;</p> <p>Уметь</p> <p>- применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>- применять принципы руководства трудовыми ресурсами транспортной отрасли;</p> <p>-применять принципы руководства сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли;</p> <p>Владеть</p>	<p>Знать</p> <p>- принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>- трудовое законодательство Российской Федерации.</p> <p>- инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;</p> <p>Уметь</p> <p>- применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>- применять</p>

	<p>- способностью к руководству производственно-хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами;</p>	<p>- способностью к организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>- способностью к руководству производственно-хозяйственной деятельностью,</p> <p>- способностью к руководству транспортным бизнесом;</p>	<p>принципы руководства трудовыми, материальными ресурсами транспортной отрасли;</p> <p>- применять принципы руководства сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли;</p> <p>Владеть</p> <p>- способностью к организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;</p> <p>- способностью к руководству производственно-хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами;</p> <p>- способностью к руководству транспортным бизнесом;</p>
--	--	---	--

2.2. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания
оценка «отлично»	<p>Все индикаторы достижений компетенции сформированы на высоком уровне и студент отвечает на все дополнительные вопросы. Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов. Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне. Оперировать приобретенными знаниями, умениями и навыками, в том числе в ситуациях повышенной сложности. Отвечает на все вопросы билета без наводящих вопросов со стороны преподавателя. Не испытывает затруднений при ответе на дополнительные вопросы. Задачу решил правильно.</p>

оценка «хорошо»	<p>- Один индикатор достижения компетенции сформирован на высоком уровне, а другие индикаторы достижения компетенции сформированы на среднем уровне;</p> <p>- все индикаторы достижений компетенции сформированы на среднем уровне, но студент аргументированно отвечает на все дополнительные вопросы;</p> <p>- один индикатор достижений компетенции сформирован на среднем уровне, а другие на базовом уровне, но студент уверенно отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов. Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне. Оперировать приобретенными знаниями, умениями и навыками; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами. На два теоретических вопроса студент дал полные ответы, на третий - при наводящих вопросах преподавателя. При ответе на дополнительные вопросы допускает неточности. Задачу решил.</p>
оценка «удовлетворительно»	<p>- Все индикаторы достижений компетенции сформированы на базовом уровне;</p> <p>- один индикатор достижения компетенции сформирован на базовом уровне, другие на среднем уровне, но студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы.</p> <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но проблемы не носят принципиального характера. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне: допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний по ряду вопросов. Затрудняется отвечать на дополнительные вопросы. Задачу решил на 50%.</p>
оценка «неудовлетворительно»	<p>Индикаторы достижения компетенции сформированы на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Теоретическое содержание дисциплины освоено частично. Студент демонстрирует явную недостаточность или полное отсутствие знаний, умений и навыков на заданном уровне сформированности индикаторов достижения компетенции.</p>

б) Шкала оценивания зачета с оценкой

Шкала оценивания	Критерии оценивания
оценка «отлично»	<p>Все индикаторы достижений компетенции сформированы на высоком уровне и студент отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов. Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне. Оперировать приобретенными знаниями, умениями и навыками, в том числе в ситуациях повышенной сложности. Отвечает на все вопросы билета без наводящих вопросов со стороны преподавателя. Не испытывает затруднений при ответе на дополнительные вопросы.</p>
оценка «хорошо»	<p>- Один индикатор достижения компетенции сформирован на высоком уровне, а другие индикаторы достижений компетенций сформированы</p>

	<p>на среднем уровне;</p> <ul style="list-style-type: none"> - все индикаторы достижений компетенции сформированы на среднем уровне, но студент аргументированно отвечает на все дополнительные вопросы; - один индикатор достижений компетенции сформирован на среднем уровне, а другие на базовом уровне, но студент уверенно отвечает на все дополнительные вопросы. <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов. Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне. Оперирует приобретенными знаниями, умениями и навыками; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами. На два теоретических вопроса студент дал полные ответы, на третий - при наводящих вопросах преподавателя. При ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.</p>
оценка «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - Все индикаторы достижений компетенции сформированы на базовом уровне; - один индикатор достижения компетенции сформирован на базовом уровне, другие на среднем уровне, но студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но проблемы не носят принципиального характера. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне: допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний по ряду вопросов. Затрудняется отвечать на дополнительные вопросы.</p>
Оценка «неудовлетворительно»	<p>Индикаторы достижений компетенций сформированы на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы.</p> <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично. Студент демонстрирует явную недостаточность или полное отсутствие знаний, умений и навыков на заданном уровне сформированности индикаторов достижения компетенции.</p>

в) Шкала оценивания контрольных работ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Зачтено	Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне не ниже базового. Даны ответы на все теоретические вопросы. Все расчеты выполнены верно и имеют необходимые пояснения
Не зачтено	Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне ниже базового. В расчетах допущены ошибки, необходимые пояснения отсутствуют, имеются ошибки в теоретических вопросах.

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

Код компетенции,	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
------------------	--------------------------------	--------------------------------------

индикатора		
ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-1 (ПК-1.6)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	- устный ответ
	Этап 2. Формирование умений (решение задачи по образцу)	- практические занятия (методические рекомендации для проведения лабораторных работ и практических занятий)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	- контрольная работа: перечень тем и заданий по вариантам (методические рекомендации)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	- защита контрольной работы; - вопросы к зачету с оценкой, вопросы к экзамену (приложение 1)

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

Экзамен

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Экзамен 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.

Зачет с оценкой

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет с оценкой проходит в форме собеседования по теоретическим вопросам. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Практические занятия

Практические занятия — метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Цель работ – приобретение навыков решения практических задач по дисциплине Транспортный бизнес.

Контрольные работы

Это внеаудиторный вид самостоятельной работы студентов.

Контрольные работы по дисциплине «Транспортный бизнес» составлены в соответствии с программой курса и включает в себя следующие задания.

Темы контрольной работы

1. Методы прогнозирования объемов перевозок транспортных компаний.
2. Сущность инновационных направлений транспортной логистики, источники их финансирования. Оценка эффективности.
3. Алгоритм качественной оценки сервиса на транспорте и определения рейтинга транспортной компании.

4. Аспектные определения транспортного сервиса. Основные элементы современного транспортного сервиса и их характеристика.
5. Понятие рынка транспортных услуг. Особенности формирования спроса и предложения: кривая безразличия.
6. Основные положения национальной системы сертификации транспортных услуг. Виды транспортных услуг, подлежащих сертификации.
7. Схемы сертификации сервисной деятельности транспортных операторских компаний. Этапы проведения сертификации.
8. Уровни управления качеством сервиса на транспорте.
9. Алгоритм Гар-модели Зейтгамла: причины возникновения первого и второго «разрывов».
10. Алгоритм Гар-модели Зейтгамла: причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов».

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Дайте определение услуге, обслуживанию, сервису. В чем заключается принципиальное отличие этих терминов?
2. Дайте определение логистического и транспортного сервиса.
3. Перечислите причины интенсивного развития транспортного сервиса во второй половине XX века.
4. Приведите классификацию сервиса и кратко охарактеризуйте виды сервиса.
5. Раскройте понятие «уровень сервиса» и приведите формулы его расчета.
6. Перечислите и охарактеризуйте оценки качества сервиса на транспорте.
7. Приведите классификацию категорий потребителей и охарактеризуйте их предпочтения.
8. Перечислите этапы качественной оценки транспортного сервиса.
9. Дайте определение транспортного сервиса и охарактеризуйте его структуру.
10. Дайте определение рынка транспортных услуг. В чем заключается специфика конкуренции на РТУ?
11. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития РТУ.
12. Перечислите основные стандарты, в соответствии с которыми производится сертификация транспортного сервиса.
13. Раскройте специфику анализа качества сервиса на всех уровнях менеджмента.
14. Назовите причины возникновения первого и второго «разрывов» гар-модели Зейтгамла.
15. Назовите причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов» гар-модели Зейтгамла.
16. Назовите и охарактеризуйте схемы сертификации транспортного сервиса.
17. Опишите процедуру сертификации транспортного сервиса в России.
18. Дайте определение дополнительной услуги и приведите классификацию дополнительного обслуживания.
19. Дайте определение страхованию и приведите основные термины страхования.
20. Перечислите и охарактеризуйте основные виды страхования по российскому классификатору.
21. Перечислите и охарактеризуйте основные виды страхования по европейскому классификатору.
22. Приведите алгоритм оформления таможенных документов.
23. Охарактеризуйте современные информационные логистические технологии и приведите примеры систем слежения за перевозками.
24. Дайте определение сервисологии. Охарактеризуйте особенности потребительского РТУ.
25. Приведите классификации потребительских транспортных услуг и

критериев их оценки.

26. Перечислите и охарактеризуйте основные информационные логистические услуги.

27. Перечислите подсистемы и элементы подсистем информационной составляющей транспортного логистического сервиса.

28. Дайте определение финансового логистического потока и перечислите их основные характеристики. Чем объем финансового потока отличается от его стоимости?

29. Каким образом прогнозирование объемов перевозок позволяет совершенствовать сервисную деятельность транспортных компаний?

30. Раскройте сущность инновационных направлений транспортной логистики и обоснуйте их эффективность

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

1. Понятие услуг, обслуживания и сервиса. Факторы возникновения и развития транспортного бизнеса в XX веке.

2. Отличительные особенности сервисных услуг. Классификации и виды сервиса.

3. Логистические положения, характеризующие место сервиса на транспорте в современной системе производства и товародвижения.

4. Количественная оценка сервиса на транспорте. Понятие «уровень сервиса» и формулы его расчета.

5. Определение оптимального уровня сервиса по критерию логистических издержек.

6. Определение оптимального уровня сервиса по критерию доходов.

7. Качественная оценка сервиса на транспорте. Основные критерии оценки качества сервиса.

8. Алгоритм качественной оценки сервиса на транспорте и определения рейтинга транспортной компании.

9. Аспектные определения транспортного сервиса. Основные элементы современного транспортного сервиса и их характеристика.

10. Понятие рынка транспортных услуг. Особенности формирования спроса и предложения: кривая безразличия.

11. Основные положения национальной системы сертификации транспортных услуг. Виды транспортных услуг, подлежащих сертификации.

12. Схемы сертификации сервисной деятельности транспортных операторских компаний. Этапы проведения сертификации.

13. Уровни управления качеством сервиса на транспорте.

14. Алгоритм Гар-модели Зейтгамла: причины возникновения первого и второго «разрывов».

15. Алгоритм Гар-модели Зейтгамла: причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов».

16. Понятие дополнительного обслуживания. Виды дополнительного обслуживания на железнодорожном транспорте.

17. Сущность транспортного страхования.

18. Виды транспортного страхования по российскому классификатору.

19. Виды транспортного страхования по европейскому классификатору.

20. Основные таможенные документы и процедура их оформления.
21. Современные системы слежения за местоположением груза и транспортного средства.
22. Информационные логистические технологии как фактор совершенствования сервиса на транспорте.
23. Классификация и виды информационных услуг, характерных для сервиса на транспорте.
24. Структура информационной составляющей сервиса на транспорте.
25. Понятие и отличительные характеристики финансовых логистических потоков.
26. Базисные условия поставки Инкотермс-2010 как основа организации финансовых потоков при транспортировке грузов.
27. Основные документы, регламентирующие оказание транспортных услуг во внутреннем и международном сообщениях.
28. Прогнозирование как фактор повышения качества сервиса на транспорте. Основные методы прогнозирования.
29. Концепции стратегии развития транспортной системы Российской Федерации
30. Влияние инновационной деятельности на качество сервиса на транспорте.

Проверка уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

Студент должен владеть способностью решать задачи профессиональной деятельности в области транспортного бизнеса.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Охарактеризуйте современные информационные логистические технологии и приведите примеры систем слежения за перевозками.
2. Дайте определение сервисологии. Охарактеризуйте особенности потребительского РТУ.
3. Приведите классификации потребительских транспортных услуг и критериев их оценки.
4. Перечислите и охарактеризуйте основные информационные логистические услуги.
5. Перечислите подсистемы и элементы подсистем информационной составляющей транспортного логистического сервиса.
6. Дайте определение финансового логистического потока и перечислите их основные характеристики. Чем объем финансового потока отличается от его стоимости?
7. Каким образом прогнозирование объемов перевозок позволяет совершенствовать сервисную деятельность транспортных компаний?
8. Раскройте сущность инновационных направлений транспортной логистики и обоснуйте их эффективность
9. Понятие услуг, обслуживания и сервиса. Факторы возникновения и развития транспортного бизнеса в XX веке.

10. Отличительные особенности сервисных услуг. Классификации и виды сервиса.
11. Логистические положения, характеризующие место сервиса на транспорте в современной системе производства и товародвижения.
12. Количественная оценка сервиса на транспорте. Понятие «уровень сервиса» и формулы его расчета.
13. Определение оптимального уровня сервиса по критерию логистических издержек.
14. Определение оптимального уровня сервиса по критерию доходов.
15. Качественная оценка сервиса на транспорте. Основные критерии оценки качества сервиса.

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

16. Понятие дополнительного обслуживания. Виды дополнительного обслуживания на железнодорожном транспорте.
17. Сущность транспортного страхования.
18. Виды транспортного страхования по российскому классификатору.
19. Виды транспортного страхования по европейскому классификатору.
20. Основные таможенные документы и процедура их оформления.
21. Современные системы слежения за местоположением груза и транспортного средства.
22. Информационные логистические технологии как фактор совершенствования сервиса на транспорте.
22. Классификация и виды информационных услуг, характерных для сервиса на транспорте.
23. Структура информационной составляющей сервиса на транспорте.
24. Понятие и отличительные характеристики финансовых логистических потоков.
25. Базисные условия поставки Инкотермс-2010 как основа организации финансовых потоков при транспортировке грузов.
26. Основные документы, регламентирующие оказание транспортных услуг во внутреннем и международном сообщениях.
27. Прогнозирование как фактор повышения качества сервиса на транспорте. Основные методы прогнозирования.
28. Концепции стратегии развития транспортной системы Российской Федерации
29. Влияние инновационной деятельности на качество сервиса на транспорте.
30. Понятие и принципы работы международных транспортных коридоров.

Проверка уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

Студент должен владеть способностью решать задачи профессиональной деятельности в области транспортного бизнеса.