Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 29.03.2023 13:17:27
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 28 июня 2022 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала
_____ Н.Н. Маланичева
05 июля 2022 г.

Транспортный бизнес

рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Магистральный транспорт

Форма обучения: заочная

Нижний Новгород 2022

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 «18» июня 2022 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 по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог».

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	**Знать:** - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - методы оценки экономической эффективности управленческих решений
	Уметь: - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - применять методы оценки экономической эффективности управленческих решений
	Владеть: - 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-3 Способен управлять деятельностью по предоставлению клиентам комплексных услуг транспортного обслуживания	
ПК-3.1 Анализирует платежеспособный спрос на грузовые перевозки и формирует номенклатуру комплексных услуг транспортного обслуживания	**Знать:** - критерии оценки вариантов конкурентоспособных бизнес-моделей; - методы разработки управленческих решений при принятии бизнес - модели; - критерии оценки социально-экономической эффективности и рисков при анализе бизнес - модели;
	Уметь: - применять критерии оценки бизнес - модели; - применять методы разработки управленческих решений при принятии бизнес - модели; - применять критерии оценки социально-экономической эффективности и рисков при анализе бизнес - модели;
	Владеть: - навыками применения критериев оценки бизнес - модели; - методами разработки управленческих решений применения бизнес - модели; - навыками применения критериев оценки социально-экономической эффективности и рисков при анализе бизнес – модели
ПК-3.2 Определяет оптимальные условия перевозки грузов на основе анализа данных	**Знать** - принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; - трудовое законодательство Российской Федерации. - инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
	Уметь - 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 - 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)» и является обязательной для изучения.

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций, индикаторов
Осваиваемая дисциплина		
Б1.О.34	Транспортный бизнес	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)
Предшествующие дисциплины		

Б1.В.ДВ.01.01	Управление транспортно-логистическими системами	ПК-3 (ПК-3.2)
Б1.В.ДВ.01.02	Организация перевозок опасных грузов	ПК-3 (ПК-3.2)
Б2.В.01(П)	Производственная практика (технологическая практика)	ПК-3 (ПК-3.2)
Дисциплины осваиваемые параллельно		
Б1.О.33	Организация и управление производством	ОПК-7 (ОПК-7.1)
Б1.О.37	Транспортная логистика	ОПК-7 (ОПК-7.1) ПК-3 (ПК-3.2)
Последующие дисциплины		
Б2.В.03(Пд)	Производственная практика (преддипломная практика)	ПК-3 (ПК-3.1)
Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)

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
		5
Общая трудоемкость дисциплины: - часов - зачетных единиц	 180 5	 180 5
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	19	19
из нее аудиторные занятия, всего	19	19
в т.ч. лекции	8	8
практические занятия	8	8
лабораторные работы		
КА	0,4	0,4
КЭ	2,6	2,6
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	10,4	10,4
Самостоятельная работа	150,6	150,6
в том числе на выполнение:		
контрольной работы	9	9
расчетно-графической работы		
реферата		
курсовой работы		
курсового проекта		
Виды промежуточного контроля	Экз, ЗаО	Экз, ЗаО
Текущий контроль (вид, количество)	К(1)	К(1)

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 gap-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 финанс вых 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)			СРС
		лекции	практические занятия	лабораторные работы	
Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса	19	1			18
Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	21	1	2		18
Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса	19	1			18
Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	21	1	2		18
Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания	21	1	2		18
Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте	19	1			18
Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	21	1	2		18
Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте	25,6	1			24,6
КА	0,4				
КЭ	2,6				
Контроль	10,4				
Всего	180	8	8		150,6

4.3. Тематика практических занятий

Тема практического занятия	Количество часов
Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	2
Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	2
Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания	2

Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	2
Всего	8

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

1. Методы прогнозирование 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 Gap-модели Зейтгамла: причины возникновения первого и второго «разрывов».
10. Алгоритм Gap-модели Зейтгамла: причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов».

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
Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со

обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса		справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	18	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте	24,6	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Выполнение контрольной работы. Подготовка к промежуточной аттестации
Всего	150,6	

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

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по выполнению контрольных работ;
- 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	1
Промежуточный контроль	
ЗаО	1
Экзамен	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	Количество
Л1.1	Долганова О.И.	Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования : учебник	Москва: КноРус, 2022. — 323 с. — режим доступа: https://book.ru/book/943119	[Электронный ресурс]
Л1.2	Лахметкина Н. Ю.	Основы транспортного бизнеса : учебное пособие	Москва: РУТ (МИИТ), 2020. — 134 с. — режим доступа: https://e.lanbook.com/book/175943	[Электронный ресурс]
Л1.3	Бариленко В.И.	Аналитическое обоснование конкурентоспособных бизнес-моделей : учебное пособие	Москва: Русайнс, 2021. — 308 с. — режим доступа — https://book.ru/book/941884	[Электронный ресурс]
Л1.4	Авдийский В.И.	Теория и практика управления рисками организации : учебник	Москва: КноРус, 2021. — 275 с. — режим доступа. — https://book.ru/book/940503.	[Электронный ресурс]
7.2. Дополнительная литература				
Л2.1	Касьяненко Т. Г.	Анализ и оценка рисков в бизнесе: учебник и практикум	М.: Юрайт, 2019. - 381 с. – Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/bcode/432142	[Электронный ресурс]
Л2.2	Сеславин А.И., Сеславина Е.А.	Исследование операций и методы оптимизации: учеб. пособие	М.: «УМЦ ЖДТ», 2015. - 200 с. – Режим доступа: http://umczdt.ru/books/42/30047/	[Электронный ресурс]
Л2.3	Под ред. Кукушкина С. Н., Позднякова В.Я., Васильевой Е.С.	ВНУТРИФИРМЕННОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ	Москва: Юрайт, 2019г. — 322 с. — Режим доступа https://biblio-online.ru/book/vnutrifirmennoe-planirovanie-431742	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.

3. В рамках самостоятельной работы студент должен выполнить контрольную работу. Прежде чем выполнять задания контрольной работы, необходимо изучить теоретический материал, ознакомиться с методическими указани-

ями по выполнению работ. Выполнение и защита контрольной работы является непременным условием для допуска к экзамену. Во время выполнения контрольной можно получить групповые и индивидуальные.

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 (для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, промежуточной аттестации, индивидуальных консультаций) - кабинет «Транспортных систем» (аудитория № 607) соответствует требованиям охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов и качеству учебной доски, а также требованиям пожарной безопасности. Освещенность рабочих мест соответствует действующим СНиПам.

Оборудование: специализированная мебель: столы ученические - 24 шт., стулья ученические – 48 шт., доска настенная – 1 шт., стол преподавателя – 1 шт., стул преподавателя – 1 шт. Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: (экран, проектор, ноутбук) Учебно-наглядные пособия - комплект презентаций

11.2. Перечень лабораторного оборудования. Лабораторное оборудование не предусмотрено.

Приложение к рабочей программе

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 и индикаторов

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

Индикатор ПК-3.1 Анализирует платежеспособный спрос на грузовые перевозки и формирует номенклатуру комплексных услуг транспортного обслуживания

Индикатор ПК-3.2 Определяет оптимальные условия перевозки грузов на основе анализа данных

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-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Выполнение контрольной работы	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Защита контрольной работы, зачет с оценкой, экзамен	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)

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-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)	- посещение лекционных занятий, практических занятий; - ведение конспекта лекций;	- наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение;	устный ответ

		- участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятие	- активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов;	
Этап 2. Формирование умений (решение задачи по образцу)	ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)	- 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-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)	- 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-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)	- 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)	**Знать:** - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций **Уметь:** - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций **Владеть:** - методами оценки факторов внешней и внутренней среды организации - методами оценки	**Знать:** - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций -методы оценки экономической эффективности решений **Уметь:** - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - применять методы оценки экономической эффективности решений **Владеть:** - методами оценки факторов внешней и	**Знать:** - факторы внешней и внутренней среды организации - факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций -методы оценки экономической эффективности управленческих решений **Уметь:** - оценивать факторы внешней и внутренней среды организации; - оценивать факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - применять методы оценки экономической эффективности управленческих решений **Владеть:** - методами оценки факторов внешней и внутренней среды организа-

	факторов оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций	внутренней среды организации - методами оценки факторов оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - методами оценки экономической эффективности решений	ции - методами оценки факторов оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций - методами оценки экономической эффективности управленческих решений
ПК-3 (ПК-3.1)	**Знать:** - критерии оценки вариантов конкурентоспособных бизнес-моделей; **Уметь:** - применять критерии оценки бизнес - модели; **Владеть:** - навыками применения критериев оценки бизнес - модели;	**Знать:** - методы разработки управленческих при принятии бизнес - модели; **Уметь:** - применять методы разработки управленческих решений при принятии бизнес - модели; **Владеть:** - методами разработки управленческих решений применения бизнес - модели;	**Знать:** - критерии оценки социально-экономической эффективности и рисков при анализе бизнес - модели; **Уметь:** - применять критерии оценки социально-экономической эффективности и рисков при анализе бизнес - модели; **Владеть:** - навыками применения критериев оценки социально-экономической эффективности и рисков при анализе бизнес – модели
ПК-3 (ПК-3.2)	**Знать** - принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; - трудовое законодательство Российской Федерации. **Уметь** - применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; - применять принципы руководства	**Знать** - принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; -трудовое законодательство Российской Федерации. - инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; **Уметь** - применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли;	**Знать** - принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; -трудовое законодательство Российской Федерации. - инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; **Уметь** - применять принципы организации работы производственно-хозяйственной деятельности предприятия транспортной отрасли; -применять принципы руководства трудовыми,

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

2.2. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания
оценка **«отлично»**	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. Оперирует 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.
оценка **«хорошо»**	- Один индикатор достижения компетенции сформирован на высоком уровне, а другие индикаторы достижения компетенции сформированы на среднем уровне; - 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.

	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. Задачу решил.
оценка **«удовлетворительно»**	- 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. 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%.
оценка **«неудовлетворительно»**	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.

б) Шкала оценивания зачета с оценкой

Шкала оценивания	Критерии оценивания
оценка **«отлично»**	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. Оперирует 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.

оценка **«хорошо»**	- Один индикатор достижения компетенции сформирован на высоком уровне, а другие индикаторы достижений компетенций сформированы на среднем уровне; - 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. 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.
оценка **«удовлетворительно»**	- 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. 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.
оценка **«неудовлетворительно»**	Индикаторы достижений компетенций 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.

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, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
ОПК-7 (ОПК-7.1), ПК-3 (ПК-3.1, ПК-3.2)	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 Gap-модели Зейтгамла: причины возникновения первого и второго «разрывов».
10. Алгоритм Gap-модели Зейтгамла: причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов».

Приложение 1

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.

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» gap-модели Зейтгамла.
15. Назовите причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов» gap-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 Gap-модели Зейтгамла: причины возникновения первого и второго «разрывов».
15. Алгоритм Gap-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.

Оценочные средства

Компетенция 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

Тестовые задания

1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:
a) инструмент управленческой деятельности;
b) продукт управленческой деятельности;
c) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий
d) форма воздействия субъекта на объект;
e) управленческий документ.

2. Юридическое свойство управленческого решения – это:
a) целенаправленность;
b) правомерность;
c) плановость;
d) коллегиальность.

3. Организационные свойства управленческого решения - это:
a) плановость;
b) последовательность;
c) целенаправленность;
d) правомерность.

4. Технологическое свойство управленческое решения - это:
a) комплексность;
b) стадийность;
c) целенаправленность;
d) актуальность.

5. Системное свойство управленческого решения - это:
a) коллегиальность;
b) плановость;
c) комплексность;
d) актуальность.

6. Проблемное «свойство управленческого решения» - это:
a) срочность;
b) плановость;
c) актуальность;
d) последовательность разработки.

7. Юридическое стимулирующее свойство управленческого решения - это:
a) стадийность;
b) правомерность;
c) мотивационность;
d) коллегиальность.

8. Правильная (логическая) последовательность реализации элементов управленческого процесса - это:
a) управленческие действия;
b) управленческая ситуация;
c) управленческое решение;
d) управленческие функции.

9. Базовая управленческая категория - это:
a) управленческая функция;
b) проблемная ситуация;
c) управленческое решение;
d) управленческие действия;
e) управленческая цель.

10. Установите соответствие элементов процесса принятия решения и его аспектов; элементы:
a) анализ, преобразование сведений (данных) о ситуации;
b) логические мыслительные операции;
c) выбор методов разработки решения;
d) нормативно-правовое обеспечение решения;
аспекты:
1) юридический;
2) информационный;
3) психологический;
4) организационный.

11. Отличительные по содержанию характеристики управленческих решений в организациях и в частной жизни - это:
a) цели;
b) проблемы;
c) разделение труда;
d) профессионализм;
e) актуальность.

12. Общие характеристики управленческих решений в организациях и частной жизни - это:
a) актуальность;
b) влияние на интересы субъекта разработки;
c) влияние на интересы коллектива работников;
d) разделение труда.

13. Управленческое решение – это конечный продукт управленческой деятельности?

14. Управленческое решение – это промежуточный продукт управленческой деятельности?

15. Управленческое решение – концентрированное выражение процесса …

16. Управленческое решение – это инструмент … субъекта на объект

17. Две наиболее близкие по содержанию управленческие категории – это:
a) цели;
b) функции;
c) действия;
d) проблемы;
e) решения.

18. Управленческое решение – это выбор альтернативы…….

19. Классификация решений – это:
a) ранжирование решений;
b) оценка качества решений;
c) группировка решений по каким-либо признакам;
d) структуризация решений.

20. Классификация решений имеет значение для:
a) оценки качества решений;
b) определения состава исполнителей решений;
c) анализа содержания решений;
d) выявления общих (сходных) и отличительных свойств.

21. Группа решений, выделенная по временному признаку - это:
a) стратегические и тактические;
b) индивидуальные и коллегиальные;
c) долгосрочные и краткосрочные;
d) глобальные и локальные.

22. Группа решений, выделенная по информационному признаку - это:
a) документированные и недокументированные;
b) долгосрочные и краткосрочные;
c) детерминированные и вероятностные;
d) однокритериальные и многокритериальные.

23. Где формируется качество решения?
a) на стадии реализации;
b) на стадии разработки;
c) на всех стадиях;
d) на стадии утверждения.

24. Где формируется эффективность решения?
a) на стадии утверждения;
b) на стадии реализации;
c) на стадии разработки;
d) на всех стадиях.

25. Факторы своевременности решения - это:
a) мотивация разработчиков решения;
b) форма разработки решения;
c) методы разработки решения;
d) контроль выполнения решения.

26. Факторы реальности решения - это:
a) наличие финансовых ресурсов;
b) сложность ситуации;
c) наличие материальных ресурсов;
d) мотивация исполнения.

27. Два наиболее близкие по содержанию параметра качества решения - ...:
a) адаптивность;
b) экономичность;
c) непротиворечивость;
d) ресурсоемкость;
e) своевременность.

28. Психологические феномены оказывают на принятие решений:
a) только положительное влияние;
b) только отрицательное влияние;
c) нейтральное;
d) или положительное или отрицательное;
e) и положительное и отрицательное одновременно.

29. Эффект состава группы проявляется:
a) в открытом давлении на членов группы;
b) в зависимости результатов принятых решений от количества участников группы;
c) в поляризации мнений;
d) в зависимости результатов принятия решений от степени однородности группы;
e) в полном согласии.

30. Преимущества индивидуальной формы принятия решений относительно групповой проявляются:
a) в большей возможности решать сложные проблемы;
b) в меньших затратах времени;
c) в большей обоснованности решений;
d) в большей возможности реализовать свой потенциал.

31. Установите последовательность стилей руководства, отражающую усиление демократизма принятия решений:
a) стиль полного участия;
b) авторитарный;
c) индивидуально-консультационный;
d) консультационно-групповой.

32. Критерий эффективности решения - это:
a) состав источников финансовых ресурсов;
b) степень достижения цели;
c) количество участников разработки решения;
d) механизм организации выполнения решения.

33. Критерий эффективности решения - это:
a) характер целей решения;
b) сроки реализации решения;
c) мотивация выполнения решения;
d) механизмы ответственности за решение.

34. Факторы эффективности решений - это:
a) квалификация разработчиков решения;
b) реальность решений;
c) мотивация исполнителей;
d) четкость формулировки решения.

35. Установите соответствие показателей и критериев эффективности решения:
показатели:
a) материалоемкость;
b) производительность труда исполнителей;
c) соответствие фактических и запланированных результатов;
d) отношение фактического срока реализации к запланированному;
e) затраты денежных средств на реализацию решения.
критерии:
1. целевой;
2. ресурсный;
3. временной.

36. Факторы эффективности решений - это:
a) способ фиксации решения;
b) форма принятия решения;
c) сфера воздействия решения;
d) ответственность руководителей за результаты решения.

37. Один из методов оценки эффективности решения – это метод «затрат-…….».

38. Возможные причины низкой эффективности решений - это:
a) невысокое качество принятого решения;
b) несовершенство мотивационного механизма реализации;
c) стандартность решения;
d) формализованность решения.

39. Направление повышения эффективности решения - это:
a) сокращение сроков реализации;
b) расширение использования экспертных методов разработки;
c) повышение результативности выполнения решений;
d) снижение ресурсоемкости решений.

40. Эффективность управленческого решения формируется на стадии разработки и стадии……

41. Приоритетный критерий эффективности решения - это:
a) ресурсоемкость;
b) степень достижения цели;
c) сроки разработки;
d) сроки реализации.

42. Методы повышения эффективности решения - это:
a) повышение качества анализа ситуации;
b) оптимизация состава разработчиков решения;
c) применение сетевого планирования в реализации решения;
d) увеличение количества вариантов решения.

43. Выделите факторы микросреды организации
a). подсистемы организации
b) Потребители
c) социально-экономические условия

44. Факторы макросреды организации косвенного воздействия
a) поведение конкурентов
b) политические, экономические, социальные
c) организационная культура

45. К факторам макросреды организации прямого воздействия относятся:
a) поведение потребителей, конкурентов, посредников
b) персонал организации
c) региональное окружение

46. Факторы, которые включает понятие стратегического менеджмента:
a) организационные
b) социальные
c) экономические
d) правовые
e) политические
f) исследования ситуации и развития компании

47. Выделите факторы микросреды организации
a) технологические
b) Поставщики
c) Персонал

48. Факторы макросреды организации косвенного воздействия
a) технологические, демографические, социальные
b) поведение поставщиков
c) организационная культура

49. К факторам макросреды организации прямого воздействия относятся:
a) поведение посредников
b) персонал организации
c) государственные структуры

50. Методика оценки факторов внешней среды:
a) SWOT-анализ
b) STEP- анализ
c) PEST- анализ

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

Тестовые задания

1. В каких целях могут использоваться результаты мониторинга транспортных операций?
a) Для оценки и выбора контрагентов.
b) В управлении запасами- для определения норм страховых запасов
c) Для оперативного принятия управленческих решений, оценки и выбора контрагентов, определения норм страховых запасов.

2. К какому ключевому процессу в основном относятся операции транспортировки?
a) К процессам стратегического, среднесрочного и краткосрочного управления.
b) К процессу инновационной деятельности.
c) К основному бизнес-процессу.
d) К обеспечивающему процессу.

3. Коротко опишите с какой целью производится разнесение затрат на транспортные операции?

Цель разнесения затрат - _____

4. Вставьте пропущенное слово: Вид транспортного риска: Риск гибели или _____

5. Когда отправитель теряет право распоряжения грузом в международной автомобильной перевозке?

a) Когда груз передан перевозчику.
b) Когда получатель получил свой экземпляр накладной CMR
c) Когда экземпляр накладной отправителя предъявлен в банк для оплаты по аккредитиву по факту отгрузки;
d) При выполнении одного из условий – b) или c).

6. Какова последовательность формирования претензионных документов к перевозчику?

a) Претензия, акт, иск.
b) Акт, претензия, иск
c) Акт, иск претензия.

7. Всё последующее принимается во внимание при расчете провозной платы, КРОМЕ:

a) Расстояния перевозки;
b) Веса изделия;
c) Надежности изделия
d) Класса опасности изделия;
e) Транспортабельности изделия.

8. Как определены в таможенном кодексе ЕС «товары Сообщества»?

a) Как товары, полностью произведенные в ЕС (включая комплектующие);
b) Товары, произведенные в ЕС, независимо от того, где произведены комплектующие;
c) Товары, произведенные в ЕС, либо иностранные товары, выпущенные в свободное обращение в ЕС. (для товаров ЕС не важно, где произведены комплектующие

9. К функциям сюрвейера относятся:

a) Экспертиза повреждений и ущерба
b) Отслеживание движения груза
c) Анализ рисков
d) Разработка и проведение мероприятий по минимизации рисков
e) Осуществление погрузо-разгрузочных работ, маркировки, укладки и крепления груза в транспортной единице

10. К какому ключевому процессу в основном относятся операции транспортировки?
a) К процессам стратегического, среднесрочного и краткосрочного управления.
b) К процессу инновационной деятельности.
c) К основному бизнес-процессу
d) К обеспечивающему процессу.

11. К транспортному риску не относятся:
a) Гибель и повреждение груза
b) Гибель и повреждение транспортного средства
c) Ущерб экологии в результате происшествий с грузом
d) Ущерб экологии в результате происшествий в процессе хранения запасов
e) Неожиданное увеличение транспортного тарифа

12. При принятии груза перевозчик обязан проверить:
a) Вес груза;
b) точность указаний, сделанных в накладной относительно числа грузовых мест, а также их разметки и номеров;
c) внешнее состояние груза и его упаковки
d) сохранность груза внутри упаковки.

13. Когда отправитель теряет право распоряжения грузом в международной автомобильной перевозке?
a) Когда груз передан перевозчику;
b) когда грузополучатель получил свой экземпляр накладной CMR
c) когда экземпляр накладной отправителя предъявлен в банк для оплаты по аккредитиву по факту отгрузки;
d) когда осуществлено страхование перевозки.

14. Международными транспортными конвенциями на грузоотправителя возлагается ответственность за:
a) Информацию в транспортную накладную
b) задержки(простой) транспортных средств, поданных под погрузку
c) упаковку груза
d) непредъявление для перевозки груза, предусмотренного договором перевозки
e) отказ предоставить экспортную декларацию в случае международной перевозки

15. Каким требованиям должен отвечать перевозчик (водитель, транспортное средство) для осуществления перевозок опасных грузов?
Водитель должен пройти _____

16. Каким требованиям должен отвечать перевозчик (водитель, транспортное средство) для осуществления перевозок опасных грузов?
Транспортное средство должно быть _____ для перевозки соответствующих грузов и допущено к перевозке соответствующим органом

17. Каким требованиям должен отвечать перевозчик (водитель, транспортное средство) для осуществления перевозок опасных грузов?
Перевозка должна осуществляться _____(лицензированным или аккредитованным) перевозчиком

18. Какие процедуры предшествуют процедурам таможенного оформления товаров?
a) Ввоз товаров на таможенную границу РФ
b) Хранение на складе СВХ
c) Досмотр товаров на складе СВХ
d) Внутренний таможенный транзит
e) Перевозка по территории РФ товаров, находящихся под таможенным контролем по книжке МДП

19. Какие операции могут производиться с товарами на таможенном складе при их хранении?
a) Операции по обеспечению их сохранности (чистке; проветриванию; сушке; нанесению защитной смазки и пр.)
b) Переработка под таможенным контролем
c) Операции по подготовке их к продаже и транспортировке
d) Дробление партий
e) Формирование отправок

20. Путями сообщения являются:
a) автомобильные дороги
b) магистрали
c) шоссе.
d) грунтовые дороги

21. Виды автомобильных перевозок
a) грузовые
b) грузо-пассажирские
c) пассажирские
d) все перечисленные

22. Перевозка большого объема однородных грузов
a) крупносерийные перевозки
b перевозки мелкими партиями
c) перевозки средними партиями
d) массовые

23. Перевозки груза эпизодического характера
a) постоянные
b) временные
c) сезонные
d) периодические

24. **Длинномерные грузы – свес которых над задним бортом превышает**
a) 2 метра
b) 1,5 метра
c) 2,5 метра
d) 3,0 метра

25. **Какую маркировку на груз наносит предприятие – перевозчик**
a) грузовую
b) специальную
c) транспортную
d) транспортно-грузовую

26. **Грузооборот измеряется**
a) тоннами
b) тонно-километрами
c) километрами
d тонны/ километры

27. **Количество груза, следующего в определенном направлении за определенный период времени**
a) грузопоток
b) объем перевозок
c) грузооборот
d) производительность перевозок

28. Производительным пробегом называется
a) нулевой пробег
b) груженый пробег
c) общий пробег
d) порожний пробег

29. **Какая организация движения на маршруте является наиболее целесообразной**
a) маятниковая
b) концевая
c) смешанная
d) круговая

30. **В зависимости от места выполнения транспортно – экспедиционные работы могут быть**
a) междугородные
b) комплексные
c) местные
d) региональные

31. Что не относится к качеству перевозочного процесса
a) грузооборот
b) сохранность
c) экономичность
d) своевременность

32. Грузоподъемность малотоннажных контейнеров
a) 2,5 – 5 т
b) 0,6 – 1,25 т
c) 1,0 – 1,5 т
d) 1,5 – 2 т

33. Какая группа отдела эксплуатации АТП занимается обработкой путевых листов
a) грузовая
b) диспетчерская
c) учетно – контрольная
d) бухгалтерия

34. Количество пассажиров, следующих в одном направлении
a) пассажиропоток
b) пассажирооборот
c) пассажирообъем
d) пассажиропроизводительность

35. Что не относится к городской транспортной сети
a) метро
b) такси
c) трамвай
d) троллейбус

36. Расстояние между двумя смежными остановочными пунктами
a) прогон
b) перегон
c) проезд
d) отрезок

37. Транспорт для индивидуальных и мелкогрупповых перевозок пассажиров и грузов
a) маршрутное такси
b) автобус
c) таксомоторный транспорт
d) микроавтобус

38. Результатом разработки сменно – суточного оперативного плана является
a) разнарядка
b) путевой лист
c) товарно – транспортная накладная
d) суточное задание

39. Диспетчер, обслуживающий группу мелких пунктов, расположенных в одном районе
a) оперативный диспетчер
b) центральный диспетчер
c) диспетчер группы
d) линейный диспетчер.

40. Документ, который регламентирует предпринимательскую деятельность в России:
a) Закон «о собственности»;
b) Закон «об ООО»;
c) Закон «об АО»;
d) Гражданский кодекс;
e) Конституция;
f) Уголовный кодекс;

41. Качественный критерий классификации предпринимательских фирм:
a) форма и вид собственности;
b) форма и характер управления на предприятии;
c) численность работников;
d) годовой оборот капитала;
e) характер предпринимательской деятельности.

42. Являются ли прибыльными некоммерческие организации, так же как и коммерческие?
a) да;
b) нет.

43. К некоммерческим предприятиям относится:
a) потребительский кооператив;
b) общественные организации;
c) благотворительные фонды;
d) полные товарищества;
e) акционерные общества;
f) государственные предприятия.

44. Что является формулой предпринимательства?
a) высокий уровень неопределенности в условиях рынка;
b) получение максимальной прибыли при минимальном риске;
c) стабильная работа предприятия

45. Название разрешения на осуществление коммерческой организацией определенного законом вида деятельности?
a) Сертификат соответствия.
b) Свидетельство о ведении предпринимательской деятельности.
c) Лицензия.

46. Не характерный признак для предпринимательской деятельности:
a) Государство несет ответственность по обязательствам предпринимателя
b) Деятельность, осуществляемая на свой страх и риск.
c) Систематическое получение прибыли.

47. Основные средства:
a) транспортные средства;
b) топливо;
c) право на пользование землей.

48. Нематериальные активы:
a) изобретения;
b) право на пользование природными ресурсами;+
c) незавершенное производство.

49. Что такое предпринимательство?
a) добровольная деятельность человека, который, пользуясь либо распоряжаясь экономическими благами, самостоятельно или с привлечением наемного труда, предпринимает меры по производству нового продукта с целью получения дохода.
b) принудительная деятельность экономического агента, нацеленная на получение прибыли и дохода путем эффективного сочетания ограниченных ресурсов
c) процесс создания предприятий, занимающихся экономической деятельностью для удовлетворения потребностей населения
d) процесс создания дополнительной стоимости в экономических системах

50. Что такое организация?
a) группа людей, деятельность которых кооперирована, интегрирована, подчиняется единой воли для достижения целей;
b) люди, которые занимаются бизнесом.

Вопросы для подготовки к тестовым заданиям

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.
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 ТС.
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 РФ
29. Влияние инновационной деятельности на качество сервиса на транспорте.
30. Понятие и принципы работы международных транспортных коридоров.