

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

дисциплины

*Б1.О.36 «СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»*

для специальности

*23.05.04 «Эксплуатация железных дорог»*

по специализациям

*«Магистральный транспорт»,*

*«Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта»,*

*«Грузовая и коммерческая работа»,*

*«Транспортный бизнес и логистика»*

Санкт-Петербург  
2023

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы, приведены в п. 2 рабочей программы.

## 2. Задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижения компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Перечень материалов, необходимых для оценки индикатора достижения компетенций, приведен в таблицах 2.1 и 2.2.

Т а б л и ц а 2.1

Для очной формы обучения

Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции
<p><b>ОПК-7.</b> Способен организовать 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</p>		
<p><b>ОПК-7.1.1. Знает</b> принципы организации работы предприятия и его подразделений с целью развития его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов</p>	<p>Обучающийся знает принципы организации работы предприятия-исполнителя транспортных услуг и его подразделений с целью обеспечения высококачественного обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей</p>	<p>Вопросы к зачету № 1 - 44. Тестовые задания</p>
<p><b>ОПК-7.2.1. Умеет</b> организовывать работу предприятий с учетом развития производства и его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного</p>	<p>Умеет решать задачи по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров с учётом внедрения новой техники и технологий на основе эффективного использования технических и материальных ресурсов</p>	<p>Вопросы к зачету № 21, 28-32, 39, 43, 44. Тестовые задания  Расчётно-графические работы № 1-2</p>

<b>Индикатор достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции</b>
<i>использования технических и материальных ресурсов</i>		
<b>ОПК-7.2.2.</b> <i>Умеет находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства</i>	Обучающийся умеет находить и принимать управленческие решения по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров на основе теоретических знаний по экономике и организации транспортного производства	<i>Вопросы к зачету № 21, 28-32, 39, 43, 44. Тестовые задания  Расчётно-графические работы № 1-2</i>

Т а б л и ц а 2.2

Для заочной формы обучения

<b>Индикатор достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции</b>
<b>ОПК-7.</b> <i>Способен организовать 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</i>		
<b>ОПК-7.1.1.</b> <i>Знает принципы организации работы предприятия и его подразделений с целью развития его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов</i>	Обучающийся знает принципы организации работы предприятия-исполнителя транспортных услуг и его подразделений с целью обеспечения высококачественного обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	<i>Вопросы к зачету № 1 - 44. Тестовые задания</i>
<b>ОПК-7.2.1.</b> <i>Умеет</i>	Умеет решать задачи по организации	<i>Вопросы к зачету № 21,</i>

Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции
<i>организовывать работу предприятий с учетом развития производства и его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов</i>	обслуживания грузовладельцев и пассажиров с учётом внедрения новой техники и технологий на основе эффективного использования технических и материальных ресурсов	28-32, 39, 43, 44. <i>Тестовые задания</i>  <i>Расчётно-графические работы № 1-2</i>
<b>ОПК-7.2.2.</b> <i>Умеет находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства</i>	Обучающийся умеет находить и принимать управленческие решения по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров на основе теоретических знаний по экономике и организации транспортного производства	<i>Вопросы к зачету № 21, 28-32, 39, 43, 44.</i> <i>Тестовые задания</i>  <i>Расчётно-графические работы № 1-2</i>

### Материалы для текущего контроля

Для проведения текущего контроля по дисциплине обучающийся должен выполнить расчётно-графическую работу № 1, расчётно-графическую работу № 2. Место для размещения обучающимися выполненными работ текущего контроля – СДО, раздел «Текущий контроль».

#### Перечень и содержание расчётно-графических работ

*Расчётно-графическая работа № 1.* – Расчёты по организации обслуживания грузовладельцев.

1. Расчёт показателей качества перевозок флюсов технологическими маршрутами.
2. Определение сроков доставки флюсов технологическими маршрутами и основных технологических нормативов работы железнодорожного направления.
3. Технология организации технологических маршрутов для перевозки флюсов от карьера до металлургического комбината.
4. Расчёт себестоимости разработки специализированной нитки графика для технологического маршрута и её аренды грузоотправителем.

*Расчётно-графическая работа № 2.* – Расчёты по организации обслуживания пассажиров.

1. Оценка качества обслуживания пассажиров пригородной пассажирской компанией.
2. Определение цены и объёма продаж услуг сервис-центра на вокзале.

### Тестовые задания

<b>Индикатор достижения общепрофессиональной компетенции</b> <b>Знает - 1; Умеет- 2;</b> <b>Опыт деятельности - 3 (владеет/ имеет навыки)</b>	<b>Результаты, которые следует отразить при разработке оценочных материалов для диагностической работы</b>	<b>Содержание задания ДОМ</b>	<b>Варианты ответа на вопросы тестовых заданий</b>
<p><i>ОПК-7.</i> 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</p>			
<p><i>ОПК-7.1.1</i> <b>Знает</b> принципы организации работы предприятия и его подразделений с целью развития его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов</p>	<p>Знает принципы организации работы предприятия-исполнителя транспортных услуг и его подразделений с целью обеспечения высококачественного обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей</p>	<p>Услуги по перемещению грузов и людей относятся к услугам:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– общественным</li> <li>– распределительным</li> <li>– профессиональным</li> <li>– потребительским</li> </ul>
		<p>Транспортная услуга – это ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– деятельность исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребности получателя услуги</li> <li>– результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребности получателя услуги</li> <li>– деятельность по перевозке пассажиров, грузов и багажа</li> <li>– вид деятельности транспортной компании</li> </ul>
		<p>К нормам и принципам сервисного обслуживания относятся:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необязательность предложения клиентам комплекса услуг</li> <li>– обязательность использования клиентом сервисных услуг</li> <li>– удобство сервиса</li> <li>– информационная отдача сервиса</li> </ul>
		<p>Главными задачами транспортного</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– реализация технически и</li> </ul>

		сервиса являются:	<p>экономически обоснованных мероприятий по повышению качества перевозок и уровня обслуживания потребителей услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– привлечение дополнительных объёмов перевозок</li> <li>– завоевание необходимой доли рынка транспортных услуг</li> <li>– оказание клиенту дополнительных услуг</li> </ul>
		К основным видам бизнеса на рынке железнодорожных транспортных услуг относятся:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление услуг локомотивной тяги</li> <li>– предоставление услуг по использованию инфраструктуры</li> <li>– организация перевозок с использованием собственного или арендованного подвижного состава</li> <li>– оказание услуг по предоставлению железнодорожного подвижного состава в лизинг</li> </ul>
		<p>Укажите правильное соответствие сектора рынка железнодорожных транспортных услуг и видов бизнеса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) естественно-монопольный</li> <li>2) потенциально-конкурентный</li> <li>3) конкурентный</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– грузовые перевозки, пассажирские перевозки в дальнем следовании, высокоскоростные и скоростные перевозки</li> <li>– предоставление услуг по использованию инфраструктуры</li> <li>– предоставление услуг терминальных комплексов и логистическая деятельность, предоставление сервисных услуг пассажирам,</li> </ul>

			экспедирование
		К основным принципам построения системы управления холдинга «РЖД» относятся:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– специализация по объектам управления</li> <li>– обособление видов деятельности в бизнес-единицы</li> <li>– уменьшение количества уровней управления</li> <li>– изменение территориальной структуры управления</li> </ul>
		В набор признаков самостоятельной компании входят:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие клиентской базы</li> <li>– специфические виды деятельности</li> <li>– структура управления</li> <li>– сформированная корпоративная политика</li> </ul>
		Вставьте пропущенное слово: Вертикаль управления бизнес-единицей в холдинге «РЖД» включает _____ уровня	<ul style="list-style-type: none"> <li>– три</li> <li>– четыре</li> <li>– два</li> </ul>
		К требованиям, которым клиенты транспортных компаний отдают предпочтение при оценке качества транспортного обслуживания относятся:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– надёжность</li> <li>– низкая цена</li> <li>– доступность</li> <li>– быстрота доставки</li> </ul>
		К принципам, на которых основывается успешное функционирование сервис-центров на вокзалах, относятся:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– технологический</li> <li>– логистический</li> <li>– информационный</li> <li>– технический</li> </ul>
<i>ОПК-7.2.1</i> <b>Умеет</b> организовывать работу предприятий с учетом развития производства и его материально-технической базы,	Умеет решать задачи по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров с учётом внедрения новой техники и технологий на основе	Продемонстрируйте умение определять показатели качества перевозок грузов, решив задачу:	Найти среднее время между поступлениями груза за отчётный период, если известны даты и время прибытия груза на станцию
		Продемонстрируйте	Определить

внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов	эффективного использования технических и материальных ресурсов	умение определять сроки доставки грузов, решив задачу:	технологический срок доставки грузов в прямых маршрутах, учитывающий технические и технологические возможности железных дорог, если известны расстояние перевозки, техническая и участковая скорости, средний вагонов технических и грузовых станциях
		Продемонстрируйте умение определять показатели качества перевозок грузов, решив задачу:	Вычислить проценты поступлений грузов с заданной (согласованной) регулярностью, если известны плановые и фактические значения показателей
		Продемонстрируйте умение рассчитывать технические параметры схем обращения технологических маршрутов, решив задачу:	Определить время полного оборота состава, обращающегося между одним грузоотправителем и одним грузополучателем без попутной загрузки в порожнем направлении, если известны время следования маршрута на гружёном и порожнем рейсах, величина резервного времени следования маршрута, время между прибытием и отправлением на станциях погрузки/выгрузки



		<p>Продемонстрируйте умение рассчитывать стоимость разработки «твёрдой» нитки графика, решив задачу:</p>	<p>Определить стоимость работ по разработке «твёрдой» нитки графика, если известны трудоёмкость работ каждого вида, средняя заработная плата по хозяйству движения.</p>
		<p>Продемонстрируйте умение рассчитывать стоимость аренды нитки графика, решив задачу:</p>	<p>Рассчитать арендную плату, компенсирующую потери вследствие ухудшения качественных и (или) количественных показателей графика движения при прокладке новой нитки без её влияния на существующие нитки</p>
		<p>Продемонстрируйте умение рассчитывать стоимость аренды нитки графика, решив задачу:</p>	<p>Рассчитать арендную плату, компенсирующую потери вследствие ухудшения качественных и (или) количественных показателей графика движения при прокладке новой нитки с корректировкой действующего графика грузовых поездов</p>
		<p>Продемонстрируйте умение определять цены и объём продаж услуг сервис-центра на вокзале, решив задачу:</p>	<p>Рассчитать текущие затраты, зависящие от объёма продаж услуг пассажирам, если известны количество предоставляемых услуг и затраты на их производство</p>
		<p>Продемонстрируйте</p>	<p>Рассчитать затраты на</p>

		<p>умение определять цены и объём продаж услуг сервис-центра на вокзале, решив задачу:</p>	<p>заработную плату административно-управленческому персоналу сервис-центра, если известны численность персонала; средний должностной оклад работников; коэффициент, учитывающий дополнительные выплаты за работу в ночное время; коэффициент, учитывающий дополнительные выплаты на премирование; коэффициент, учитывающий дополнительные выплаты за выслугу лет</p>
<p><i>ОПК-7.2.2</i> <b>Умеет</b> находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства</p>	<p>Умеет находить и принимать управленческие решения по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров на основе теоретических знаний по экономике и организации транспортного производства</p>	<p>Продемонстрируйте умение определять цены и объём продаж услуг сервис-центра на вокзале, решив задачу:</p> <p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения в области качества перевозок, решив ситуационную задачу:</p>	<p>Рассчитать общий доход сервис-центра от продажи услуг пассажирам, если известны количество предоставляемых услуг и цена каждой услуги</p> <p>По результатам оценки регулярности прибытия грузов было установлено, что флюсы для металлургического комбината доставляются нерегулярно. Какие меры по повышению качества перевозок флюсов могут быть приняты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организация технологических маршрутов по расписанию</li> <li>– увеличение маршрутной скорости</li> <li>– сокращение продолжительности и операций на станции погрузки</li> </ul> <p>Расчёты показали, что</p>

		<p>умение находить и принимать решения по установлению договорного срока доставки грузов, решив ситуационную задачу:</p>	<p>после проведения организационно-технических мероприятий по ускорению срока доставки флюсов на металлургический комбинат технологический срок доставки оказался больше срока доставки по заявке грузоотправителя. Какой срок доставки должен быть закреплён договором организации перевозок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологический</li> <li>– по заявке грузоотправителя</li> <li>– средний между технологическим и по заявке грузоотправителей</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по установлению договорного срока доставки грузов, решив ситуационную задачу:</p>	<p>Расчёты показали, что после проведения организационно-технических мероприятий по ускорению срока доставки флюсов на металлургический комбинат технологический срок доставки оказался меньше срока доставки по заявке грузоотправителя. Какой срок доставки должен быть закреплён договором организации перевозок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологический</li> <li>– по заявке грузоотправителя</li> <li>– средний между технологическим и по заявке грузоотправителей</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решение по разработке «твёрдой» нитки графика, выбрав</p>	<p>– выдача железным дорогам заданий на сокращение количества и продолжительности стоянок по ТО и КО</p>

		<p>правильную последовательность выполнения работ:</p>	<p>составов грузовых поездов, на проведение тяговых расчётов для определения перегонных времён хода</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработка схемы прокладки заказанной нитки по вариантам</li> <li>– приём от клиента Запроса на предоставление услуг инфраструктуры и определение совместно с клиентом исходных данных для прокладки нитки грузового поезда</li> <li>– технико-экономическая оценка разработанных вариантов прокладки заказанной нитки</li> <li>– проведение тяговых расчётов на железных дорогах</li> <li>– согласование с заказчиком разработанного варианта нитки</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по выбору варианта арендуемой клиентом нитки графика движения поездов, решив ситуационную задачу:</p>	<p>Установите предпочтение вариантам влияния арендуемой нитки на действующий график движения поездов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– без её влияния на существующий график</li> <li>– с корректировкой действующего графика движения только грузовых поездов</li> <li>– с корректировкой действующего графика движения грузовых и пассажирских</li> </ul>

			<p>поездов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подбор «нитки» с заказанными характеристиками из существующих</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по повышению качества обслуживания на основе мнения пассажиров об их поездке, выбрав наиболее наглядную форму изображения результатов анкетирования:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– столбиковая диаграмма</li> <li>– круговая диаграмма</li> <li>– лепестковая диаграмма</li> <li>– график</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по повышению качества обслуживания, выбрав соответствующие организационно-технические мероприятия:</p>	<p>Пригородной пассажирской компанией по результатам анкетирования было установлено, что пассажиры не удовлетворены уровнем сервиса в части билетно-кассовой работы.</p> <p>Принимаемые меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информирование пассажиров о расписании движения поездов в реальном режиме времени</li> <li>– внедрение бесконтактной формы оплаты проезда</li> <li>– предоставление возможности оформления пригородного билета через мобильное приложение</li> <li>– введение запрета на осуществление пассажиром пригородного поезда разносной торговли</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по повышению качества</p>	<p>Пригородной пассажирской компанией по результатам анкетирования</p>

		<p>обслуживания, выбрав соответствующие организационно-технические мероприятия:</p>	<p>пассажирам было установлено, что пассажиры не удовлетворены уровнем сервиса в части комфортности поездки.</p> <p>Принимаемые меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использование моделей пригородного подвижного состава с «низким полом»</li> <li>– внедрение бесконтактной формы оплаты проезда</li> <li>– предоставление возможности оформления пригородного билета через мобильное приложение</li> <li>– введение запрета на осуществление пассажиром пригородного поезда разносной торговли</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по определению цены и объёма продаж услуг сервис-центра на вокзале, решив ситуационную задачу:</p>	<p>Текущие цены на услуги не обеспечивают покрытия условно-постоянных и переменных затрат, тогда сервис-центр должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сократить затраты на производство услуг</li> <li>– повысить цены для обеспечения высокого дохода</li> <li>– увеличить объём продаж и повысить цены на соответствующие виды услуг.</li> </ul>
		<p>Продемонстрируйте умение находить и принимать решения по определению цены и объёма продаж услуг сервис-центра на вокзале, решив ситуационную задачу:</p>	<p>Баланс общих расходов и доходов сервис-центра достигается при ценах меньших, чем действующие на рынке, тогда сервис-центр должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сократить затраты на производство</li> </ul>

			услуг – повысить цены для обеспечения высокого дохода – увеличить объём продаж и повысить цены на соответствующие виды услуг
--	--	--	--

В СДО в части разделов дисциплины «Самостоятельная работа» размещены обучающие тесты. Количество попыток ответа на вопросы тестов не ограничено.

### Материалы для промежуточной аттестации

#### Перечень вопросов к зачету

№ п/п	Вопросы к зачёту	Индикаторы, освоение которых они проверяют
1	Опишите этапы развития транспортного обслуживания на железных дорогах России	ОПК-7.1.1
2	Раскройте понятие «Транспортная услуга»	ОПК-7.1.1
3	Охарактеризуйте виды транспортной услуги	ОПК-7.1.1
4	Опишите особенности транспортной услуги как специфического товара	ОПК-7.1.1
5	Изложите нормы и принципы сервисного обслуживания	ОПК-7.1.1
6	Раскройте понятие «транспортного рынок»	ОПК-7.1.1
7	Опишите признаки классификации транспортных рынков	ОПК-7.1.1
8	Перечислите основные виды бизнеса на рынке железнодорожных транспортных услуг России	ОПК-7.1.1
9	Охарактеризуйте естественно-монопольный, потенциально-конкурентный конкурентный секторы рынка железнодорожных транспортных услуг	ОПК-7.1.1
10	Охарактеризуйте участников рынка железнодорожных транспортных услуг	ОПК-7.1.1
11	Перечислите услуги, предоставляемые перевозчиком	ОПК-7.1.1
12	Перечислите услуги, предоставляемые владельцем инфраструктуры	ОПК-7.1.1
13	Перечислите услуги, предоставляемые оператором железнодорожного подвижного состава	ОПК-7.1.1
14	Перечислите услуги, предоставляемые экспедитором	ОПК-7.1.1
15	Сформулируйте признаки классификации экспедиторских услуг	ОПК-7.1.1
16	Приведите отличительные особенности публичного характера договора на предоставление услуг	ОПК-7.1.1
17	Опишите взаимодействие участников перевозочного процесса на рынке железнодорожных транспортных услуг	ОПК-7.1.1
18	Перечислите параметры, которым клиенты отдают предпочтение при оценке качества транспортного обслуживания	ОПК-7.1.1

19	Опишите основные потребительские характеристики грузовых перевозок	ОПК-7.1.1
20	Опишите уровни качества транспортного сервиса	ОПК-7.1.1
21	Перечислите показатели своевременности доставки грузов	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
22	Перечислите показатели сохранности грузовых перевозок	ОПК-7.1.1
23	Дайте понятие «уровень сервиса (η)»	ОПК-7.1.1
24	Сформулируйте фундаментальные принципы управления процессами в СМК	ОПК-7.1.1
25	Изложите содержание процессного подхода	ОПК-7.1.1
26	Опишите процесс сертификации на железнодорожном транспорте в области транспортного обслуживания	ОПК-7.1.1
27	Охарактеризуйте основные элементы транспортного сервиса	ОПК-7.1.1
28	Перечислите мероприятия, позволяющие повысить уровень транспортного обслуживания по каждому элементу транспортного сервиса	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
29	Охарактеризуйте категории грузовых поездов повышенного качества,	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
30	Раскройте сущность Интегрированной технология управления движением грузовых поездов по расписанию, как основы внедрения новой линейки транспортных продуктов грузовой перевозки	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
31	Опишите особенности новых транспортных продуктов, предлагаемых клиентам Октябрьской железной дорогой	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
32	Охарактеризуйте услуги ЦФТО, связанные с организацией перевозок	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
33	Опишите взаимодействие ЦФТО и Центральной дирекции управления движением (ЦД) ОАО «РЖД»	ОПК-7.1.1
34	Изложите принятый в ОАО «РЖД» порядок планирования перевозок грузов	ОПК-7.1.1
35	Сформулируйте отличия сервиса в пассажирских перевозках от сервиса в грузовых перевозках	ОПК-7.1.1
36	Опишите услуги, которые оказываются пассажирам на железнодорожном транспорте	ОПК-7.1.1
37	Опишите стандартный набор услуг, оказываемых пассажиру в пути следования	ОПК-7.1.1
38	Опишите стандартные виды услуг, которые предоставляются пассажирам на вокзалах	ОПК-7.1.1
39	Перечислите основные группы показателей качества пассажирских перевозок	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
40	Сформулируйте основное назначение сервис-центра на вокзале	ОПК-7.1.1
41	Изложите основные принципы работы сервис-центра на вокзале	ОПК-7.1.1
42	Опишите структуру сервис-центра на вокзале	ОПК-7.1.1



43	Перечислите услуги, оказываемые пассажирам сервис-центрами на вокзалах	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
44	Сформулируйте основной принцип жизнеспособности и существования сервис-центра на вокзале	ОПК-7.1.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2

### 3. Описание показателей и критериев оценивания индикаторов достижения компетенций, описание шкал оценивания

Показатель оценивания – описание оцениваемых основных параметров процесса или результата деятельности.

Критерий оценивания – признак, на основании которого проводится оценка по показателю.

Шкала оценивания – порядок преобразования оцениваемых параметров процесса или результата деятельности в баллы.

Показатели, критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля приведены в таблице 3.1.

Т а б л и ц а 3.1

№ п/п	Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Расчётно-графическая работа № 1	Правильность решения задания	Получены правильные ответы	15
			Получены частично правильные ответы	10
			Получены неправильные ответы	0
		Соответствие методике выполнения	Соответствует	10
			Не соответствует	0
		Срок выполнения задания	Задание выполнено в срок	4
			Задание выполнено позже установленного срока	0
		Точность выводов	Выводы носят конкретный характер	10
			Выводы носят формальный характер	5
		Оформление решения в соответствии с требованиями ГОСТ	Соответствует	1
Не соответствует	0			
Итого максимальное количество баллов за расчётно-графическую работу № 1				40
2	Расчётно-графическая работа № 2	Правильность решения задания	Получены правильные ответы	10

№ п/п	Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания	
			Получены частично правильные ответы	5	
			Получены неправильные ответы	0	
		Соответствие методике выполнения	Соответствует	1	
			Не соответствует	0	
		Срок выполнения задания	Задание выполнено в срок	3	
			Задание выполнено позже установленного срока	0	
		Точность выводов	Выводы носят конкретный характер	5	
			Выводы носят формальный характер	0	
		Оформление решения в соответствии с требованиями ГОСТ	Соответствует	1	
			Не соответствует	0	
		Итого максимальное количество баллов за расчетно-графическую работу № 2			20
		3	Итоговый тест	Максимальное количество баллов за итоговый тест	10
<b>ИТОГО максимальное количество баллов</b>			<b>70</b>		

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Процедура оценивания индикаторов достижения компетенций представлена в таблицах 4.1.

#### Формирование рейтинговой оценки по дисциплине

Т а б л и ц а 4.1

*Для очной формы обучения  
Для заочной формы обучения*

Вид контроля	Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции	Максимальное количество баллов в процессе оценивания	Процедура оценивания
1. Текущий контроль успеваемости	<i>Расчётно-графические работы № 1, 2, итоговый тест</i>	70	Количество баллов определяется в соответствии с таблицей 3.1 Допуск к зачету/экзамену

Вид контроля	Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции	Максимальное количество баллов в процессе оценивания	Процедура оценивания
			≥ 50 баллов
2. Промежуточная аттестация	Перечень вопросов к зачету, тестовые задания	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- получены полные ответы на вопросы – 25...30 баллов;</li> <li>- получены достаточно полные ответы на вопросы – 20...24 балла;</li> <li>- получены неполные ответы на вопросы или часть вопросов – 11...19 баллов;</li> <li>- не получены ответы на вопросы или вопросы не раскрыты – 0...10 баллов.</li> </ul>
<b>ИТОГО</b>		<b>100</b>	
<b>3. Итоговая оценка</b>	«зачтено» - 60-100 баллов «не зачтено» - менее 59 баллов (вкл.)		

Процедура проведения зачета осуществляется в форме устного ответа на вопросы билета.

Билет на зачет содержит вопросы (из перечня вопросов промежуточной аттестации п. 2).

Тестовые задания промежуточной аттестации оцениваются по процедуре оценивания таблицы 4,1.

Разработчик оценочных материалов,  
доцент

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

*О.В. Котенко*