

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Антрацитовский институт геосистем и технологий

Кафедра экономики и транспорта

УТВЕРЖДАЮ



Директор  
Антрацитовского института  
геосистем и технологий

доц. Крохмалёва Е.Г.  
\_\_\_\_\_ 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по учебной дисциплине**

Сервис на транспорте

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация Магистральный транспорт

Разработчики:

доцент \_\_\_\_\_ И.В. Савченко

старший преподаватель \_\_\_\_\_ В.П. Богданов

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономики и транспорта

от « 14 » \_\_\_\_\_ 04 20 23 г., протокол № \_\_\_\_\_ 9

Заведующий кафедрой  
экономики и транспорта \_\_\_\_\_ В.А. Артеменко

Антрацит 2023 г.

**Паспорт  
фонда оценочных средств по учебной дисциплине  
Сервис на транспорте**

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1	Организация эксплуатационной работы на железнодорожной станции	Тема 1. Основные положения сервиса на транспорте.	7
			Тема 2. Сервис на различных видах транспорта.	7
			Тема 3. Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт.	7
			Тема 4. Стимулирование развития транспортного рынка.	7

**Показатели и критерии оценивания компетенций,  
описание шкал оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-1	знать: как организовать эксплуатационную работу на железнодорожной станции уметь: организовать эксплуатационную работу на железнодорожной станции владеть навыками: организации эксплуатационной работы на железнодорожной станции	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4.	контрольная работа, тесты

# Фонды оценочных средств по дисциплине «Сервис на транспорте»

## Контрольная работа

### Теоретическая часть

1. Информационное обеспечение сервисных услуг.
2. Сервис контрейлерных перевозок.
3. Методы планирования перевозок грузов на транспорте.
4. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах.
5. Фирменный стиль на транспорте.
6. Справочно-информационное обслуживание пассажиров.
7. Законодательные основы сервиса на транспорте.
8. Позиционирование и продвижение транспортного продукта.
9. Использование интернет в сервисе на транспорте.
10. Исследование рейтинга лучших аэропортов мира.
11. Сервисное обслуживание в аэроэкспрессах.
12. Анализ сервисной деятельности дирекции железнодорожных вокзалов.
13. Анализ сервисной деятельности пригородных пассажирских компаний.
14. Анализ сервисной деятельности ФПК.
15. Анализ сервисной деятельности экспедиторской фирмы.
16. Анализ сервисной деятельности операторской компании.
17. Состояние конкурентоспособных секторов рынка транспортных услуг.
18. Анализ логотипов и фирменных знаков транспортных компаний.
19. Анализ слоганов транспортных компаний.
20. Логистические технологии при перевозках пассажиров за рубежом.
21. Форменная одежда работников транспорта.
22. Скоростные трамваи.
23. Методы и критерии сегментации транспортных рынков.
24. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека.
25. Термины и определения сервиса на транспорте. Виды сервиса.
26. Понятие и виды экспедиции.
27. Понятие качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом.
28. Конкуренция на транспорте. Конкурентоспособность сервиса.
29. Структура ТЦФТО. Агентская сеть СФТО.
30. Понятие рекламы на транспорте. Участники рекламной деятельности.
31. Законодательные основы сервиса на транспорте.
32. Понятия: логотип, слоган, фирменный знак, эмблема, фирменный и адресный блоки.
33. Классификация транспортных рынков.
34. Зарубежный опыт сервиса на транспорте.
35. Федеральная пассажирская компания и сервис для пассажиров.
36. Сервис на вокзалах.
37. Анализ транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг.

38. Необходимость сертификации и лицензирования сервисных услуг на железнодорожном транспорте.
39. Транспортная обеспеченность и доступность.
40. Анализ показателей качества сервиса на железнодорожном транспорте.
41. Анализ показателей качества сервиса на автомобильном транспорте.
42. Анализ показателей качества сервиса на воздушном транспорте.
43. Анализ показателей качества сервиса на водном транспорте.
44. Анализ показателей качества сервиса на городском пассажирском транспорте.
45. Анализ дизайна в инфраструктуре транспорта как элемента транспортного сервиса.
46. Анализ показателей качества сервиса на грузовых терминалах.
47. Анализ показателей качества сервиса контейнерных перевозок.
48. Анализ показателей качества сервиса интермодальных перевозок.
49. Анализ необходимых видов рекламы транспортных предприятий.
50. Анализ видов ненадлежащей рекламы транспортных предприятий.
51. Приблизительный метод прогноза объема перевозок с использованием отчетных данных.
52. Расчет провозной платы, скидок, надбавок при перевозке грузов.
53. Доходы, прибыль и рентабельность перевозок.
54. Определение себестоимости и анализа влияния показателей качества транспортного сервиса на себестоимость.
55. Оценивание результатов рекламной деятельности.
56. Анализ тарифной политики на железнодорожном транспорте.
57. Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на логистических принципах.
58. Определения параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом.
59. Оценки качества транспортного обслуживания.
60. Разработки мероприятий по повышению качества транспортного обслуживания.
61. Разработки мероприятий по развитию сервиса перевозок грузов и пассажиров.
62. Применения информационных технологий в транспортном сервисе.
63. Формирования фирменного стиля на транспорте.
64. Изучения транспортного рынка и оценки видов транспорта путем ранжирования.
65. Проведения сегментации рынка транспортных услуг.
66. Проведения маркетинговых исследований транспортных рынков.
67. Проведения исследования рынка по видам транспорта.
68. Неценовых методов стимулирования спроса на транспортные услуги.
69. Формирования культуры сервиса на транспорте.
70. Разработки мероприятий по связям с общественностью.
71. Организации обслуживания туристов на транспорте.
72. Формирования корпоративной культуры на транспорте.

## **Практическая часть**

**Тема 1:** Методы стимулирования спроса на грузовые перевозки

**Тема 2:** Качество транспортной продукции

**Тема 3:** Исследование влияния ускорения доставки грузов на технологию работы участков и направлений

**Тема 4:** Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт

**Тема 5:** Стимулирование развития транспортного рынка

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
отлично (5)	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач).
хорошо (4)	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач).
удовлетворительно (3)	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач).
неудовлетворительно (2)	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%).

## Оценочные средства для промежуточной аттестации.

### Вопросы к зачету (седьмой семестр)

1. Термины и определения сервиса на транспорте.
2. Транспортная услуга. Определение, особенности транспортной услуги.
3. Что такое социально-культурный сервис.
4. Понятие технический сервис.
5. Понятие технологического сервиса.
6. Направления развития сервиса на зарубежных железных дорогах.
7. Транспортный рынок. Классификация транспортных рынков.
8. Комплексный параметр качества грузовых перевозок – сохранность.
9. Комплексный параметр качества грузовых перевозок – своевременность.
10. Комплексный параметр качества грузовых перевозок – надежность.
11. Предпринимательство в сфере транспортного сервиса.
12. Виды транспортно-экспедиционной деятельности.
13. Классификация экспедиторских услуг.
14. Общие требования к экспедиторским услугам.
15. Направления развития транспортно-экспедиционной деятельности экспедиторских организаций.
16. Структура системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО).
17. Функции и задачи СФТО.
18. Категории клиентов и уровни их обслуживания.
19. Автоматизированная комплексная система фирменного транспортного обслуживания (АКС ФТО).
20. Информационные услуги на базе АКС ФТО.
21. Значение сферы транспортного обслуживания населения.
22. Принципы транспортного обслуживания населения в пассажирских перевозках.
23. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках.
24. Нужды, желания, спрос населения в перевозках.
25. Транспортный продукт. Структура уровней продукта.
26. Пакеты транспортных товаров и услуг.
27. Показатели качества пассажирских перевозок.
28. Назначение и структура сервис - центров по обслуживанию пассажиров.
29. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале.
30. Сервис пассажиров дальнего сообщения.
31. Сервис пассажиров пригородного сообщения.
32. Транспортные услуги в туризме.

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

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
<p>Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.</p>	
<p>Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.</p>	зачтено
<p>Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.</p>	
<p>Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.</p>	не зачтено

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Сервис на транспорте» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки специалистов по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической  
комиссии Антрацитовского института  
геосистем и технологий



И.В. Савченко

### Лист изменений и дополнений

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