

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2021 09:30:55
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

Аннотация рабочей программы дисциплины/практики

Б1.В.08 Сервис на транспорте

Специальность/направление подготовки: 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация/профиль: Магистральный транспорт

Объем дисциплины: 3 ЗЕТ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью освоения дисциплины является освоения компетенций указанный в пункте 2.
1.2	Задачами освоения дисциплины является приобретение студентом необходимых для производства навыков:- по разработке и внедрению прогрессивных методов работы на грузовых станциях и путях необщего пользования, с учетом использования современных способов организации перевозочных процессов;- самостоятельно принимать решения в разработке отдельных элементов перевозочного процесса.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-1 Способен выполнять комплекс услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей при перевозке грузов, в том числе скоропортящихся, на основе принципов логистики с учетом эффективного и рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему	
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-1.4	Организует высококачественное обслуживание грузоотправителей и грузополучателей, включая обеспечение перевозок, предоставление комплексных услуг и выполнение дополнительных работ

3. Структура и содержание дисциплины (модуля)/практики

Раздел 1. Введение в дисциплину.

История возникновения сервиса на отечественных и зарубежных железных дорогах
Лк,Пр

Факторы развития транспортного сервиса в настоящее время
Пр

Факторы развития транспортного сервиса в настоящее время Ср

Раздел 2. Основные положения организации современного сервиса

Особенности и структура транспортного сервиса. Пути повышения уровня транспортного сервиса
Лк. Пр

Определение уровня конкурентоспособности транспортных услуг. Определение уровня концентрации сервиса и количества центров сервисного обслуживания Пр

Классификация показателей качества транспортных услуг Ср

Раздел 3. Транспортно-экспедиционное обслуживание в сервис-центрах (контакт-центрах) на железнодорожном транспорте

Основные положения транспортно-экспедиционного дела в транспортной отрасли. Лек

Функции транспортно-экспедиторских фирм. Принципы логистического обслуживания при экспедировании грузов. Принципы и методы изучения спроса на транспортные услуги. Прогнозирование спроса и емкости транспортного рынка Пр

Нормативная база транспортно-экспедиционного дела. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации сервиса на транспорте (железнодорожном) Пр

Методика расстановки приоритетов при обслуживании клиентов (ABC-анализ, XYZ-анализ) Ср

Раздел 4. Современные методы организации перевозок

Организация перевозок грузов в смешанном сообщении. Сервис интермодальных перевозок Лк

Терминальные системы доставки. Организация перевозок грузов в контейнерных поездах. Контрейлерные перевозки грузов Пр

Расчет провозных платежей при организации перевозки в контейнерном поезде по международным тарифам Пр
Виды тарифов на автомобильном, морском и воздушном транспорте Ср

Раздел 5. Оптимизация транспортного сервиса путем создания логистических компаний

Основные понятия логистики. Концепция создания логистических компаний. Лек
Цели, функции и построение стратегии при создании логистических компаний. Логистическое обслуживание грузов на станциях Пр

Применение принципов логистики в Системе фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД». Основные положения стандарта обслуживания клиентов в центре фирменного транспортного обслуживания Пр

Методика расчета рейтинга предприятия, выполняющего сервисные услуги Ср

Раздел 6. Современная концепция экспорта транспортных услуг

Структура и содержание экспорта транспортных услуг. Обеспечение стабильности национального транспортного рынка Лек

Международные транспортные коридоры. Правовое регулирование международных перевозок грузов Пр
Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов Пр

Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. Структура международных тарифов Ср

Раздел 7. Посредничество во внешнеторговых транспортных операциях

Формы посредничества в международных транспортных операциях. Транспортно-экспедиционное обслуживание внешнеторгового грузооборота Лек
Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах (ускорение доставки). Эффективность ускорения доставки. Выбор маршрута следования внешнеторговых грузов Пр

Расчет технологических нормативов работы участков и направлений Пр

Раздел 8. Сервис при таможенном оформлении перевозок внешнеторговых грузов

Основы таможенного оформления грузов при их перевозке железнодорожным транспортом Лек

Основные функции посредников в таможенном оформлении грузов и транспортных средств (таможенный брокер, таможенный перевозчик) Пр

Методы определения таможенной стоимости Пр
Таможенная стоимость и исчисление таможенных платежей Ср

Порядок определения таможенной стоимости. Порядок уплаты и возврата таможенных платежей и сборов Ср

Сегментация рынка пассажирских перевозок (потребительская, географическая, демографическая, психографическая, поведенческая, конкурентная) Ср

Раздел 9. Место сервиса в транспортном обслуживании населения

Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Потребительская сегментация рынка пассажирских услуг. Оценка сегментации транспортного рынка Лек

Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров Пр

Критерии сегментации транспортного рынка. Методы сегментации. Ценовой фактор в распределении спроса на услуги Пр

Раздел 10. Подготовка к занятиям

Подготовка к лекциям, практическим занятиям, зачету / Ср./

Сдача зачета с оценкой