

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2021 09:38:55
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

Аннотация рабочей программы дисциплины
специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог
специализация "Магистральный транспорт"

Дисциплина: Б1.Б.25 Сервис на транспорте

Цели освоения дисциплины:

Цель преподавания дисциплины «Сервис на транспорте» состоит в подготовке студентов в соответствии с учебным планом.

Задачами изучаемого курса 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

Формируемые компетенции:

ОПК- 12 готовностью применять логистические технологии в организации и функционировании транспортных систем

ПК-10: готовностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг по оформлению документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов, по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций, по подготовке подвижного состава и его дополнительному оборудованию при погрузке, по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств, по предоставлению информационных услуг

ПК-3 готовностью к организации рационального взаимодействия железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте

Планируемые результаты обучения:

Знать:

способы и методы обеспечения конкурентоспособности железнодорожных предприятий в условиях интеграции систем и процессов управления цепями поставок и реализации инновационных стратегий в нестандартных управленческих ситуациях

способы стимулирования развития транспортного рынка и формирования устойчивой конкурентоспособности

Основные положения об организации рационального взаимодействия железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте

Уметь:

разрабатывать инновационные управленческие решения в области логистики на железнодорожном транспорте с учётом тенденций развития рынков различного типа, обеспечивая при этом достижение цели железнодорожных предприятий

применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта

Анализировать, выделять основные положения об организации рационального взаимодействия железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте

Владеть:

способами и методами обеспечения конкурентоспособности железнодорожных предприятий в условиях интеграции систем и процессов управления цепями поставок и реализации инновационных стратегий в нестандартных управленческих ситуациях

Навыками критической оценки основных положений об организации рационального взаимодействия железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Введение в дисциплину

История возникновения сервиса на отечественных и зарубежных железных дорогах

Факторы развития транспортного сервиса в настоящее время

Раздел 2. Основные положения организации современного сервиса

Особенности и структура транспортного сервиса. Пути повышения уровня транспортного сервиса

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

Классификация показателей качества транспортных услуг

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

Основные положения транспортно-экспедиционного дела в транспортной отрасли. Нормативная база транспортно-экспедиционного дела. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации сервиса на транспорте (железнодорожном)

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

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

Раздел 4. Современные методы организации перевозок

Организация перевозок грузов в смешанном сообщении. Сервис интермодальных перевозок

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

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

Раздел 5. Оптимизация транспортного сервиса путем создания логистических компаний

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

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

Методика расчета рейтинга предприятия, выполняющего сервисные услуги

Раздел 6. Современная концепция экспорта транспортных услуг

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

Международные транспортные коридоры. Правовое регулирование международных перевозок грузов

Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов

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

Раздел 7. Посредничество во внешнеторговых транспортных операциях

Формы посредничества в международных транспортных операциях. Транспортно-экспедиционное обслуживание внешнеторгового грузооборота

Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах (ускорение доставки). Эффективность ускорения доставки. Выбор маршрута следования внешнеторговых грузов

Расчет технологических нормативов работы участков и направлений

Раздел 8. Сервис при таможенном оформлении перевозок внешнеторговых грузов

Основы таможенного оформления грузов при их перевозке железнодорожным транспортом

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

Методы определения таможенной стоимости

Таможенная стоимость и исчисление таможенных платежей

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

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

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

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

Раздел 10. Подготовка к зачету, курсовой работе

Виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Используемые образовательные технологии: традиционные и инновационные.

Формы текущего контроля успеваемости: опрос, тестирование, выполнение заданий.

Формы промежуточной аттестации:

для заочной формы обучения: зачет, курсовая работа (3)

Трудоемкость дисциплины: 3 ЗЕ.