

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 21.05.2021 08:37:19
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Сервис на транспорте рабочая программа дисциплины (модуля)¹

Закреплена за кафедрой **Логистика и транспортные технологии**

Учебный план 23.05.04-20-12-(ЭЖД) -ОриПСрli_plx
Специальность: 23.05.04 Эксплуатация железных дорог
«Магистральный транспорт»

Квалификация **специалист**

Формаобучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Вид занятий	4(7)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
Контактные часы на аттестацию	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54,25	54,25	54,25	54,25
Сам. работа	53,75	53,75	53,75	53,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Затынайченко Н.Н.

Оренбург

¹ Рабочая программа подлежит ежегодной актуализации в составе основной профессиональной образовательной программы (ОПОП). Сведения об актуализации ОПОП вносятся в лист актуализации ОПОП.

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)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	В форме ПП
	Раздел 1. Введение в дисциплину.			
1.1	История возникновения сервиса на отечественных и зарубежных железных дорогах Лк,Пр	7	2	0
	Факторы развития транспортного сервиса в настоящее время Пр	7	2	0
1.2	Факторы развития транспортного сервиса в настоящее время Ср	7	2	0
	Раздел 2. Основные положения организации современного сервиса			
2.1	Особенности и структура транспортного сервиса. Пути повышения уровня транспортного сервиса Лк. Пр	7	2	0
2.2	Определение уровня конкурентоспособности транспортных услуг. Определение уровня концентрации сервиса и количества центров сервисного обслуживания Пр	7	2	0
2.3	Классификация показателей качества транспортных услуг Ср	7	2	0
	Раздел 3. Транспортно-экспедиционное обслуживание в сервис-центрах (контакт-центрах) на железнодорожном транспорте			
3.1	Основные положения транспортно-экспедиционного дела в транспортной отрасли. Лек	7	2	0
3.2	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	7	2	0
3.3	Нормативная база транспортно-экспедиционного дела. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации сервиса на транспорте	7	2	0

	(железнодорожном) Пр			
3.4	Методика расстановки приоритетов при обслуживании клиентов (ABC-анализ, XYZ-анализ) Ср	7	2	0
	Раздел 4. Современные методы организации перевозок			
4.1	Организация перевозок грузов в смешанном сообщении. Сервис интермодальных перевозок Лк	7	2	0
4.2	Терминальные системы доставки. Организация перевозок грузов в контейнерных поездах. Контрейлерные перевозки грузов Пр	7	2	0
4.3	Расчет провозных платежей при организации перевозки в контейнерном поезде по международным тарифам Пр	7	2	0
4.4	Виды тарифов на автомобильном, морском и воздушном транспорте Ср	7	2	0
	Раздел 5. Оптимизация транспортного сервиса путем создания логистических компаний			
5.1	Основные понятия логистики. Концепция создания логистических компаний. Лек	7	2	0
5.2	Цели, функции и построение стратегии при создании логистических компаний. Логистическое обслуживание грузов на станциях Пр	7	2	0
5.3	Применение принципов логистики в Системе фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД». Основные положения стандарта обслуживания клиентов в центре фирменного транспортного обслуживания Пр	7	2	0
5.4	Методика расчета рейтинга предприятия, выполняющего сервисные услуги Ср	7	2	0
	Раздел 6. Современная концепция экспорта транспортных услуг			
6.1	Структура и содержание экспорта транспортных услуг. Обеспечение стабильности национального транспортного рынка Лек	7	2	0
6.2	Международные транспортные коридоры. Правовое регулирование международных перевозок грузов Пр	7	2	0
6.3	Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов Пр	7	2	0
6.4	Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. Структура международных тарифов Ср	7	2	0
	Раздел 7. Посредничество во внешнеторговых транспортных операциях			
7.1	Формы посредничества в международных транспортных операциях. Транспортно-экспедиционное обслуживание внешнеторгового грузооборота Лек	7	2	0
7.2	Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах (ускорение доставки). Эффективность ускорения доставки. Выбор маршрута следования внешнеторговых грузов Пр	7	2	0
7.3	Расчет технологических нормативов работы участков и направлений Пр	7	2	0
	Раздел 8. Сервис при таможенном оформлении перевозок внешнеторговых грузов			
8.1	Основы таможенного оформления грузов при их перевозке	7	2	0

	железнодорожным транспортом Лек			
8.2	Основные функции посредников в таможенном оформлении грузов и транспортных средств (таможенный брокер, таможенный перевозчик) Пр	7	2	0
8.3	Методы определения таможенной стоимости Пр	7	2	0
8.4	Таможенная стоимость и исчисление таможенных платежей Ср	7	2	0
8.5	Порядок определения таможенной стоимости. Порядок уплаты и возврата таможенных платежей и сборов Ср	7	2	0
8.6	Сегментация рынка пассажирских перевозок (потребительская, географическая, демографическая, психографическая, поведенческая, конкурентная) Ср	7	2	0
Раздел 9. Место сервиса в транспортном обслуживании населения				
9.1	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Потребительская сегментация рынка пассажирских услуг. Оценка сегментации транспортного рынка Лек	7	2	0
9.2	Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров Пр	7	2	0
9.3	Критерии сегментации транспортного рынка. Методы сегментации. Ценовой фактор в распределении спроса на услуги Пр	7	2	0
Раздел 10. Подготовка к занятиям				
5.1	Подготовка к лекциям, практическим занятиям, зачету / Ср./	7	35,75	0
	Сдача зачета с оценкой	7	0,25	0

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля), как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксации результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Рекомендуемая литература

5.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	--------	-----------

Л1.1	Эрлих Н.В., Эрлих А.В., Ефимова Т.Б., Папиловская Л.И.	Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте: учеб. пособие	М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 213 с.	электронно-библиотечная система.	http://umczdt.ru/books/42/230291
Л1.2	В. И. Солдаткин, Е. В. Показкая, Т. А. Филатова, Н. А. Муковнина.	Организация железнодорожных пассажирских перевозок : учебное пособие /— 2-е изд., перераб.	Самара :СамГУПС, 2019. — 99 с.	Лань : электронно-библиотечная система.	https://e.lanbook.com/book/130456

5.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во	Эл. адрес
Л2.1	Е. В. Показкая, В. И. Солдаткин.	Организация доступной среды на железнодорожном транспорте.	Самара :СамГУПС, 2018. — 75 с.	Лань : электронно-библиотечная система.	https://e.lanbook.com/book/130455
Л2.2	Е. В. Показкая, А. С. Левченко.	Пассажирский железнодорожный комплекс. Вокзалы.	Самара :СамГУПС, 2007. — 66 с. — ISBN 978-5-98941-044-6.	Лань : электронно-библиотечная система.	https://e.lanbook.com/book/130407

5.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

5.2.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

5.3.1.1	Microsoft Office 2010 Professional Plus (Пакетпрограмм Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)
5.3.1.2	Microsoft Office 2007 Professional (Пакетпрограмм Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)
5.3.1.3	Microsoft Windows 10 Professional 64-bit Russian DSP OEI
5.3.1.4	Microsoft Windows 7/8.1 Professional
5.3.1.5	Сервисы ЭИОС ОриПС
5.3.1.6	AutoCAD
5.3.1.7	WinMashine 2010" (v 10.1),
5.3.1.8	КОМПАС-3D

5.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

5.3.2.1	СПС «Консультант Плюс»
5.3.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
5.3.2.3	ЭБС Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте (ЭБ УМЦ ЖДТ)
5.3.2.4	ЭБС издательства "Лань"
5.3.2.5	ЭБС BOOK.RU
5.3.2.6	ЭБС «Юрайт»

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).
6.2	Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью, и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное)
6.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета
6.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования