

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»**

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ

08 сентября 2017 г.

Кафедра «Технология транспортных процессов» Института прикладных технологий

Автор Разинкин Николай Егорович, к.т.н., доцент

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПТ





Н.Е. Разинкин

08 сентября 2017 г.

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Грузовая работа и транспортный сервис»**

Направление подготовки:	<u>23.03.01 – Технология транспортных процессов</u>
Профиль:	<u>Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте (прикладной бакалавриат)</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2017</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии  Э.М. Луценко	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой  Н.Е. Разинкин
---	---

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Дисциплина «Грузовая работа и транспортный сервис» изучается на четвертом курсе обучения и направлена на разностороннюю подготовку студентов по аспектам работы в условиях функционирования ОАО «РЖД», его дочерних и зависимых обществ. Основной целью дисциплины является изучение студентами сервисного обслуживания грузовладельцев в современных условиях и неразрывно связано с завоеванием соответствующих сегментов рынка и получением стабильных и высоких доходов от перевозок, дополнительных и сопутствующих услуг.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Грузовая работа и транспортный сервис" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-6	способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов
ПК-10	способностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг: по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов; по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций; по подготовке подвижного состава; по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств; по предоставлению информационных и финансовых услуг

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетных единиц (108 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Лекция Лекция используется для изложения более или менее объемистого учебного материала, и поэтому она занимает почти весь урок. Естественно, что с этим связана не только определенная сложность лекции как метода обучения, но и ряд ее специфических особенностей. Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности обучающихся и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний. Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия: 1) во-первых, само изложение материала учителем должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме; 2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность школьников и способствующие поддержанию их внимания. Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. Практические занятия Практическое занятие - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия предназначены для углубленного изучения учебных дисциплин и играют важную роль в выработке у студентов умений и навыков применения

полученных знаний для решения практических задач совместно с педагогом. Кроме того, они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи. Цель практических занятий - углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Она должна быть ясна не только педагогу, но и студентам. План практических занятий отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Он является общим для всех педагогов и обсуждается на заседании кафедры. .

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

### **РАЗДЕЛ 1**

#### **Системы сервиса на транспорте**

1. Предпосылки создания системы фирменного транспортного обслуживания при перевозках грузов по железным дорогам России.
2. Структура построения СФТО.
3. Основные задачи и функции СФТО.
4. Рекламно-информационная деятельность в СФТО.
5. Агентская сеть СФТО

### **РАЗДЕЛ 2**

#### **Рынок транспортных услуг**

1. Классификация транспортных рынков. 2. Общие тенденции организации грузовых железнодорожных перевозок в странах с рыночной экономикой.
3. Показатели развития рынка транспортных слуг.
4. Системы скидок тарифов.

### **РАЗДЕЛ 3**

#### **Качество транспортного обслуживания. Культура сервиса**

1. Этапы транспортного обслуживания.
2. Требования клиентов к качеству транспортного обслуживания.
3. Элементы транспортного сервиса.
4. Варианты организации сервиса.
5. Классификация сроков доставки.
6. Культура сервиса (основы профессионального сервисного обслуживания).

### **Экзамен**

### **РАЗДЕЛ 4**

#### **Правовая основа сервиса на транспорте**

1. Основные международные законодательные акты.
2. Национальные законодательства.
3. Государственное регулирование транспортной деятельности.
5. Сертификация и лицензирование услуг при перевозках грузов.

## РАЗДЕЛ 5

### Сервис в грузовых перевозках

1. Принципы и задачи транспортного сервиса грузовых перевозок.
2. Законодательные основы сервиса грузовых перевозок.
3. Сегментация рынка грузовых перевозок.
4. Принципы работы сервис центров.

## РАЗДЕЛ 6

### Сервис на железнодорожном транспорте.

1. Развитие форм сервиса на отечественных железных дорогах.
2. Опыт зарубежных стран по развитию транспортного сервиса.
3. Виды маркетинга.
4. Функции маркетинга.
5. Этапы маркетингового исследования.
6. Задачи, решаемые маркетингом.

1. Развитие форм сервиса на отечественных железных дорогах.
2. Опыт зарубежных стран по развитию транспортного сервиса.
3. Виды маркетинга.
4. Функции маркетинга.
5. Этапы маркетингового исследования.
6. Задачи, решаемые маркетингом.