

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АВИАЦИОННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра *Прикладной гидромеханики*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервис на транспорте»**

Направление подготовки  
23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность подготовки (профиль)  
Организация перевозок и управление в единой транспортной системе

Тип программы: академический бакалавриат

Квалификация выпускника  
бакалавр

Форма обучения  
очная

УФА 2015

Исполнитель: *доцент Иванова О.Н.*



Заведующий кафедрой: *Целищев В.А.*



## Место дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавриата 23.03.01 Технология транспортных процессов, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «6» марта 2015 г. № 165.

Дисциплина «Сервис на транспорте» является вариативной дисциплиной.

**Целью** освоения дисциплины является формирование у студента системы знаний о процессах, происходящих в области сервиса и транспортных услуг специалистов по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рынка.

### Задачи:

- изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок и продвижения товаров и услуг;
- изучение основ управления сервисом при обслуживании пассажиров и грузовладельцев.

### Перечень результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций.

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

| №  | Формируемые компетенции   | Код  | Знать   | Уметь  | Владеть  |
|----|---|------|---|--|--|
| 1. | способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом | ПК-4 | понятия и принципы организации транспортного обслуживания; методы выявления запросов потребителя в услугах транспортного обслуживания для организации наиболее эффективной схемы доставки; методы предоставления услуг транспортного обслуживания различным | решать задачи организации транспортного обслуживания в перевозочном процессе; организовывать работу структурных подразделений предприятий транспортного обслуживания; управлять службами и процессами сервиса на транспорте; осуществлять формирование технологических | методами выявления запросов потребителя в транспортном обслуживании, способами формирования клиентурных отношений; основами выбора методов, средств и оборудования процесса транспортного обслуживания |

|  |  |  |                                    |   |  |
|--|--|--|------------------------------------|---|--|
|  |  |  | категориям и группам потребителей. | и процессов транспортного обслуживания. |  |
|--|--|--|------------------------------------|---|--|

### Содержание разделов дисциплины

| № | Наименование и содержание разделов   |
|---|--|
| 1 | <b>Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг.</b><br>Рынок как условие и объективная основа сервиса. Статус агента перевозчика и грузовладельца. Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе маркетинга.   |
| 2 | <b>Обоснование параметров качества обслуживания клиентов.</b><br>Масса товара (груза) как параметр качества. Срок и дата доставки груза. Срок и дата поставки товара в международных сообщениях. Цена как параметр качества. Параметры качества услуг как базисные условия поставки грузов. Тара и упаковка. Хранение грузов. Пакетизация и контейнеризация грузов.                            |
| 3 | <b>Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса.</b><br>Предпринимательство в сфере транспортного сервиса. Функции транспортных предприятий, терминалов, экспедиторских фирм.  |
| 4 | <b>Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов.</b><br>Нормативные документы. Классификация сертифицируемых услуг. Схемы сертификации и лицензирования транспортных услуг.   |
| 5 | <b>Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности.</b><br>Индексация тарифов. Система скидок с тарифа. Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов. Структура международных тарифов. Организация работы экспедиторских фирм. Выбор и обоснование рекламных показателей. |
| 6 | <b>Влияние транспортных услуг на формирование транспортного рынка России.</b><br>Изменение показателей развития рынка транспортных услуг. Развитие транспортного рынка в России.   |
| 7 | <b>Обслуживание воздушным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом.</b><br>Классификация транспортных средств. Особенности обслуживания воздушным транспортом. Особенности обслуживания железнодорожным транспортом. Особенности обслуживания автомобильным транспортом. Особенности обслуживания водным транспортом.   |

Подробное содержание дисциплины, структура учебных занятий, трудоемкость изучения дисциплины, входные и исходящие компетенции, уровень освоения, определяемый этапом формирования компетенций, учебно-методическое, информационное, материально-техническое обеспечение учебного процесса изложены в рабочей программе дисциплины.