

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 ¹
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

«ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Уровень подготовки
высшее образование - магистратура

Направление подготовки (специальность)
23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность подготовки (профиль, специализация)
Технология транспортных процессов

Квалификация (степень) выпускника
магистр

Форма обучения
очная

Уфа 2015

Исполнители:

Доценки

должность

[подпись]

подпись

Иванова О.Н.

расшифровка подписи

Заведующий кафедрой

Прикладной гидромеханики

наименование кафедры

личная подпись

[подпись]

расшифровка подписи

Жилиев В.А.

¹ Аннотация рабочей программы дисциплины отражает краткое содержание рабочей программы дисциплины, являющейся неотъемлемой частью основной профессиональной образовательной программы.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Транспортные услуги и качество обслуживания» является дисциплиной по выбору рабочего учебного плана подготовки магистров.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки магистратуры 23.04.01 Технология транспортных процессов, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «30» марта 2015 г. № 301.

Целью дисциплины является освоение инструментария и технологий решения основных типовых задач предприятий при организации транспортного обслуживания, уточнение ориентиров и логики действий будущего специалиста, направленных на максимально возможное и полное раскрытие актуальных задач организации перевозок, а также транспортного сервиса в разных условиях, разнообразными средствами.

Задачи:

- Сформировать знания о методах и принципах работы при организации транспортного обслуживания.
- Изучить основные понятия, инструменты и технологии решения основных типовых задач предприятий при организации транспортного обслуживания и транспортного сервиса.

Входные компетенции:

№	Компетенция	Код	Уровень освоения, определяемый этапом формирования компетенции*	Название дисциплины (модуля), сформировавших данную компетенцию
1.	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	ОК-1	базовый	Основы научных исследований
2.	готовностью к использованию методов обеспечения безопасной эксплуатации (в том числе экологической), хранения и обслуживания транспортной техники, созданию безопасных условий труда персонала	ОПК-2	базовый	Основы научных исследований. Планирование и управление перевозками грузов в современных цепях поставок.
3.	способностью формулировать цели и задачи научных исследований в области профессиональной деятельности на основе знания передового отраслевого, межотраслевого и зарубежного опыта и выбирать методы и средства решения прикладных задач	ПК-17	базовый	Современные проблемы транспортной науки, техники и технологий

Исходящие компетенции:

№	Компетенция	Код	Уровень освоения, определяемый этапом формирования компетенции	Название дисциплины (модуля), для которых данная компетенция является входной
1	способностью изучать и	ПК-27	базовый	Производственная

	анализировать необходимую управленческую информацию, технические данные, показатели и результаты деятельности организации, систематизировать их и обобщать, использовать при управлении программами освоения новых технологий транспортного обслуживания и обеспечении эффективности использования производственных ресурсов			практика. Преддипломная практика.
2	готовностью к использованию знания основ законодательства, включая сертификацию и лицензирование транспортных услуг, предприятий и персонала применительно к конкретным видам деятельности, включая требования безопасности движения, условия труда, вопросы экологии	ПК-29	базовый	Научно-исследовательская практика. Государственная итоговая аттестация.

Перечень результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций:

№	Формируемые компетенции	Код	Знать	Уметь	Владеть
1	способностью изучать и анализировать необходимую управленческую информацию, технические данные, показатели и результаты деятельности организации, систематизировать их и обобщать, использовать при управлении программами освоения новых технологий транспортного обслуживания и	ПК-27	автотранспортного предприятия как субъекта рыночных отношений, рынка транспортных услуг и его особенностей, унификации организации производства как основы качества транспортных услуг.	изучать и анализировать необходимую управленческую информацию, технические данные, показатели и результаты деятельности организации, систематизировать их и обобщать для организации эффективного транспортного обслуживания и использования производственных ресурсов	информационного описания автотранспортного предприятия как субъекта рыночных отношений, исследования рынка транспортных услуг и его особенностей, информационное представление организации автотранспортного производства

	обеспечении эффективности использования производственных ресурсов				
2	готовностью к использованию знания основ законодательства, включая сертификацию и лицензирование транспортных услуг, предприятий и персонала применительно к конкретным видам деятельности, включая требования безопасности движения, условия труда, вопросы экологии	ПК-29	нормативно-правовой базы обеспечения качества транспортных услуг, систем и методов управления качеством транспортного обслуживания	использовать знания основ нормативно-правовой базы обеспечения качества транспортных услуг, систем и методов управления качеством транспортного обслуживания	информационного поиска нормативно-правовых документов по обеспечению качества транспортных услуг, информационного исследования современных систем и методов управления качеством транспортного обслуживания

Содержание и структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов).

Трудоемкость дисциплины по видам работ:

Вид работы	Трудоемкость, час.
	2 семестр 3 з.е. (108 часов)
Лекции (Л)	8
Практические занятия (ПЗ)	22
Лабораторные работы (ЛР)	8
КСР	3
Курсовая работа (проект) (КР)	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-
Самостоятельная работа (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	58
Подготовка и сдача экзамена	9
Подготовка и сдача зачета	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет

Содержание разделов и формы текущего контроля

№	Наименование и содержание раздела	Количество часов						Литература, рекомендуемая студентам	Виды интерактивных образовательных технологий**
		Аудиторная работа				СРС	Всего		
		Л	ПЗ	ЛР	КСР				
1	Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг.	2	4	4	3	14	27	1,3	лекция классическая, обучение на основе опыта
2	Обоснование параметров качества обслуживания клиентов.	2	6			12	20	1,2,3	лекция классическая, контекстное обучение
3	Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса. Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов.	2	6			16	24	1,2	лекция классическая, контекстное обучение
4	Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности. Влияние транспортных услуг на формирование транспортного рынка России. Обслуживание воздушным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом.	2	6	4		16	28	1,2,3	лекция-визуализация, проблемное обучение, обучение на основе опыта

Занятия, проводимые в интерактивной форме, составляют 25% от общего количества аудиторных часов по дисциплине «Современные проблемы транспортной науки, техники и технологий».

Лабораторные работы

№ ЛР	№ раздела	Наименование лабораторных работ	Кол-во часов
1	1	Электронная записная книжка.	2
2	1	Поиск решения.	2
3	4	Электронная карта Уфы.	2
4	4	Конвертация валют.	2

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1, 2	1	Расчет параметров модели транспортного обслуживания потребителей. Составление теоретической закономерности объема спроса.	4
3	2	Определение, графическое построение и сопоставление теоретической закономерности объема спроса по исходным данным.	2
4,5	2	Графическое моделирование и расчет текущего потенциала рынка.	4
6	3	Расчет предельных и средних издержек. Графическое определение рационального радиуса действия фирмы.	2
7,8	3	Расчет и обоснование оптимального количества автомобилей для обслуживания регионального склада.	4
9	4	Анализ влияния транспортных услуг на развитие транспортной организации.	2
10,11	4	Изучение и анализ уровня обслуживания различными видами транспорта в регионе.	4

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Канке, А. А. Логистика: [учебное пособие для студентов и бакалавров, обучающихся по специальности "Менеджмент организации"] / А. А. Канке, И. П. Кошечкина. — Москва : КноРус, 2011. — 318 с.

2. Неруш, Ю. М. Транспортная логистика: [учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям] / Ю. М. Неруш, С. В. Саркисов ; Московский государственный институт международных отношений (Университет) ; Министерство иностранных дел Российской Федерации. — Москва : Юрайт, 2015. — 352 с.

Дополнительная литература

1. Сервис на транспорте: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)» направления подготовки дипломированных специалистов «Организация перевозок и управление на транспорте» / В. М. Николашин [и др.]; под ред. В. М. Николашина. — 2-е изд., испр. — М.: Академия, 2006. — 270 с.

2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 230000 «Специальности сервиса», и для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по направлениям 100100 «Сервис», 071400 «Социально-культурная деятельность» / В. Г. Велединский. — М.: КноРус, 2010. — 175 с.

3. Степанов, В. И. Логистика: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки «Экономика» и экономическим специальностям. / В. И. Степанов. – М.: Проспект, 2009. – 487 с.
4. Иванкова, Л. Н. Сервис на транспорте: учебное пособие для студентов вузов железнодорожного транспорта / Л. И. Иванкова, А. Н. Иванков, А. В. Комаров. – М.: Маршрут, 2005. – 73 с.
5. Логистика: общественный пассажирский транспорт: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям направления подготовки дипломированных специалистов – Организация перевозок и управление на транспорте / Л. Б. Миротин [и др.]; Московский автомобильно-транспортный институт (Государственный технический университет); под ред. Л. Б. Миротина. – М.: Экзамен, 2003. – 222 с.
6. Транспортная логистика: учебник для студентов, обучающихся по специальности «Организация перевозок и управление на транспорте» / Л. Б. Миротин [и др.]; под ред. Л. Б. Миротина. – М.: Экзамен, 2005. – 512 с.
7. Таможенный кодекс Российской Федерации. Текст с изменениями и дополнениями на 2009 год. [http://www.consultant.ru]
8. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации. [http://www.consultant.ru]
9. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей: учебник для вузов / Л. Б. Миротин, Б. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 190 с.
10. Луканин, В.Н., Трофименко, Ю.В. Промышленно-транспортная экология. – М.: Высшая школа, 2001. – 295 с.
11. Рифицкий, Г.П. Безопасность дорожного движения в России: история и современность. – М.: Книжный мир, 2005. – 265 с.

Интернет-ресурсы (электронные учебно-методические издания, лицензионное программное обеспечение)

На сайте библиотеки <http://library.ugatu.ac.ru/> в разделе «Информационные ресурсы», подраздел «Доступ к БД» размещены ссылки на интернет-ресурсы.

№	Наименование ресурса	Объем фонда электронных ресурсов (экз.)	Доступ	Реквизиты договоров с правообладателями
1	2	3	4	5
1.	ЭБС «Лань» http://e.lanbook.com/	41716	С любого компьютера, имеющего выход в Интернет, после регистрации в ЭБС по сети УГАТУ	Договор ЕД-671/0208-14 от 18.07.2014. Договор № ЕД - 1217/0208-15 от 03.08.2015
2.	ЭБС Ассоциации «Электронное образование Республики Башкортостан» http://e-library.ufa-rb.ru	1225	С любого компьютера, имеющего выход в Интернет, после регистрации в АБИС «Руслан» на площадке библиотеки УГАТУ	ЭБС создается в партнерстве с вузами РБ. Библиотека УГАТУ – координатор проекта
3.	Консорциум аэрокосмических вузов России http://elsau.ru/	1235	С любого компьютера, имеющего выход в Интернет, после регистрации в АБИС «Руслан» на площадке библиотеки УГАТУ	ЭБС создается в партнерстве с аэрокосмическими вузами РФ. Библиотека УГАТУ – координатор проекта
4.	Электронная коллекция образовательных ресурсов УГАТУ http://www.library.ugatu.ac.ru/cgi-bin/zgate.exe?Init+ugatu-fulltxt.xml,simple-fulltxt.xsl+rus	528	С любого компьютера по сети УГАТУ	Свидетельство о регистрац. №2012620618 от 22.06.2012

Электронные ресурсы, доступные УГАТУ на 2015 год.

№	Наименование ресурса	Объем фонда электронных ресурсов	Доступ	Реквизиты договоров с правообладателями
1.	Электронная библиотека диссертаций РГБ	885352 экз.	Доступ с компьютеров читальных залов библиотеки, подключенных к ресурсу	Договор №1330/0208-14 от 02.12.2014
2.	СПС «КонсультантПлюс»	2007691 экз.	По сети УГАТУ	Договор 1392/0403-14 т 10.12.14
3.	СПС «Гарант»	6139026 экз.	Доступ с компьютеров читальных залов библиотеки, подключенных к ресурсу	ООО «Гарант-Регион, договор № 3/Б от 21.01.2013 (продлонгирован до 08.02.2016.)
4.	ИПС «Технорма/Документ»	36939 экз.	Локальная установка: библиотека УГАТУ-5 мест; кафедра стандартизации и метрологии-1 место; кафедра начертательной геометрии и черчения-1 место	Договор № АОСС/914-15 № 989/0208-15 от 08.06.2015.
5.	Научная электронная библиотека eLIBRARY* http://elibrary.ru/	9169 полнотекстовых журналов	С любого компьютера, имеющего выход в Интернет, после регистрации в НЭБ на площадке библиотеки УГАТУ	ООО «НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА». № 07-06/06 от 18.05.2006
6.	Тематическая коллекция полнотекстовых журналов «Mathematics» издательства Elsevier http://www.sciencedirect.com	120 наимен. журнал.	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	Договор №ЭА-190/0208-14 от 24.12.2014 г.
7.	Научные полнотекстовые журналы издательства Springer* http://www.springerlink.com	1900 наимен. журнал.	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	Доступ открыт по гранту РФФИ
8.	Научные полнотекстовые журналы издательства Taylor & Francis Group* http://www.tandfonline.com/	1800 наимен. журнал.	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	В рамках Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и Государственной публичной научно-технической библиотекой России (далее ГПНТБ России)
9.	Научные полнотекстовые	650 наимен. жрнал.	С любого	В рамках

	журналы издательства Sage Publications*		компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и ГПНТБ России
10.	Научные полнотекстовые журналы издательства Oxford University Press* http://www.oxfordjournals.org/	275 наимен. журналов	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	В рамках Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и ГПНТБ России
11.	Научный полнотекстовый журнал Science The American Association for the Advancement of Science http://www.sciencemag.org	1 наимен. журнала.	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	В рамках Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и ГПНТБ России
12.	Научный полнотекстовый журнал Nature компании Nature Publishing Group* http://www.nature.com/	1 наимен. журнала	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	В рамках Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и ГПНТБ России
13.	Научные полнотекстовые журналы Американского института физики http://scitation.aip.org/	18 наимен. журналов	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	В рамках Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и ГПНТБ России
14.	Научные полнотекстовые ресурсы Optical Society of America* http://www.opticsinfobase.org/	22 наимен. журн.	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	В рамках Государственного контракта от 25.02.2014 г. №14.596.11.0002 между Министерством образования и науки и ГПНТБ России
15.	База данных GreenFile компании EBSCO* http://www.greeninfoonline.com	5800 библиографич записей, частично с полными текстами	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	Доступ предоставлен компанией EBSCO российским организациям-участникам консорциума НЭЙКОН (в том числе УГАТУ - без подписания

				лицензионного договора)
16.	Архив научных полнотекстовых журналов зарубежных издательств*- Annual Reviews (1936-2006) Cambridge University Press (1796-2011) цифровой архив журнала Nature (1869- 2011) Oxford University Press (1849–1995) SAGE Publications (1800-1998) цифровой архив журнала Science (1880 -1996) Taylor & Francis (1798-1997) Институт физики Великобритании The Institute of Physics (1874-2000)	2361 наимен. журн.	С любого компьютера по сети УГАТУ, имеющего выход в Интернет	Доступ предоставлен российским организациям-участникам консорциума НЭЙКОН (в том числе УГАТУ - без подписания лицензионного договора)

* Периодические издания получены по Гранту на баланс библиотеки не принимались.

Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода в обучении предусматривает широкое использование в учебном процессе инновационных методов образования в сочетании с внеаудиторной работой. Внедрение интерактивных технологий в учебный процесс заключается в следующем: использование в лекционном материале слайдов и коротких видеороликов, дискуссия на лекции по острым вопросам, поиск нестандартных решений с помощью мозгового штурма.

При реализации дисциплины используются сетевая форма образовательных технологий на основе следующих договоров с организациями-партнерами:

Наименование специальных помещений* и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебная лаборатория УГАТУ технологии транспортных процессов 2-207	1. Программный комплекс – операционная система Microsoft Windows. 2. Программный комплекс –Microsoft Office. 3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса.
Помещение для самостоятельной работы 2-310	1. Программный комплекс – операционная система Microsoft Windows. 2. Программный комплекс –Microsoft Office. 3. Программный комплекс –Microsoft Project Professional. 4. Программный комплекс – операционная система Microsoft Visio Pro. 5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса. 6. Программное обеспечение "Антиплагиат". 7. СПС «Консультант Плюс». 8. Математический пакет прикладных программ "Maple".

Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используется лабораторное оборудование, мультимедийные средства, наборы слайдов, справочно-информационные, раздаточные материалы, которые применяются в образовательном процессе.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная лаборатория УГАТУ технологии транспортных процессов 2-207	Компьютерное рабочее место (9 шт.). Компьютеры с аппаратно-ресурсными возможностями класса AMD Athlon II X2 240 2.8 GHz 2Mb Socket-AM3 OEM / 2Gb DDR/HDD 250Gb/NVIDIA GeForce 210 1024 Mб /DVD S-multi, Монитор ЖК 19" (9 шт.). Мультимедийный проектор – Mitsubishi XD221U-ST (1 шт.). Доска аудиторная на основе стального эмалированного листа для написания фломастером ДК52Э3010МФ (2000x1000мм) (1шт.). Сплит-система.
Помещение для самостоятельной работы 2-310	Компьютерное рабочее место (6 шт.) Компьютеры с аппаратно-ресурсными возможностями класса Phenom 9500/4Mb /4Gb DDR/HDD 350Gb/SVGA 512 Mb/DVD S-multi, Монитор ЖК 19" (6 шт.) Принтер-копир-сканер Canon IR-2018. Доска аудиторная на основе стального эмалированного листа для написания фломастером (1000x1000мм) (1 шт.)

Адаптация рабочей программы для лиц с ОВЗ

Адаптированная программа разрабатывается при наличии заявления со стороны обучающегося (родителей, законных представителей) и медицинских показаний (рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии). Для инвалидов адаптированная образовательная программа разрабатывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.