

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА» В Г.НОВОРОССИЙСКЕ
(НФ БГТУ им. В.Г.Шухова)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НФ БГТУ им. В.Г.Шухова
к.ф.н., доц. Чистяков И.В.

«04» марта 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б.1.В.Н.1ДО7 Сервис на транспорте

Направление подготовки: 23.03.01 Технология транспортных процессов
Профиль
Логистика и менеджмент транспортных систем

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Кафедра технических дисциплин

Новороссийск – 2025

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования –бакалавриат по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов(с изменениями и дополнениями), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования 7 августа 2020 года № 911 (зарегистрировано в Минюсте РФ 20 августа 2020 года, регистрационный № 59352)

- учебного плана, утвержденного Ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2025 году.

Составитель: доцент



А.В.Картыгин

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
«28» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой: д.т.н., профессор.



Г.Ю. Ермоленко

Рабочая программа одобрена научно-методическим советом НФ БГТУ
им. В. Г. Шухова

«03» марта 2025 г., протокол № 4

Председатель: к.ф.н., доцент



И.В. Чистяков

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
профессиональные	ПК-1 Способен определять параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учётом критериев оптимальности	ПК-1.1 Использует наиболее совершенные методы оптимизации при решении транспортных задач	Знать правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа методы оценки качества сервиса на транспорте Уметь организовать оказание услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа Определять показатели качества транспортного сервиса Владеть технологиями оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа навыками оценки качества сервиса на транспорте

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Компетенция ПК-1 Способен определять параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учётом критериев оптимальности

Стадии формирования компетенций определяются компетентностными планами по соответствующим направлениям подготовки (специальностям).

Логико-временная последовательность формирования компетенций определяется учебными планами по соответствующим направлениям подготовки (специальностям).

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. единицы, 180 часов.

Форма промежуточной аттестации зачет

Семестр изучения дисциплины - 6 семестр

Вид учебной работы	Всего часов	6 семестр часов в семестре
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	180
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	70	70
лекции	34	34
лабораторные		
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	2	2
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	110	110
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задание		
Индивидуальное домашнее задание		
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	110	110
		зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Наименование тем, их содержание и объем

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учеб- ной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
Раздел 1 Системы сервиса на транспорте					
	Тема 1.1 Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг. Термины и определения сервиса на транспорте	6	4		20
Раздел 2 Экспедиторское и транспортно-логистическое обслуживание					
	Тема 2.1 Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания. Рынок как условие и объективная основа сервиса. Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания	10	8		30
Раздел 3 Сервис при перевозках в пассажирском сообщении					
	Тема 3.1 Сервис в пассажирских перевозках. Качество перевозок и элементы сервиса	6	6		30
Раздел 4 . Качество и безопасность сервиса					
	Тема 4.1 Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания. Система законодательных актов, регламентирующих транспортно-экспедиционную деятельность. Стандартизация основных этапов транспортно- экспедиционной деятельности как основа качества предоставляемых услуг	12	16		30
	Всего	34	34		110

4.2.Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1	Раздел 1	Определение уровня конкурентоспособности транспортных услуг. Определение уровня концентрации сервиса и количества центров сервисного обслуживания	2	8
2	Раздел 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 ...	8	16
3	Раздел 3	Терминальные системы доставки. Организация перевозок грузов в контейнерных поездах. Контрейлерные перевозки грузов.. Применение принципов логистики в Системе фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД». Основные положения стандарта обслуживания клиентов в центре фирменного транспортного обслуживания	6	12
	Раздел 4	Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов. Международные транспортные коридоры. Правовое регулирование международных перевозок грузов. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах (ускорение доставки). Эффективность ускорения доставки. Выбор маршрута следования внешнеторговых грузов Основные функции посредников в таможенном оформлении грузов и транспортных средств (таможенный брокер, таможенный перевозчик) . Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров...	16	32
		Всего	34	68

4.3.Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

4.4.Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Не предусмотрено учебным планом

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1. Компетенция ПК-1 Способен определять параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учётом критериев оптимальности

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-1.1 Использует наиболее совершенные методы оптимизации при решении транспортных задач	зачет, устный опрос,

5.2. Перечень контрольных вопросов для зачета

1. Понятие и состав транспортного сервиса. Понятие услуги. Виды услуг.
2. Характеристики услуг. Транспортная услуга.
3. Особенности и структура транспортного сервиса.
4. Логистические посредники в транспортировке груза.
5. Основные типы и специализации транспортно-экспедиционных предприятий.
6. Классификация транспортно-экспедиторских операций.
7. Роль транспортно - экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса.
8. Структуры и формы транспортно-экспедиционного обслуживания.
9. Основные операции и предоставляемые по ним экспедиторские услуги.
10. Качество обслуживания на транспорте.
11. Определение требуемого качества сервиса.
12. Критерии и признаки сегментирования рынка.
13. Пути получения дополнительных доходов от повышения качества транспортного сервиса в грузовых железнодорожных перевозках.
17. Существующие подходы к понятию логистических центров.
18. Региональные логистические центры и логистические центры фирм.
19. Классификация и сферы применения логистических центров.
20. Классификация и сферы применения логистических центров
21. Различия между диспетчерскими и логистическими центрами.
22. Система фирменного транспортного обслуживания.
23. Создание СФТО.
24. Задачи и функции СФТО.
25. Понятия логистической системы, логистических транспортных цепей.
26. Логистический подход к организации товародвижения. Факторы, влияющие на выбор транспорта.
27. Понятие и особенности транспортной составляющей.
28. Основные различия между логистической цепью и транспортной составляющей.
29. Модель формирования транспортной логистической цепи в прямом железнодорожном сообщении.
30. Показатели развития рынка транспортных услуг.
31. Выбор и обоснование рекламных показателей.
32. Публичный договор. Оферта. Акцепт.
33. Правовая основа транспортного сервиса в современных условиях. Организация договорных взаимоотношений.
34. Виды транспортных договоров.
35. Сертификация и стандартизация транспортного сервиса.
36. Правовое регулирование правоотношений между клиентом, экспедитором и страховой компанией.
37. Структура и содержание экспорта транспортных услуг.
38. Экспорт и импорт транспортных услуг. (Отличие от товара)
39. Международные транспортные коридоры.
40. Транспортно-экспедиционное обслуживание внешнеторгового грузооборота.

5.3.Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/ курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

5.4.Типовые контрольные задания (материалы)для текущего контроля в семестре

Процедура проведения

Защита докладов проходит на 6 и 12 неделях 2-го семестра.

Критерии оценивания доклада:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада; доклад имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание доклад соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклад, но есть погрешности в техническом оформлении; доклад имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклад отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка «удовлетворительно», если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в целом доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклад, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклад есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; есть единичные орфографические, пунктуационные,

грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка «неудовлетворительно», если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в докладе отмечены нарушения общих требований, написания доклада; есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом доклад представляет собой достаточно самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, присутствуют единичные случаи фактов плагиата.

5.5. Темы докладов

Анализ и оптимизация системы обслуживания пассажиров на автобусных маршрутах

Исследование и сравнительный анализ сервиса на различных видах общественного транспорта

Оценка эффективности и качества обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте

Инновационные технологии в обеспечении комфорта и безопасности пассажиров на транспорте

Анализ и оптимизация работы транспортных узлов и пересадочных пунктов

Исследование и улучшение качества обслуживания пассажиров на метрополитене

Анализ и сравнение сервиса на транспорте в разных городах или странах

Оценка и улучшение качества обслуживания пассажиров на авиатранспорте

Роль информационных технологий в повышении качества сервиса на транспорте

Анализ и оптимизация работы системы бронирования и продажи билетов на транспорте

Требования к докладу:

1. Титульный лист согласно образцу
2. Объем 10–15 листов формата А 4;
3. Шрифт TNR, 14 размер, 1,5 межстрочный интервал, абзационный отступ – 1,25.
4. Список использованной литературы.

5.6. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценивания зачтено, не зачтено

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
ПК-1 Способен определять параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учётом критериев оптимальности ПК-1.1 Использует наиболее совершенные методы оптимизации при решении транспортных задач	
Знания	правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа методы оценки качества сервиса на транспорте
Умения	организовать оказание услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа Определять показатели качества транспортного сервиса
Владения	технологиями оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа навыками оценки качества сервиса на транспорте

Оценка сформированности компетенции по показателю *Знания*.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	зачтено	не зачтено
правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа методы оценки качества сервиса на транспорте	<p>Обучающийся полностью и правильно выполнил задания. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями</p> <p>Обучающийся выполнил задания с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>Обучающийся выполнил задания с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень</p>	<p>При выполнении заданий обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала</p>

Оценка сформированности компетенции по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	зачтено	Не зачтено
организовать оказание услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа Определять показатели качества транспортного сервиса	<p>Обучающийся полностью и правильно выполнил задания. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями</p> <p>Обучающийся выполнил задания с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа имеет недостаточный уровень</p>	<p>При выполнении заданий обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала</p>

Оценка сформированности компетенции по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	зачтено	не зачтено
технологиями оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа навыками оценки качества сервиса на транспорте	<p>Обучающийся полностью и правильно выполнил задания. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями</p> <p>Обучающийся выполнил задания с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа имеет недостаточный уровень</p>	<p>При выполнении заданий обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала</p>

	<p>навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень</p>	
--	--	--

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
<p>Кабинет для проведения занятий лекционного типа, учебных занятий семинарского типа (практических работ), выполнения курсовых работ и проектов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Оснащена специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом</p>	<p>353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом №75, аудитория № 415, 37,1 кв.м., этаж 4, помещение 415</p>
<p>Учебное помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональный компьютер с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, мультимедийный проектор и экран, веб-камера, графический планшет</p>	<p>353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом № 75, аудитория № 407, 35,5 кв.м., этаж 4, помещение 407</p>
<p>Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы с выходом в сеть Интернет. Специализированная мебель, кондиционер, персональные компьютеры с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, веб-камера, графический планшет.</p>	<p>353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом № 75, аудитория № 410, 35,4 кв.м., этаж 4, помещение 410</p>

Доступная среда

В НФ БГТУ им. В.Г. Шухова при создании безбарьерной среды учитываются потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

В образовательной организации обеспечен беспрепятственный доступ в здание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Для лиц с нарушением работы опорно-двигательного аппарата обеспечен доступ для обучения в аудиториях, расположенных на первом этаже, также имеется возможность доступа и к другим аудиториям.

Для лиц с нарушением зрения, слуха имеется аудитория, обеспеченная стационарными техническими средствами.

В сети «Интернет» есть версия официального сайта учебной организации для слабовидящих.

6.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows 10 OEM	Предустановлена на ПК
2	Microsoft Office Professional Plus 2007	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
3	Dr. Web Security Space 12	сублицензионный договор 490 от 10.08.2021
4	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3 Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Сервис на транспорте : учеб. пособие для студ. ВУСШ. учеб. С321 заведений / [В.М.Николашин, Н.А.Зудилин, А.С.Синицына И др.] ; под ред. В. М. Николашина. — 3-е изд., испр. — М.:Издательский центр «Академия», 2008. — 272 с. - - URL : <https://thelib.net/1752342-servis-na-transporte.html>

2. Сервис на транспорте : конспект лекций / авт.-сост. Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 166 с. - ISBN 978-5-4475-9987-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1870627> . – Режим доступа: по подписке.

3. Нечипорук М.В. Н 593 Сервис на транспорте : метод. пособие / М.В. Нечипорук – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2018. – 71 с. . - https://lk.dvgups.ru/public/upload/img_tpls/aaf6a0dfb9ac47fc476dc20d25a94213/images/Nechiporuk_C7CD7.pdf

Нормативные документы

Гарипова, Г. Р. Управление информационными ресурсами в транспорте : учебное пособие / Г. Р. Гарипова, М. В. Мирославская. — Казань : КНИТУ, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-7882-2785-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/196085> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.5 Перечень Интернет-ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»: [сайт]. – URL: <https://biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/>
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» : [сайт]. – URL: <https://urait.ru/>
5. Электронная библиотечная система Znanium: сайт. – Москва. - . URL: <https://znanium.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.