

9/33/3

Одобрено кафедрой
«Управление
эксплуатационной
работой»

Утверждено
деканом факультета
«Управление
процессами перевозок»

СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

Рабочая программа
для студентов V курса

специальности

**190701 ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК
И УПРАВЛЕНИЕ НА ТРАНСПОРТЕ
(ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТРАНСПОРТ) (Д)**



Москва – 2008

Программа составлена на основании примерной учебной программы дисциплины «Сервис на транспорте» в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки инженера путей сообщения по специальности 190701 «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)».

С о с т а в и т е л ь — канд. техн. наук, доц. А.Н. Кузнецова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины является подготовка в области сервиса и транспортных услуг специалистов по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рынка.

Задачи дисциплины — 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.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучив дисциплину, студент должен:

2.1. *Знать и уметь* использовать методы и средства:

- комплексного изучения транспортного рынка, его конъюнктуры;
- анализа спроса и предложений на перевозки высокого качества;
- разработка, формирования и продвижения товаров и услуг;
- создания новых форм обслуживания и транспортного сервиса на основе научно-технических достижений и современных ресурсосберегающих технологий перевозочного процесса;
- планирования перевозок по видам сообщений;
- привлечения дополнительных объемов перевозок;
- сервисного обслуживания населения в перевозках;
- планирования стратегии перевозчика.

2.2. *Владеть*:

- информационным обеспечением сервиса на транспорте;
- инженерными расчетами и программными продуктами обоснования эффективности транспортного сервиса;
- основами технологического обеспечения транспортных услуг;
- функциями менеджмента в организации перевозок, работ и услуг.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс — V
Общая трудоемкость дисциплины	68	
Аудиторные занятия:	8	
лекции	4	
практические занятия	4	
Лабораторный практикум	—	
Самостоятельная работа	45	
Контрольная работа	15	1
Вид итогового контроля		Экзамен

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. РАЗДЕЛ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ ЗАНЯТИЙ

Раздел дисциплины	Лекции, ч	Практические занятия, ч
Сервис на транспорте	1,5	1,5
Система фирменного транспортного обслуживания	1,25	1,25
Сервис в грузовых и пассажирских перевозках	1,25	1,25

4.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1

СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

1.1. Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг [1, с. 5-39]

Термины и определения сервиса на транспорте: эволюция форм сервиса на отечественных железных дорогах; сервис на зарубежном транспорте.

Рынок как условие и объективная основа сервиса. Статус агента перевозчика и грузовладельца. Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе маркетинга.

1.2. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов [1, с. 40-75]

Характеристика и классификация грузов. Показатели качества обслуживания железнодорожным транспортом. Порядок определения параметров качества товаров. 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.

1.3. Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса железнодорожных перевозок [1, с. 76-99]

Предпринимательство в сфере транспортного сервиса. Основы железнодорожной экспедиции. Функции транспортных предприятий, терминалов, экспедиторских фирм.

1.4. Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов [1, с. 100-122]

Показатели полноты и доступности выполнения заказов на транспортные услуги. Нормативные документы. Классификация сертифицируемых услуг. Схемы сертификации и лицензирования транспортных услуг.

1.5. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности [1, с. 123-177]

Показатели развития рынка транспортных услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг. Гибкая тарифная политика. 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.

РАЗДЕЛ 2

СИСТЕМА ФИРМЕННОГО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности [1, с. 178-187]

Структура и функции системы фирменного транспортного обслуживания. Организационная структура. Функции центра фирменного транспортного обслуживания. Функции дорожных центров фирменного транспортного обслуживания. Агентская сеть СФТО.

2.2. Маркетинг на железнодорожном транспорте [1, с. 188-238]

Понятия и определения транспортного маркетинга. Эволюция форм маркетинга в перевозках грузов. Рынок как организационная основа сервиса на транспорте. Исследование транспортного рынка. Исследование потребителей транспортных услуг. Методы сегментации транспортного рынка. Критерии сегментации транспортного рынка.

2.3. Функции планирования перевозок грузов [1, с. 239-282]

Договор об организации перевозок грузов. Договор перевозки как правовая норма. Планирование перевозок грузов по заявкам. Планирование перевозок грузов в местном сообщении. Планирование перевозок грузов в прямом смешанном сообщении. Планирование перевозок внешнеторговых грузов. Заказы на транспортные услуги. Методы планирования перевозок грузов.

2.4. Информационные услуги СФТО [1, с. 283-300]

Структура автоматизированной комплексной системы фирменного транспортного обслуживания. Информационные услуги на базе подсистем АКС ФТО. Развитие АКС ФТО. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе.

РАЗДЕЛ 3

СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ И ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ

3.1. Совершенствование транспортного обслуживания грузовладельцев [1, с. 301-345]

Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса. Качество перевозок и элементы сервиса. Обеспечение сервиса в ускорении доставки грузов. Выбор маршрута следования грузов. Оценка влияния ускорения перевозок на работу направления. Порядок расчета технологических нормативов работы участков и направлений. Эффективность ускорения доставки грузов. Сервис грузовых перевозок в поездах регулярного обращения.

3.2. Создание и функционирование операторских компаний [1, с. 346-383]

Классификация операторских компаний. Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах. Сервис перевозок в отправительских маршрутах. Условия доставки грузов отправительскими маршрутами. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах. Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами. Расчет рациональной массы поезда рыночной категории. Методы привлечения дополнительных объемов перевозок. «Рефсервис» в перевозке скоропортящихся грузов. Отдел расчетов по договорам с клиентами. Коммерческий отдел валютных и внутрироссийских перевозок. Содержание работы логистического сервис-центра железнодорожной станции. Содержание работы

станционных центров сервиса. Станционные логистические центры сервиса.

3.3. Сервис контейнерных перевозок [1, с. 384-404]

Международные транспортные коридоры. Преимущества сервиса контейнерных перевозок. Международные транспортные коридоры. Выбор маршрута следования внешнеторговых грузов. Услуги в контейнерных перевозках. Сервис интермодальных перевозок.

3.4. Место сервиса в транспортном обслуживании населения [1, с. 405-431]

Значение сферы транспортного обслуживания населения. Социально-культурный, технический и технологический сервис. Общие понятия. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Законодательные основы сервиса в пассажирских перевозках. Основы сервисологии. Нужды, желания, спрос населения в перевозках. Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса.

3.5. Сегментация рынка пассажирских перевозок [1, с. 432-472]

Потребительская сегментация рынка пассажирских услуг. Географическая сегментация. Демографическая сегментация. Психографическая сегментация. Сегментация по типу поведения. Сегментация транспортного рынка по конкурентам. Оценка сегментации транспортного рынка. Транспортный продукт, структура уровней продукта. Пакеты транспортных товаров и услуг. Основы управления транспортным продуктом. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок. Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения.

3.6. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров [1, с. 473-552]

Назначение и структура сервис-центра. Принципы работы сервис-центров. Сервисное обслуживание пассажиров на вок-

зале. Сервис пассажиров в пригородном сообщении. Сервис пассажиров в дальнем сообщении. Транспортные услуги в туризме. Имидж сервис-центра. Фирменная торговая марка. Управление мощностями сервис-центра на принципах маркетинга. Внутренний маркетинг сервис-центра. Основы профессионального сервисного обслуживания.

4.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

4.4. Практические занятия

Тема	Количество часов
Параметры качества обслуживания клиентов	1,25
Система фирменного транспортного обслуживания	1,25
Операторские грузовые компании	0,5
Транспортная составляющая в цене товаров	0,25
Маркетинг сферы услуг	0,5
Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала, эстетика внешнего облика работника, этикет работника контактной зоны	0,25
ВСЕГО	4

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа студента должна быть организована исходя из практических потребностей подразделения, в котором он работает. При этом целесообразно привлечение студентов под контролем руководителей подразделений по коммерческой работе для реализации разработанных ими фрагментов или полных объемов внедрения сервисной услуги с разработкой сценариев включения услуг в технологический процесс подразделения. На практических занятиях в подразделениях по вопросам обеспечения сервисного обслуживания рекомендуется организовать деловые игры, просмотр кинофильмов, разбор конфликтных ситуаций с выявлением причин

нарушения сервиса и последующим установлением виновных и конкретных норм и правил, которые привели к нежелательным последствиям. На период прохождения производственной практики студентам рекомендуется получить задания по изучению конкретных вопросов сервисного обслуживания.

В качестве консультантов на общественных началах студенту рекомендуется привлекать наиболее опытных специалистов-производственников соответствующих специальностей.

По дисциплине предусмотрено выполнение контрольной работы по теме «Сервис в грузовых перевозках».

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Иловайский Н. Д., Киселев А. Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учеб. для вузов. — М.: Маршрут, 2003. — 585 с.

Дополнительная

1. Николашин В. М. Сервис на транспорте: Уч. пос. для студентов вузов. — М.: Академия, 2006. — 272 с.

2. Иванкова Л. Н., Иванков А. Н., Комаров А. В. Сервис на транспорте: Уч. пос. для вузов ж.-д. транспорта. — М.: Маршрут, 2005. — 75 с.

3. Таможенный кодекс Российской Федерации. Официальный текст по состоянию на 15 октября 2001 года. — М.: Изд-во НОРМА, 2001. — 192 с.

4. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации. — М.: Транспорт, 2003. — 127 с.

5. Андрианов В. Б. Перевозка грузов. Договоры. Претензии. Иски. — Серия: Информация для потребителей транспортных услуг. — Вып. 7. — СПб.: Инф. центр «Выбор», 2002. — 328 с.

6. Бенсон Д., Уайтхед Д. Транспорт и доставка грузов / Пер. с англ. — М.: Транспорт, 1990. — 279 с.

7. Резер С. М. Логистика экспедирования грузовых перевозок — М.: ВИНТИ РАН. 2002. — 472 с.

8. Величко В. И. Основы транспортного экспедирования на железнодорожном транспорте. — М.: Интекст, 2000. — 96 с.

9. Величко В. И. Система фирменного транспортного обслуживания. — М.: Интекст, 2001. — 184 с.

10. Возникновение и развитие экспедиторского дела на железных дорогах. — СПб.: Инф. центр «Выбор», 2001. — 184 с.

11. Миротин Л. Б. Транспортно-логистическое обслуживание // Транспорт. Экспедирование и логистика. — 2002. — №1-4.

12. Новосибирский мультимодальный транспортный узел / Под общей ред. К. Л. Комарова. — Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2001. — 351 с.

13. Плужников К. И. Транспортное экспедирование: Учеб. — М.: РосКонсульт, 1999. — 576 с.

14. Абрамов А. П., Галабурда В. Г., Иванова Е. А. Маркетинг на транспорте / Под ред. В. Г. Галабурды: Учеб. для вузов. — М.: Желдориздат, 2001. — 329 с.

15. Транспортная логистика: Учебник для транспортных вузов / Под общей ред. Л. Б. Миротина. — М.: Издательство «Экзамен», 2002. — 512 с.

СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

Рабочая программа

Редактор *В.И.Чучева*
Компьютерная верстка *Л.В.Орлова*

Тип. зак.	Изд. зак.187	Тираж 2000 экз.
Подписано в печать 28.03.08	Гарнитура NewtonC	Формат 60×90 ¹ / ₁₆
Усл. печ. л. 0,75		

Издательский центр РГОТУПСа,
125993, Москва, Часовая ул., 22/2

Участок оперативной печати РГОТУПСа,
125993, Москва, Часовая ул., 22/2