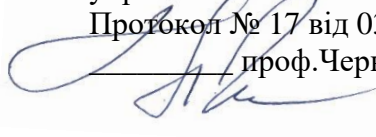


Обговорено та затверджено
на засіданні кафедри логістичного
управління та безпеки руху на транспорті
Протокол № 17 від 03.02.2023 р.
проф. Чернецька - Білецька Н.Б.



Силабус курсу:

ОСНОВИ СЕРВІСУ НА ТРАНСПОРТІ



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Ступінь вищої освіти:	<u>бакалавр</u>
Спеціальність:	<u>275 «Транспортні технології (за видами)»</u>
Рік підготовки:	<u>1</u>
Семестр викладання:	<u>весняний</u>
Кількість кредитів ЄКТС:	<u>5,0</u>
Мова(-и) викладання:	<u>українська</u>
Вид семестрового контролю:	<u>залік</u>

Автор курсу та лектор:

к.т.н., Мірошникова Марія Володимирівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри логістичного управління та безпеки руху на транспорті

посада

Miroshnykova@snu.edu.ua

електронна адреса

+380956180499 Viber: +380954559876

телефон

месенджер

за розкладом

консультації

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:	<p>Метою дисципліни є підготовка в галузі сервісу та транспортних послуг фахівців з організації перевезень та управління на транспорті в умовах ринку.</p> <p>Завдання дисципліни - вивчення соціальних, організаційних, технічних та технологічних аспектів сервісу вантажних та пасажирських перевезень та просування товарів та послуг; вивчення основ управління сервісом під час обслуговування пасажирів та вантажовласників.</p>
Результати навчання:	<p>Знати та вміти використовувати методи та засоби:</p> <ul style="list-style-type: none">- Комплексного вивчення транспортного ринку, його кон'юнктури;- аналізу попиту та пропозицій на перевезення високої якості;- розробка, формування та просування товарів та послуг;- створення нових форм обслуговування та транспортного сервісу на основі науково-технічних досягнень та сучасних ресурсозберігаючих технологій перевізного процесу;- планування перевезень за видами повідомлень;- залучення додаткових обсягів перевезень;- сервісного обслуговування населення у перевезеннях;- Планування стратегії перевізника. <p>Володіти:</p> <ul style="list-style-type: none">інформаційним забезпеченням сервісу на транспорті;інженерними розрахунками та програмними продуктами обґрунтування ефективності транспортного сервісу;основами технологічного забезпечення транспортних послуг;функціями менеджменту в організації перевезень, робіт та послуг.
Передумови до початку вивчення:	<p>Передумовами для її вивчення є знання та навички, що були отримані під час вивчення таких дисциплін бакалаврського рівня, як Загальний курс транспорту, Вантажні перевезення, Основи економіки транспорту.</p>

Мета курсу (набуті компетентності)

Навчальна дисципліна "Основи сервісу на транспорті" відноситься до базової частини професійного навчального циклу.

В результаті освоєння навчальної дисципліни студент має:

Вміти:

- аналізувати ситуації,
- планувати діяльність,
- планувати ресурси,
- здійснювати поточний контроль діяльності,
- оцінювати результати діяльності,
- здійснювати пошук інформації,
- володіти письмовою комунікацією,
- вибудовувати докази;
- добирати аргументи;
- працювати з різними каталогами;
- організувати спостереження з метою збирання інформації;
- проводити аналіз можливих джерел помилок;
- видобувати та виконувати первинну обробку інформації,
- обробляти інформацію,
- працювати у команді (групі),
- володіти усною комунікацією (монолог),
- сприймати зміст інформації у процесі усної комунікації,
- проводити прості техніко-економічні розрахунки ефективності заходів енергозбереження.

У процесі освоєння дисципліни у студентів мають формуватися компетенції:

- Здатність до набуття спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень сучасної науки, які є основою для оригінального мислення та інноваційної діяльності;
- Здатність використовувати отримані знання та нести відповідальність за прийняття рішень у складних і непередбачуваних умовах;
- Здатність до відповідальності за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди;
- Здатність розвивати та проводити аналіз інноваційних та інвестиційних проєктів на всіх стадіях життєвого циклу в умовах обмеженості ресурсів;
- Здатність визначати конкурентні переваги і пріоритетні напрямки розвитку національної транспортної системи України на основі аналізу показників зовнішньоекономічної діяльності.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ/СР)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1.	Становлення та розвиток сервісної діяльності	4/4/13	Соціальні причини виникнення сервісу як особливий вид діяльності. Потреба людини як рушійна сила розвитку сервісу. Специфіка ринку послуг. Особливості сфери обслуговування.	Обговорення Поточне опитування Тестування
2.	Класифікація послуг.	4/4/13	Склад та структура сфери послуг. Класифікація послуг з функціональної спрямованості	Обговорення Поточне опитування Тестування
3.	Основи сервісної діяльності в пасажирських перевезеннях	4/4/14	Законодавча база сервісу в пасажирських перевезеннях.	Обговорення Поточне опитування Тестування
4.	Основи маркетингу на транспорті.	4/4/13	Стимулювання розвитку ринку послуг та рекламної діяльності	Обговорення Поточне опитування Тестування
5.	Теорія якості транспортної продукції	4/4/13	Загальні положення Якість транспортного обслуговування користувачів транспорту	Обговорення Поточне опитування Тестування
6.	Визначення тарифів і порогов рентабельності транспортного підприємства	4/4/14	Загальні положення. Тарифікація.	Обговорення Поточне опитування Тестування
7.	Організація сервісного туристичного обслуговування на транспорті	4/4/14	Чинники, що є причиною створення нових послуг. Мотивація нових послуг.	Обговорення Поточне опитування Тестування

Рекомендована література

1. Управління персоналом : підручник / [В. М. Данюк, А. М. Колот, Г. С. Суков та ін.] ; за заг. та наук. ред. к.е.н., проф. В. М. Данюка. – К. : КНЕУ; Краматорськ : НКМЗ, 2013.
2. Данюк В.М. Кадрове діловодство : Навч. посібник / Данюк В. М., Кулаковська Л. П. – К. : Каравела, 2006.
3. Біржаков М.Б. Нікіфоров В.І. Індустрія туризму: перевезення / М. Б. Біржаков В.І. Нікіфоров.-М.: Видавничий дім Герда, 2007.
4. Лівшиць В.М. Транспорт за 100 років // Україна в навколишньому світі / В.М. Лівшиць. - М.: 2006.
5. Миколаїв А.С. Єдина [транспортна система](#) / А.С. Миколаїв. - М.: Ліцей, 2004.
6. Осіпова О. Я. [Транспортне](#) обслуговування туристів / О.Я. Осіпова .- М.: Академія, 2008.
7. Мартишевський М.І. Дистанційний курс. Управління персоналом, сервіс і бізнес на транспорті. Режим доступу: <http://lider.diit.edu.ua/course/view.php?id=220> 10 Бібліотека університету та її депозитарій. Режим доступу: <https://library.diit.edu.ua/uk/catalog>, <https://library.diit.edu.ua/uk/catalog?category=books-and-other>.
8. Seidelmann Ch. Basic results of BIC study on European Intermodal loading units. Containers. 2004. Vol. 1–2. P. 12–15.
9. Carriere V. Rail-route. Une part encore tres reduite du trafic. La Vie du Rail. 2001. Vol. 205. P. 22–23.
10. DărăbanŃ S., Ștefănescu P., Crisan P. Economic Benefits of Developing Intermodal Transport in the European Union. Annals of the University of Oradea: Economic Science. 2012. Vol. 1(2). P. 81–87.
11. Mindur L., Hajdul M. The Concept of Intermodal Network Development in Poland Using Multi-Agent Systems. Transport Problems: International Scientific Journal. 2011. Vol. 6(3). P. 5–16.
12. Nobbe A., Molinari M., Mistrangelo D., Keese T. Metrocargo: ein innovatives Konzept für intermodalen Gütertransport von Tür zu Tür. Eisenbahntechnische Rundschau. 2012. Vol. 3. P. 26–28.
13. Marinov M., Tom Zunder T., Mortimer P. Rail Freight Services, Policy and Practice. World Transport, Policy & Practice. Apr. 2012. Vol. 18.2. P. 30-38.
14. Analysis of rail yard and terminal performances/ M. Marinov [et al.]/ Journal of Transport Literature. 2014, Apr. Vol. 8. P. 178-200.
15. Козаченко Д. М., Рустамов Р. Ш., Матвієнко Х. В. Напрямки підвищення ефективності перевезень зернових вантажів залізничним транспортом. Транспортні системи та технології перевезень. Збірник наукових праць ДНУЗТ ім. акад. В. Лазаряна. 2013. Вип. 6. С. 56–60.

Методичне забезпечення

1. Конспект лекцій з дисципліни «Сервіс на транспорті» (для здобувачів вищої освіти спеціальності 275 «Транспортні технології (за видами)») (Електронне видання) / Уклад.: М.В. Мірошникова. – Сєвєродонецьк: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2017. – 120 с.
2. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Основи сервісу на транспорті» (для здобувачів вищої освіти спеціальності 275 «Транспортні технології (за видами)») (Електронне видання) / Уклад.: М.В. Мірошникова – Київ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2023. – 28 с.
3. Методичні вказівки для самостійної роботи з дисципліни «Основи сервісу на транспорті» (для здобувачів вищої освіти спеціальності 275 «Транспортні технології (за видами)») (Електронне видання) / Уклад.: М.В. Мірошникова. – Київ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2022. – 26 с.

Оцінювання курсу

Інструменти і завдання	Кількість балів
Обговорення	15
Поточне опитування	15
Тестування	10
Ітогове завдання	30
Екзамен	30

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

<i>Плагіат та академічна доброчесність:</i>	Студент може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути перераховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання. Під час виконання завдань студент має дотримуватись політики академічної доброчесності. Запозичення мають бути оформлені відповідними посиланнями. Списування є забороненим.
<i>Завдання і заняття:</i>	Всі завдання, передбачені програмою курсу мають бути виконані своєчасно і оцінені в спосіб, зазначений вище. Аудиторні заняття мають відвідуватись регулярно. Пропущені заняття (з будь-яких причин) мають бути відпрацьовані з отриманням відповідної оцінки не пізніше останнього тижня поточного семестру. В разі поважної причини (хвороба, академічна мобільність тощо) терміни можуть бути збільшені за письмовим дозволом декана.
<i>Поведінка в аудиторії:</i>	На заняття студенти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки. Під час занять студенти: – не вживають їжу та жувальну гумку; – не залишають аудиторію без дозволу викладача; – не заважають викладачу проводити заняття. Під час контролю знань студенти: – є підготовленими відповідно до вимог даного курсу; – розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб); – не заважають іншим; – виконують усі вимоги викладачів щодо контролю знань.