

Український державний університет залізничного транспорту

Затверджено
рішенням вченої ради факультету
Управління процесами перевезень
прот. № 1 від 30.08.2020 р

Рекомендовано
на засіданні кафедри Транспортні
системи та логістика,
прот. № 11 від 24.06.2020 р.

СИЛАБУС З ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІС НА ТРАНСПОРТІ

Освітній рівень перший (бакалаврський)

Галузь знань 17 Електроніка та телекомунікації

Спеціальність 172 Телекомунікації та радіотехніка

Освітні програми Телекомунікації та радіотехніка, Телекомунікаційні системи та мережі

Час та аудиторія проведення занять: Згідно розкладу - <http://rasp.kart.edu.ua/>

Команда викладачів:

Лектор: Ломотько Денис Вікторович (доктор технічних наук, професор), Контакти: +38(057) 730-19-55 e-mail: den@kart.edu.ua
Асистент лектора: Шульдінер Юлія Володимирівна (кандидат технічних наук, доцент), Контакти: +38(057) 730-19-55 e-mail: julia.shuldiner@gmail.com Години прийому та консультацій: 13.00-14.00 вівторок – четвер Розміщення кафедри: Місто Харків, майдан Фейсрбаха, 7, 3 корпус, 3 поверх, 333 аудиторія.
Веб-сторінки курсу: http://do.kart.edu.ua/ Додаткові інформаційні матеріали: http://metod.kart.edu.ua/last/process/

Харків – 2020

Основними завданнями вивчення дисципліни Сервіс на транспорті є ознайомлення студентів з основами управління сервісом при обслуговуванні пасажирів і вантажовласників на ВШМ (високошвидкісних магістралях), що сприятиме прийняттю управлінських рішень та виробленню рекомендацій щодо підвищення ефективності роботи залізничного транспорту в умовах ринку. Тому дисципліна Сервіс на транспорті повинна надати основні категорії і поняття сервісної діяльності шляхом моделювання об'єктів досліджень, складових логістичних та бізнес-процесів. Ці питання особливо гостро постають на фоні чинності правових норм (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19>).

Найбільш поширеними математичними методами, що використовуються при дослідженні транспортних технологій є теорія системного аналізу, теорія імовірності і математична статистика, теорія масового обслуговування, методи дослідження експериментальних даних.

У процесі вивчення студент освоює основні категорії і поняття методів реалізації сервісу і бізнесу на транспорті, існуючих підходів управління даними системами, визначення умов та ефективності їх застосування, а також забезпеченості ними процесів на транспортні та інформаційних аспектів при перевезенні пасажирів на ВШМ.

Курс має на меті сформувати та розвинути наступні компетентності студентів:

1. **Ціннісно-сміслову компетентність** (формування та розширення світогляду студента в області сервісу і бізнесу на транспорті, здатність до розуміння важливості раціонального використання транспортних об'єктів та впливу наукових досліджень на економіку держави);
2. **Загальнокультурну компетентність** (розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в області сервісу і бізнесу на транспорті, зокрема на залізничного транспорту);
3. **Навчально-пізнавальну компетентність** (формування у студента зацікавленості про стан та перспективи розвитку сервісу і бізнесу на транспорті, проблеми їх коректного використання з метою розвитку креативної складової компетентності; оволодіння навичками щодо потреб пасажирів при використанні ВШМ; здатність студента формувати цілі дослідження та, з метою їх вирішення, вміння знаходити рішення у нестандартних ситуаціях в контексті забезпечення європейського рівня обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України)
4. **Інформаційну компетентність** (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в області сервісу і бізнесу на транспорті за допомогою сучасних методів наукових досліджень та інформаційних технологій)
5. **Комунікативну компетентність** (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проектів в області сервісу і бізнесу на транспорті та транспортних технологій, вміння презентувати власний проект та кваліфіковано вести дискусію у досліджуваній сфері);
6. **Компетентність особистісного самовдосконалення** (soft skills, елементи фізичного, духовного й інтелектуального саморозвитку, емоційної саморегуляції; підтримка постійного прагнення самовдосконалення та самопізнання, шляхом постійного пошуку раціональних способів ведення сервісу і бізнесу на транспорті, здатність до розуміння важливості раціонального використання об'єктів ВШМ).

Програмні результати навчання

- формулювати актуальні завдання сервісу на транспорті;
- планувати свої дії із застосування можливостей сервісу і бізнесу на транспорті при організації високошвидкісного руху, виділяти пріоритети з урахуванням технічних і технологічних аспектів впровадження прогресивних елементів сервісу на високошвидкісному залізничному транспорті;

- ефективно управляти персоналом при впровадженні прогресивних елементів сервісу на високошвидкісному залізничному транспорті;
- вирішувати технічні та управлінські завдання при вдосконаленні сервісу і бізнесу на високошвидкісному залізничному транспорті з урахуванням регіональних особливостей;
- інтерпретувати результати з метою ефективного управління сервісної частиною проекту ВШМ.
- Вміти знаходити рішення у нестандартних ситуаціях в контексті забезпечення сервісу і бізнесу на транспорті із застосуванням м'яких навичок (soft skills);

Чому ви маєте обрати цей курс?

Якщо вас цікавить організація сервісу і бізнесу на транспорті у сфері транспорту та транспортних технологій та шляхи підтримки їх певного рівня для пасажирів - вам потрібний саме цей курс!

Від здобувачів очікується: базове розуміння математики, філософії, основ експлуатації залізниць, а також обізнаність в питаннях традиційних методів обробки пасажиропотоків.

Частина змісту курсу присвячена вивченню методів ефективного прийняття рішень, законодавчого регулювання діяльності. Під час вивчення курсу охоплюються питання порівняльного аналізу сервісу і бізнесу на транспорті, технічні та інженерні аспекти застосування сучасних технологічних інновацій, формування моделей транспортних систем на ВШМ.

Команда викладачів і ваші колеги будуть готові надати будь-яку допомогу з деякими з найбільш складних аспектів курсу по електронній пошті і особисто - у робочий час.

Огляд курсу

Цей курс дає студентам глибоке розуміння застосування основних методів здійснення сервісу і бізнесу на транспорті в транспортних системах і технологіях, в транспортній діяльності та інших галузях сфери матеріального виробництва.

Курс складається з однієї лекції на тиждень і одного практичного заняття раз у тиждень. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії із застосуванням методів наукових досліджень .

Сервіс і бізнес на транспорті / схема курсу

Поміркуй	Лекції	Виконай
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Допомога у виконанні індивідуальної роботи (за наявності)	
	Індивідуальні консультації	
	Он-лайн обговорення (форум у соціальних мережах)	
	Іспит	

Практичні заняття курсу передбачають виконання завдань з вивчення сервісу і бізнесу на транспорті (на прикладі залізничного транспорту та попередню підготовку до виконання кваліфікаційної роботи (за наявності) в кінці курсу. Проект фіналізується контрольними заходами (іспит). Виконання завдань супроводжується посиланнями у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формує у студента інноваційну, інформаційну та комунікативну компетентності.

Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua/mat-po-fak-ua/mat-fac-upp-ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдання та правила оцінювання курсу)

Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі Дистанційне навчання <http://do.kart.edu.ua/course/view.php?id=702> поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Під час обговорення ми запропонуємо вам критично поміркувати над тим, як використовуються сервіс і бізнес на транспорті та як пристосувати їх до вимог та потреб залізничного транспорту. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Приклади питань для обговорення:

- 1) Які послуги надаються в сидячих вагонах в економ-класі?
- 2) Які послуги надаються в сидячих вагонах (вагон з послугами)?
- 3) Які можливості надаються пасажиром на всьому шляху проходження незалежно від категорії (класу) вагона?
- 4) Який гарантований мінімум безкоштовних послуг встановлений відповідно до Положення про фірмовий поїзд в міждержавному пасажирському сполученні?
- 5) Який гарантований мінімум послуг встановлено відповідно у поїзді в міждержавному пасажирському сполученні?

Студенти можуть задавати питання, а також обговорювати і аналізувати теми дисципліни поза лекціями. Студенти можуть задавати питання про матеріал курсу, індивідуальні завдання та проблеми залізничного транспорту в цілому і отримувати швидкі відповіді від викладачів під час консультацій.

Теми курсу



Лекції та практичні заняття

Список основних лекцій курсу наведений нижче. Пильнуйте за змінами у розкладі.

№Тижде	Тема лекції	Тема практичних занять
1.	Комерційний аспект високошвидкісних залізничних магістралей	Комерційна діяльність на високошвидкісних залізничних магістралях
2.	Пропоновані сервіси на високошвидкісних залізничних магістралях	Сервісна діяльність на високошвидкісних залізничних магістралях
3.	Прямі та допоміжні послуги на високошвидкісних залізничних магістралях	Система фірмового транспортного обслуговування на високошвидкісних залізничних магістралях
4.	Інформація (послуги) на вокзалах, працюючих на високошвидкісних залізничних магістралях	Забезпечення інформаційних послуг на вокзалах
5.	Інформаційні послуги на високошвидкісних залізничних магістралях	Забезпечення інформаційних послуг на високошвидкісних залізничних магістралях
6.	Організація роботи сервіс-центрів	Технологічні аспекти роботи сервіс-центрів
7.	Економічна доцільність надання сервісних послуг	Оцінка економічної доцільності надання сервісних послуг
8.	Сервіс пасажирських та вантажних перевезень на високошвидкісних залізничних магістралях	Забезпечення перевезень на високошвидкісних залізничних магістралях. Технічні аспекти
9.	Реклама на високошвидкісних залізничних магістралях.	Використання комерційних площ. Класифікація и класність вокзалів
10.	Тарифна політика на високошвидкісних залізничних магістралях.	Побудова тарифів на високошвидкісних залізничних магістралях

Правила оцінювання

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	Задовільно - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D

	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	Незадовільно – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	Незадовільно - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати тему індивідуальної роботи (за наявністю), визначити мету дослідження, об'єкт та предмет дослідження. За вчасне та вірне виконання цього завдання нараховується до **20 балів** до поточного модульного контролю. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання складає 100% на другий модульний контроль. Хід поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.

Відвідування лекцій:

Бали за цю складову нараховуються взагалі, якщо студент не відвідував більш 50% лекційних занять у модулі без поважних причин. За відвідування кожної лекції нараховується 1 бал. **Максимальна сума становить 15 балів.**

Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання застосування сервісу і бізнесу на транспорті(для залізничного транспорту). Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагаємося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власною залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). **Максимальна сума становить 15 балів.** Пропущені заняття відпрацьовуються під час особистих консультації із викладачем

Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (20 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 2 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

Іспит:

- Студент отримує оцінку за іспит за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає бал за іспит. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на іспиті, відповівши на питання викладача (<http://do.kart.edu.ua/course/view.php?id=702>)

Експерсії

Впродовж семестру можливе проведення експерсії до сервіс-центру Південного вокзалу, зокрема:

- відвідування сервіс-центру та зони VIP обслуговування;
- ознайомлення із оригіналами документів на об'єкти сервісного обслуговування.

За результатами екскурсій студенту пропонується зробити коротку презентацію (до 10 слайдів), яка буде оцінюватися додатковими балами (за потреби). **Максимальна сума становить 5 балів за презентацію.**

Команда викладачів:

Ломотко Денис Вікторович (<http://kart.edu.ua/pro-kafedru-tsl-ua/kolectuv-kafedru-tsl-ua/lomotko-dv-ua>) – лектор, завідувач кафедри Транспортні системи та логістика УкрДУЗТ. Доктор технічних наук (2009 р., спеціальність 05.22.01 – транспортні системи, УкрДУЗТ), професор (2010 р.). Напрямок наукової діяльності: питання удосконалення організаційної структури і системи управління залізниць в межах ринкових відносин, перехід до сучасних форм та методів у вантажній та комерційній роботі, проблеми взаємодії видів транспорту. Формування транспортного процесу залізниць на базі логістичних принципів.

Шульдінер Юлія Володимирівна (<http://kart.edu.ua/pro-kafedru-tsl-ua/kolectuv-kafedru-tsl-ua/shuldiner-uv-ua>) – асистент лектора, доцент кафедри Транспортні системи та логістика УкрДУЗТ. Кандидат технічних наук 2011 р., спеціальність 05.22.01 – транспортні системи, УкрДУЗТ), доцент (2014 р.). Напрямок наукової діяльності: питання удосконалення організації міжнародних вантажних перевезень. Формування транспортного процесу залізниць на базі логістичних принципів.

Кодекс академічної доброчесності

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, ви повинні зазначити ступінь їх залученості до роботи.

Інтеграція студентів із обмеженими можливостями

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>