

Міністерство освіти і науки України
Український державний університет залізничного транспорту
Управління процесами перевезень
Кафедра: «Транспортні системи та логістика»



СИЛАБУС

Сервіс на транспорті

Назва освітньої компоненти	Сервіс на транспорті
Код та назва спеціальності	263 Цивільна безпека
Назва освітньої програми	Безпека та охорона праці на залізничному транспорті
Рівень освіти	Перший (бакалаврський)
Форма навчання	Денна, Заочна
Семестр	I
Кількість кредитів ЄКТС	7
Форма підсумкового контролю	залік, іспит
Розробник програми	Шульдінер Юлія Володимирівна, к.т.н., доцент

Мета навчальної дисципліни - формування у студентів системного розуміння організації та технологій обслуговування пасажирів і вантажів у транспортних системах, розвиток професійних компетенцій у сфері підвищення якості сервісу, забезпечення безпеки та ефективності транспортних послуг, а також підготовка до практичної діяльності у транспортних компаніях і організаціях транспортного обслуговування.

Завдання дисципліни Вивчення основних принципів та стандартів сервісного обслуговування в транспорті. розвинути вміння планувати та організовувати ефективний сервіс для пасажирів і вантажів на різних видах транспорту. формувати навички контролю якості та безпеки транспортних послуг. вивчити сучасні технології та інноваційні підходи у сфері транспортного обслуговування. розвивати комунікативні та організаційні компетенції для взаємодії з клієнтами та персоналом транспортних підприємств. підготувати студентів до вирішення практичних завдань з управління сервісом та покращення якості обслуговування на транспорті.

Чому ви маєте обрати цей курс?

Освітня компонента забезпечує організацію ефективного, безпечного та екологічно відповідального транспортного сервісу. Це сприяє розвитку інноваційної інфраструктури, підвищенню комфорту та доступності транспортних послуг у містах, раціональному використанню ресурсів та зменшенню негативного впливу транспорту на клімат.

Методи навчання

1. Словесні: лекції, обговорення реальних кейсів, аналіз транспортної документації.
2. Практичні: вирішення логістичних завдань, оформлення перевізної документації, симуляції ланцюгів постачання.
3. Інтерактивні: рольові ігри (клієнт–експедитор–перевізник), моделювання кризових ситуацій, розробка маршрутів.
4. Самостійна робота: вивчення міжнародних конвенцій, розрахунки тарифів, аналіз прикладів перевезень у кризових умовах.

Теми курсу

Модуль 1:

Тема 1 Сервіс і бізнес на транспорті. Історія розвитку маркетингу, основні поняття транспортного маркетингу

Тема 2 Історія розвитку логістики, основні поняття логістики

Тема 3 Основні задачі маркетингу та логістики. Приклади необхідності взаємодії маркетингу та логістики при розробці нового продукту.

Тема 4 Координація взаємодії маркетингу та логістики в сучасній компанії.

Тема 5 Роль транспортування в логістиці. Сутність транспортного маркетингу.

Тема 6 Маркетинг транспортних послуг. Аналіз ринкових можливостей транспортного підприємства. Ринок транспортних послуг.

Тема 7 Контроль та аналіз процесу закупівель. Основні функції відділу закупівель та взаємодія з іншими функціональними підрозділами компанії.

Модуль 2:

Тема 1 Складська логістика.

Тема 2 Поняття виробничої логістики. «Штовхаючі» і «тягнучі» системи у виробництві

Тема 3 Різновиди логістичних систем при організації безперервного виробничого потоку

Тема 4 Поняття розподільчої логістики.

Тема 5 Цінова політика підприємств. Планування доходів і витрат транспорту. Транспортні тарифи.

Тема 6 Поняття дистрибуції. Залежність структури дистрибутивної мережі від видів продукції. «Золоті правила» в дистрибуції.

Тема 7 Інформаційні технології маркетингу та логістики

Практичні заняття

Тема 1 Історія розвитку маркетингу та логістики

Тема 2 Визначення місця розташування постачальників та споживачів методом «сітки»

Тема 3 Визначення координат місця розташування складу з урахуванням транспортних витрат
Тема 4 Управління матеріальними потоками на виробництві

Тема 5 Планування складської мережі

Тема 6 Визначення місця розташування складу методом визначення центра тяжіння вантажопотоків

Тема 7 Визначення вузла транспортної мережі прямокутної конфігурації

Тема 8 Методи розрахунку постачань

Ресурси курсу «Сервіс на транспорті» включають:

- зразки та шаблони експедиторських і транспортних документів;
- мультимедійні презентації з логістики, права і документообігу;
- нормативно-правова база національного та міжнародного рівня (CMR, Інкотермс, Кодекси, угоди);
- кейси з транспортно-експедиторської практики, у т.ч. в умовах кризових ситуацій;
- інтерактивні платформи для моделювання маршрутів, планування логістики, відпрацювання процедур митного оформлення;
- аналітичні матеріали з роботи експедиторських компаній та логістичних операторів.

Матеріали курсу адаптовані до сучасних викликів у сфері перевезень і експедиції, у тому числі до реалій воєнного стану, що дозволяє готувати фахівців,

здатних ефективно діяти в умовах змін і ризиків у транспортно-логістичній діяльності.

Правила оцінювання

Методи контролю: усне опитування, поточний контроль, модульний контроль (тести), підсумкове тестування: залік.

Форми та методи оцінювання

При оцінюванні результатів навчання керуватися Положенням про контроль та оцінювання якості знань студентів в УкрДУЗТ зі змінами та доповненнями – <https://kart.edu.ua/wp-content/uploads/2020/05/pologennya-prokontrol-ta-ocinuvannya-2015.pdf>

Види контролю: поточний, модульний, підсумковий. Методи контролю: виконання практичних завдань, усне і письмове опитування, відповіді на тестові завдання за темами курсу, тестовий модульний контроль, іспит.

Максимальна кількість балів за модуль		
Поточний контроль до 60	Модульний контроль (тести) до 40	Сума балів за модуль до 100
Поточний контроль		Мах кількість балів
Усне опитування		15
Виконання практичних завдань		25
Тестові завдання за темами курсу		20
Підсумок		60

Визначення назви державною шкалою	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

Академічна доброчесність

Кодекс академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту доступний за посиланням: <https://kart.edu.ua/wp-content/uploads/2020/06/kodex.pdf>.

Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у наукових та навчальних працях працівників і здобувачів вищої освіти доступне за посиланням: https://kart.edu.ua/wpcontent/uploads/2020/03/poloz_zap_plagiat.pdf

Інтеграція здобувачів освіти 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 здобувачів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних та телекомунікаційних технологій.