

# МЕНЕДЖМЕНТ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ



**II семестр 2020-2021 н.р. курс**  
3 курс денна форма здобуття освіти  
4 курс заочна форма здобуття освіти

**Команда викладачів:**

**Лектор:** Волохова Інна Володимирівна

**Викладач практичних занять:** Сторожилова Ульяна Леонідівна

**Контакти:** +38 (057) 730-10-46, e-mail: [volohova@kart.edu.ua](mailto:volohova@kart.edu.ua), [invo76@ukr.net](mailto:invo76@ukr.net) Волохова І.В.  
[storozhylovauliana@gmail.com](mailto:storozhylovauliana@gmail.com) Сторожилова У.Л.

**Години прийому та консультацій:** понеділок, четвер з 12.40-14.00

**Веб-сторінка курсу:** <https://do.kart.edu.ua/course/view.php?id=1096>

**Додаткові інформаційні ресурси:** <http://metod.kart.edu.ua>

Головне призначення цього курсу – формування знань про процес планування, організації, приведення в дію та контроль організації з метою досягнення координації людських, фінансових, природних і технологічних ресурсів, необхідних для ефективного виконання завдань в ринкових умовах.

Мета курсу є опанування студентами відповідної сукупності знань, вмінь та навичок, які повинні сприяти загальнопрофесійній підготовці майбутніх менеджерів і забезпечити належне виконання ними покладених завдань, прийняття оптимальних управлінських рішень.

**Завдання курсу:**

- застосування теоретичних концепцій менеджменту в управлінні та організації вантажних та пасажирських перевезень на залізничному транспорті;
- володіти нормативно-правовою та законодавчою базою щодо аспектів роботи органів державної влади щодо менеджменту на залізничному транспорті .

мати уявлення про:

- методичні та організаційні основи менеджменту підприємств залізничного транспорту;
- існуючі моделі управління, вітчизняну систему та структуру підприємств залізничного транспорту, їх компетенції.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- теоретико-методологічні засади формування менеджменту на залізничному транспорті;
- закономірності управління на державному та регіональному рівнях на підприємствах залізничного транспорту;
- законодавчі та нормативно-правові засади діяльності підприємств залізничного транспорту;
- концептуальні засади реформування та ефективної діяльності підприємств залізничного транспорту.

У зв'язку з цим курс має на меті сформувати та розвинути наступні компетенції студентів:

**1. Ціннісно-сміслову компетентність** (формування та розширення світогляду студента в області менеджменту, здатність до розуміння актуальності використання теорій менеджменту в управлінні діяльністю об'єктів господарювання на залізничному транспорті).

**2. Загальнокультурну компетентність** (розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в області застосування та розвитку теоретичних підходів менеджменту).

**3. Навчально-пізнавальну компетентність** (формування у студента зацікавленості про стан та перспективи розвитку основних теоретико-практичних підходів менеджменту, ефективність впровадження підходів менеджменту, проблеми їх застосування на сучасному підприємстві з метою розвитку креативної складової компетентності; застосування сучасних принципів та напрямів наукової організації діяльності менеджера, здатність студента формувати цілі досліджень та, з метою їх вирішення, вміння знаходити рішення у нестандартних ситуаціях в контексті використання сучасних теорій менеджменту в роботі підприємств залізничного транспорту в Україні).

**4. Інформаційну компетентність** (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в області застосування теорій менеджменту за допомогою сучасних та ефективних підходів менеджменту).

**5. Комунікативну компетентність** (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проєктів в області формування та реалізації задач менеджменту, ситуаційного аналізу стану менеджменту будь-якого підприємства, заходів стимулювання збуту, розвиток креативного мислення при вирішенні поставлених завдань, навички управління командою задля досягнення поставленої мети, здатність до критики та самокритики).

**6. Компетентність особистісного самовдосконалення** (елементи фізичного, духовного й інтелектуального саморозвитку, навички толерантного ставлення до іншої думки при вирішенні завдання, здатність до критики та самокритики, прагнення до неперервного особистісного та професійного вдосконалення).

### **Огляд курсу**

Цей курс, який вивчається з лютого по червень, дає студентам глибоке розуміння систематизації успішних прикладів управління та практичні рекомендації з удосконалення роботи підприємств залізничного транспорту.

Курс складається з однієї лекції на тиждень і одного практичного заняття на тиждень. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії та розробки проєктів з сучасних методів організації перевезень вантажів залізничних перевезень, обґрунтування параметрів якості обслуговування клієнтів. В рамках курсу передбачають лекції запрошених роботодавців.

Практичні заняття з курсу передбачають вивчення прийомів та методів, які дозволять сформувати базу знань, умінь та навичок з питань планування, організації та контролю управління з метою досягнення координації людських, фінансових, природних і технологічних ресурсів.

Виконання завдань супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формує у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

## МЕНЕДЖМЕНТ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

<b>Поміркуй</b>	Лекції	<b>Виконай</b>
	Запрошені лектори	
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Індивідуальні завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Іспит	

### Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.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» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Приклади питань для обговорення доступні на слайдах відповідних презентацій. Ось деякі з них:

1. Організація вантажних залізничних перевезень
2. Організація пасажирських залізничних перевезень
3. Основні критерії якості транспортних послуг
4. Інтегральна якість транспортного виробництва
5. Якість експлуатаційної роботи
6. Якість послуг
7. Якість транспортного обслуговування

### Теми курсу

#### Модуль 1.

##### Змістовий модуль 1. Основи організації залізничних перевезень

Тема 1. Менеджмент як результативний засіб формування ринкових стратегій розвитку залізничного транспорту

Тема 2. Основи організації вантажних залізничних перевезень

Тема 3. Основи організації залізничних пасажирських перевезень

Тема 4. Організація пасажирських перевезень в дальньому та місцевому сполученнях

Тема 5. Особливості організації приміських залізничних пасажирських перевезень

Тема 6. Основи технології роботи залізничних пасажирських станцій та вокзалів

#### Модуль 2.

##### Змістовий модуль 2. Управління якістю транспортних послуг

Тема 7. Змістовність поняття якості транспортних послуг на залізничному транспорті

Тема 8. Інтегральна якість транспортного виробництва та методи її визначення

Тема 9. Якість експлуатаційної роботи

Тема 10. Якість перевезень

Тема 11. Якість транспортного обслуговування

Тема 12. Якість транспортного забезпечення

### Лекції та практичні заняття

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

Тиждень	Кількість годин	Тема лекції	Кількість годин	Тема практичних, семінарських та лабораторних занять
	2	Лекц.№1 Менеджмент як результативний засіб формування ринкових стратегій розвитку залізничного транспорту	2	ПР-1 Види пасажирських сполучень і класифікація пасажирських поїздів
	2	Лекц.№2 Основи організації вантажних залізничних перевезень		
	4	Лекц.№3 Основи організації залізничних пасажирських перевезень	2	ПР-2 Показники дальнього і місцевого пасажирського руху.
	2	Лекц.№4 Організація пасажирських перевезень в дальньому та місцевому сполученнях	2	ПР-3 Визначення розмірів приміського руху по зонах і періодах доби
	2	Лекц.№5 Особливості організації приміських залізничних пасажирських перевезень		
	4	Лекц.№6 Основи технології роботи залізничних пасажирських станцій та вокзалів	2	ПР-4 Організація роботи пасажирських станцій і вокзалів. Сервіс-центри з обслуговування пасажирів на залізничному транспорті
<b>МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ</b>				
	2	Лекц.№7 Змістовність поняття якості транспортних послуг на залізничному транспорті	2	ПР-5 Якість транспортних послуг на залізничному транспорті
	4	Лекц.№8 Інтегральна якість транспортного виробництва та методи її визначення		
	2	Лекц.№9 Якість експлуатаційної роботи	2	ПР-6 Інтегральна якість транспортного виробництва та методи її визначення
	2	Лекц.№10 Якість перевезень		
	2	Лекц.№11 Якість транспортного обслуговування	3	ПР-7 Якість транспортного обслуговування та транспортного забезпечення
	2	Лекц.№12 Якість транспортного забезпечення		
<b>МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ</b>				

### 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	<b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	<b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	<b>Задовільно</b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	<b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	<b>Незадовільно</b> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

#### Завдання на самостійну роботу:

- a) Студентам пропонується обрати один з 9 варіантів тем для створення власного проекту впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**.
- b) За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 100% на другий модульний контроль. Перебіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.
- c) Студенти мають прорецензувати одну роботу іншого студента або групи впродовж семестру очно та висловити свої критичні зауваження.
- d) Студенти мають своєчасно представити на перевірку курсову роботу та захисти її.

	Теми проектів
1	Якість транспортного обслуговування – фактор підвищення конкурентоспроможності залізниць
2	Транспортно-експедиційне обслуговування на ринку транспортних послуг
3	Транспортно-експедиційні послуги, пов'язані з організацією вантажних перевезень на ринку транспортних послуг
4	Управління транспортно-експедиційною діяльністю та агентською діяльністю
5	Сучасні методи організації перевезень вантажів залізничних перевезень
6	Маркетинго-логістичні підходи в організації пасажирських залізничних перевезень
7	Обґрунтування параметрів якості обслуговування клієнтів
8	Рациональні рівні концентрації транспортно-експедиційного обслуговування за центрами сервісу залізничних перевезень
9	Утворення і функціонування логістичних компаній фірмового транспортного обслуговування



### 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 ринкових відносин в сучасних умовах. 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 власної залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

### Семінарські заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та розв'язанням виконаного завдання (до 5 балів). Ступінь залученості визначається участю у роботі дискусійного клубу з питань застосування математичного моделювання **Максимальна сума становить 15 балів.**

Якщо студент пропустив лабораторне заняття для отримання балів за нього він повинен самостійно відпрацювати матеріал, що розглядався на занятті; виконати індивідуальне завдання – розв'язання задачі відповідно до теми календарного плану. Рішення задачі оцінюється максимально **до 5 балів.**

### Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (10 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 4 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

### Іспит:

2. Студент отримує залік 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 екзаменаційний бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на іспиті, відповівши на питання викладача (додаток 1).

### ***Програмні результати навчання***

Результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
Здатність критично осмислювати проблеми менеджменту на залізничному транспорті, у тому числі на межі із суміжними галузями, інженерними науками, екологією, економікою.	Виконання студентами індивідуального завдання щодо розробки проектів з визначених тем	Поточне оцінювання під час захисту проектів
Здатність вільно користуватися сучасними методами збору, обробки та інтерпретації науково-технічної інформації (відповідно до спеціалізації) для підготовки проектних та аналітичних рішень, експертних висновків та рекомендацій.	Проблемний виклад матеріалу щодо обґрунтування параметрів якості обслуговування клієнтів, сучасних методів організації перевезень вантажів залізничних перевезень	Поточне оцінювання під час семінарських занять
Здатність пропонувати нові рішення і застосовувати нові підходи	Виконання студентами індивідуальних творчих завдань щодо обґрунтування	Поточне оцінювання під час семінарських занять

	застосування теоретичних концепцій менеджменту в управлінні та організації вантажних та пасажирських перевезень на залізничному транспорті	
Здатність до подальшого навчання у сфері менеджменту на залізничному транспорті, інженерії та суміжних галузях знань, яке значною мірою є автономним та самостійним.	Здатність збирати, обробляти та презентувати дані щодо вивчення та застосування нових підходів у розв'язанні прикладних завдань з менеджменту на залізничному транспорті	Оцінювання під час групової роботи на семінарських заняттях
Здатність проводити аналітичні розрахунки, аналізувати, систематизувати, робити висновки та вміння обґрунтовувати свою позицію щодо удосконалення системи менеджменту у сфері пасажирських залізничних перевезень.	Виконання студентами курсової роботи на тему: «Організація пасажирських перевезень у приміському сполученні»	Оцінювання виконання курсової роботи

### *Команда викладачів*

**Волохова Інна Володимирівна** (<http://kart.edu.ua/staff/volohova-iv>) – лектор з питань менеджменту на залізничному транспорті. Кандидат економічних наук з 2011 року. Дисертацію захистила за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством. Напрямки наукової діяльності: удосконалення теоретичних та методичних підходів до розвитку організаційно-економічних основ реформування залізничного транспорту України; удосконалення методичних підходів до визначення умов залучення приватних інвестицій, спрямованих на розвиток інноваційних заходів на залізничному транспорті за рахунок встановлення функцій держави та приватних структур в умовах реалізації державно – приватного партнерства; удосконалення методичних основ технології, організації та управління транспортно-експедиційним обслуговуванням на транспорті та способів оцінки їх ефективності.

**Сторожилова Уляна Леонідівна** (<http://kart.edu.ua/staff/storozhilova-ul>) – викладач, що проводить практичні заняття. Кандидат економічних наук з 2007 року. Дисертацію захистила у спеціалізованій вченій раді Д 64.820.05 при Українській державній академії залізничного транспорту за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності), тема дисертації «Забезпечення конкурентостійкості підприємства через інноваційно-інвестиційний механізм». Напрямки наукової діяльності: розвиток сучасного менеджменту в Україні та в світовому просторі. Міжнародні транспортно-логістичні системи в умовах глобалізації економіки та менеджменту.

### *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 залучення 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/>





## Додаток 1

### ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ»

1. Конкурентні переваги залізничного транспорту на ринку транспортних послуг
2. Значення транспортного обслуговування.
3. Транспортна послуга. Класифікація транспортних послуг.
4. Відмінність понять послуга, сервіс та обслуговування.
5. Задачі транспортного сервісу в вантажних та пасажирських перевезеннях.
6. Транспортно – експедиційні послуги, пов'язані з організацією вантажних перевезень
7. Перелік послуг, пов'язаних з перевезенням вантажів
8. Інтегровані транспортні компанії
9. Сучасні технології ринку транспортного обслуговування
10. Перелік послуг, що надаються пасажиром на вокзалах
11. Особливості розвитку ринку пасажирських перевезень
12. Особливості розвитку ринку вантажних перевезень
13. Сервіс та сервісне обслуговування
14. Сучасні вимоги клієнтів до сервісного обслуговування на залізничному транспорті
15. Застосування принципів маркетингу та логістики в транспортному обслуговуванні
16. Фактори підвищення конкурентоспроможності залізничної галузі
17. Стратегічні пріоритетні напрямки розвитку ринку транспортних послуг
18. Передумови створення логістичних центрів на залізницях
19. Логістичні підходи в організації вантажних перевезень на залізничному транспорті
20. Маркетингові стратегії розвитку транспортних послуг
21. Особливості функціонування конкурентного сектору на залізничному транспорті
22. Особливості транспортно – логістичних систем різних видів транспорту та їх взаємодія
23. Показники, що дозволяють порівняти перевезення різними видами транспорту
24. Техніко – економічні особливості залізничного транспорту
25. Транспортні коридори як основа міжнародних транспортно – логістичних систем
26. Транспортно – логістична інфраструктура
27. Маркетинговий підхід до організації пасажирських перевезень
28. Закономірності формування ринку транспортних послуг
29. Логістичні аспекти функціонування транспорту
30. Інтермодальні перевезення
31. Види транспортно-експедиційних послуг
32. Основні параметрами якості логістичного обслуговування споживачів
33. Інформаційно – посередницькі послуги.
34. Основні вимоги вантажовласників і вантажоотримувачів до організації перевезень.
35. Організація транспортно-експедиційних послуг.
36. Децентралізована та централізована організація перевезень.
37. Організація перевезень у змішаному сполученні.
38. Сучасні методи організації перевезень.
39. Сервіс на залізничному транспорті.
40. Еволюція форм сервісу на вітчизняному та закордонному залізничному транспорті.
41. Ринок як умова та об'єктивна основа сервісу.
42. Класифікація транспортних ринків.
43. Поняття якості транспортного обслуговування. Показники якості транспортного обслуговування.
44. Функціональні елементи системи транспортно-експедиційного обслуговування.
45. Роль транспортно-експедиційного обслуговування.
46. Комплексні показники оцінки якості послуг.

47. Сучасні вимоги пасажирів до транспортного обслуговування
48. Застосування маркетинго-логістичних підходи в організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті
49. Удосконалення традиційних систем і технологій перевізного процесу.
50. Послідовність виконання транспортно-експедиційних операцій з вантажами.