

**СИЛАБУС З ДИСЦИПЛІНИ**  
**МЕНЕДЖМЕНТ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**



II семестр 2020-2021 навчального року  
денна та заочна форма здобуття освіти

**Команда викладачів:**

**Лектор:** Волохова Інна Володимирівна

**Контакти:** +38 (057) 730-10-46, e-mail: [volohova@kart.edu.ua](mailto:volohova@kart.edu.ua), [invo76@ukr.net](mailto:invo76@ukr.net)

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

**Веб-сторінка курсу:** <https://do.kart.edu.ua/course/view.php?id=1647>

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

В умовах прискореного розвитку економічних процесів виникає потреба у вирішенні комплексних транспортних проблем у сфері управління та технологій транспорту, аналізу транспортних систем, транспортної логістики.

Головне призначення цього курсу – формування знань про головні завдання, напрямки та функції ринку транспортних послуг в умовах конкурентного середовища.

Курс «Менеджмент транспортних послуг» дозволяє сформуванню абсолютно нове уявлення щодо управління транспортними послугами. Поєднання теоретичних положень й узагальнення практичного досвіду розкриває зміст проведення досліджень ринку транспортних послуг, допомагає проаналізувати закономірності, особливості і проблеми цього ринку та визначити пріоритетні напрямки його розвитку.

Метою викладання дисципліни «Менеджмент транспортних послуг» є формування знань методичних основ технології, організації та управління перевезеннями та способів оцінки їх ефективності, вміння моделювати і розробляти окремі елементи транспортно-технологічних систем.

Завдання вивчення дисципліни «Менеджмент транспортних послуг» є:

- визначення методів раціональної організації надання сервісних послуг на транспорті, що складається з ознайомлення з передовим закордонним досвідом у напрямку сервісного обслуговування, одержання необхідних знань із класифікації та систематизації послуг;

- визначення системи технологічних, організаційних та техніко-економічних показників, необхідних для забезпечення сервісного обслуговування на транспорті та перспектив розвитку цього напрямку в Україні;

- розгляд та засвоєння основних принципів побудови систем та структур управління сервісною діяльністю на транспорті;

- внесення пропозицій щодо розробки нових видів або удосконалення існуючих сервісних послуг залежно від сучасного стану ринку та підвищення їх якості.

Курс має на меті сформувати та розвинути наступні **компетентності** студентів:

**1. Ціннісно-смыслову компетентність** (формування та розширення світогляду студента в області логістичних технологій, здатність до розуміння актуальності використання транспортно-логістичних підходів в управлінні діяльністю об'єктів господарювання).

**2. Загальнокультурну компетентність** (розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в області застосування та розвитку транспортно-логістичних технологій).

**3. Навчально-пізнавальну компетентність** (формування у студента зацікавленості про стан та перспективи розвитку транспортних систем, ефективність впровадження транспортно-логістичних схем обслуговування, проблеми їх застосування на сучасному підприємстві з метою розвитку креативної складової компетентності; здатність студента формувати цілі організації сервісних послуг та, з метою їх вирішення, вміння знаходити рішення у нестандартних ситуаціях в контексті використання сучасного транспортного обслуговування в Україні).

**4. Інформаційну компетентність** (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в області застосування транспортно-логістичних технологій за допомогою сучасних та ефективних інструментів сервісного обслуговування).

**5. Комунікативну компетентність** (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проектів в області формування та реалізації задач з транспортного обслуговування, ситуаційного аналізу стану транспортних послуг будь-якого підприємства, заходів стимулювання транспортно-технологічних систем, розвиток креативного мислення при вирішенні поставлених завдань, навички управління командою задля досягнення поставленої мети).

**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).

### **Чому ви маєте обрати цей курс?**

Якщо вас цікавить сучасний стан ринку транспортних послуг, його особливості і проблеми функціонування та управління, пріоритетні напрямки розвитку тоді вам просто необхідним стане цей курс!

Сучасний транспорт являє собою єдину (у соціально-економічному відношенні) транспортну систему, включаючи могутню мережу залізничних, морських, річкових, автомобільних, повітряних, трубопровідних міських і промислових комунікацій. Переміщаючи щорічно мільярди тонн сировини, палива, матеріалів, продукції, а також багато мільярдів пасажирів з досить високим рівнем комфорту і швидкості, сучасний транспорт забезпечує масове індустріальне виробництво, глибокий поділ праці, внутрішню і зовнішню торгівлю, сприяє розвитку культури і науки.

Економічна і політична нестабільність в Україні ускладнює фінансове становище транспорту. Падіння обсягу перевезень вантажів і пасажирів пов'язано з економічним спадом у вантажоутворюючих галузях економіки і низькою платоспроможністю населення.

В умовах конкуренції виграє той суб'єкт транспортного ринку (вид транспорту), який запропонує власникам вантажу кращу якість в їх транспортному обслуговуванні і прийнятну ціну перевезення. Слід враховувати, що в умовах зростаючої конкуренції між видами транспорту підвищення якості транспортного обслуговування вантажовласників

стає одним з головних шляхів завоювання чи розширення транспортного ринку. Для цього необхідно добре знати запити споживачів транспортних послуг, можливості конкурентів і свої власні, правильно визначати маркетингову стратегію транспортного обслуговування конкретних вантажовласників і вміло її реалізовувати.

Курс «Менеджмент транспортних послуг» спрямований на формування знань методичних основ технології, організації та управління перевезеннями та способів оцінки їх ефективності, вміння моделювати і розробляти окремі елементи транспортно-технологічних систем.

Здобувачі освіти зможуть реалізувати себе в розробці сучасних транспортно-логістичних концепцій, застосуванні логістичних підходів в системі транспортного обслуговування, визначенні ефективності залучення логістичних технологій, застосуванні інструментарію менеджменту транспортних послуг в проектуванні транспортно-логістичних систем.

Від здобувачів очікуються:

- базові знання з дисципліни «Менеджмент транспортних послуг»;
- розуміння основ транспортного обслуговування;
- наявність логічного мислення при розв'язанні транспортно-логістичних задач;
- вміння використовувати сучасні транспортно-логістичні заходи, розробляти й обґрунтовувати рішення на основі комплексу оптимізаційних моделей; обґрунтовувати вибір оптимального розподілу ресурсів; аналізувати ефективність організації управління перевезеннями; здійснювати оптимізацію існуючих транспортно-логістичних систем.

### **Огляд курсу**

Курс «Менеджмент транспортних послуг» вивчається на 1-му році заочної форми навчання магістранта та забезпечує:

- розуміння основних теоретичних понять менеджменту транспортних послуг;
- набуття практичних навичок з вирішення транспортно-логістичних завдань.

Курс складається з лекцій та практичних занять. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії та розробки проектів з вирішення складних проблем з менеджменту транспортних послуг. В рамках курсу передбачаються лекції запрошених роботодавців.

Практичні заняття з курсу передбачають вивчення прийомів та методів, які дозволять сформуванню бази знань, умінь та навичок з розв'язання прикладних проблем ринку транспортних послуг. Виконання завдань супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формують у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

### **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. Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/> 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. Формування логістичної стратегії розвитку залізничного транспорту України
2. Глобальні транспортно-логістичні компанії
3. Транспортні коридори як основа міжнародних транспортно – логістичних систем
4. Транспортно – експедиційні послуги

Додаткові ресурси курсу:  
[https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment\\_u\\_sferi\\_poslug](https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug)

### **Теми курсу**

#### **Модуль 1.**

##### **Змістовий модуль 1. Транспортне забезпечення комерційної діяльності.**

- Тема 1.** Транспорт як головна інфраструктурна галузь держави.
- Тема 2.** Сучасний стан транспортної системи.
- Тема 3.** Транспортна забезпеченість та система управління транспортом.
- Тема 4.** Організація надання транспортних послуг.
- Тема 5.** Інформаційна складова транспортного забезпечення.

#### **Модуль 2.**

##### **Змістовий модуль 2. Транспортно-експедиційне обслуговування різними видами транспорту.**

- Тема 6.** Менеджмент транспортних послуг на залізничному транспорті.
- Тема 7.** Менеджмент транспортних послуг на авіаційному транспорті.
- Тема 8.** Менеджмент транспортних послуг на автомобільному транспорті.
- Тема 9.** Менеджмент транспортних послуг на водному транспорті.
- Тема 10.** Особливості надання послуг трубопровідним, промисловим, спеціальним та нетрадиційними видами транспорту.
- Тема 11.** Організація змішаних перевезень.

### **Менеджмент транспортних послуг**

#### **схема курсу**

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

#### **Лекції та практичні заняття**

Заочна форма здобуття освіти

Тиждень	годинКількість	Тема лекції	годинКількість	Тема практичних, семінарських та лабораторних занять
	2	Лекц. №1 Транспорт як головна інфраструктурна галузь держави	2	ПР-1 Транспорт як головна інфраструктурна галузь держави
	2	Лекц. №2 Сучасний стан	2	ПР-2 Сучасний стан транспортної

		транспортної системи		системи.
	2	Лекц.№3. Транспортна забезпеченість та система управління транспортом	2	ПР-3 Транспортна забезпеченість та система управління транспортом
	2	Лекц.№4. Організація надання транспортних послуг	2	ПР-4 Організація надання транспортних послуг
	2	Лекц.№5. Менеджмент транспортних послуг на залізничному транспорті	2	ПР-5 Менеджмент транспортних послуг на залізничному транспорті

### **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:

Студентам пропонується обрати один з 8 варіантів тем для створення власного проекту впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. 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.

Студенти мають прорецензувати одну роботу іншого студента або групи впродовж семестру очно та висловити свої критичні зауваження. Така робота буде **оцінена в 10 балів**.

<b>Теми проектів</b>	
1	Сервіс та сервісне обслуговування на транспорті
2	Маркетинговий підхід до організації пасажирських перевезень

3	Транспортно – експедиційні послуги, пов'язані з організацією вантажних перевезень
4	Логістичні аспекти функціонування транспорту
5	Стратегічні пріоритетні напрямки розвитку ринку транспортних послуг
6	Проблеми функціонування логістичних центрів на залізничному транспорті
7	Логістична оцінка-видів транспорту.
8	Формування систем логістичного сервісу.

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 10 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.**

Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). Ступінь залученості визначається участю у роботі дискусійного клубу з питань менеджменту транспортних послуг. **Максимальна сума становить 10 балів.**

Якщо студент пропустив практичне заняття для отримання балів за нього він повинен самостійно відпрацювати матеріал, що розглядався на занятті; виконати індивідуальне завдання – підготувати доповідь відповідно до теми календарного плану. Доклад 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.**

Залік:

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 заліковий бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх склавши залік, відповівши на питання викладача (додаток 1).

**Програмні результати навчання**

Результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
Здатність критично осмислювати проблеми управління на ринку транспортних послуг на макро та мікрорівнях, у тому числі на межі із суміжними галузями, інженерними науками, екологією, економікою.	Виконання студентами індивідуального завдання щодо обґрунтування загальних тенденцій розвитку ринку транспортних послуг	Поточне оцінювання під час практичних занять
Здатність вільно користуватися	Проблемний виклад матеріалу	Поточне оцінювання

сучасними методами збору, обробки та інтерпретації науково-технічної інформації (відповідно до спеціалізації) для підготовки проектних та аналітичних рішень, експертних висновків та рекомендацій.	щодо застосування логістичних технологій в організації роботи, самостійна робота з науковими джерелами, вміння самостійно шукати, аналізувати, структурувати та відбирати потрібну інформацію в сфері транспортного обслуговування	під час практичних занять
Здатність пропонувати нові рішення і застосовувати нові підходи	Виконання студентами індивідуального творчого завдання щодо обґрунтування застосування логістичних підходів в роботі підприємств	Перевірка ІНДЗ
Здатність до подальшого навчання у сфері залізничного транспорту, інженерії та суміжних галузей знань, яке значною мірою є автономним та самостійним.	Здатність збирати, обробляти та презентувати дані щодо вивчення та застосування нових підходів у розв'язанні прикладних транспортно-логістичних задач	Оцінювання під час групової роботи на семінарських заняттях

### **Команда викладачів**

**Волохова Інна Володимирівна**

(<http://kart.edu.ua/staff/volohova-iv>) – лектор з питань логістики та транспортно-експедиційного обслуговування підприємств залізничного комплексу. 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.

### **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: <https://do.kart.edu.ua/course/view.php?id=1096>





## Додаток 1

### Питання до заліку з дисципліни «Менеджмент транспортних послуг»

1. Конкурентні переваги залізничного транспорту на ринку транспортних послуг
2. Транспортно – експедиційні послуги, пов'язані з організацією вантажних перевезень
3. Перелік послуг, пов'язаних з перевезенням вантажів
4. Інтегровані транспортні компанії
5. Сучасні технології ринку транспортного обслуговування
6. Перелік послуг, що надаються пасажиром на вокзалах
7. Особливості розвитку ринку пасажирських перевезень
8. Особливості розвитку ринку вантажних перевезень
9. Сервіс та сервісне обслуговування на транспорті
10. Логістичні підходи в організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті
11. Сучасні вимоги клієнтів до сервісного обслуговування на залізничному транспорті
12. Застосування принципів маркетингу та логістики в транспортному обслуговуванні
13. Фактори підвищення конкурентоспроможності залізничної галузі
14. Стратегічні пріоритетні напрямки розвитку ринку транспортних послуг
15. Передумови створення логістичних центрів на залізницях
16. Логістичні підходи в організації вантажних перевезень на залізничному транспорті
17. Маркетингові стратегії розвитку транспортних послуг
18. Особливості функціонування конкурентного сектору на залізничному транспорті
19. Особливості транспортно – логістичних систем різних видів транспорту та їх взаємодія
20. Показники, що дозволяють порівняти перевезення різними видами транспорту
21. Техніко – економічні особливості залізничного транспорту
22. Транспортні коридори як основа міжнародних транспортно – логістичних систем
23. Транспортно – логістична інфраструктура
24. Маркетинговий підхід до організації пасажирських перевезень
25. Закономірності формування ринку транспортних послуг
26. Логістичні аспекти функціонування транспорту
27. Інтермодальні перевезення
28. Види транспортно - експедиційних послуг
29. Основні параметрами якості логістичного обслуговування споживачів
30. Інформаційно – посередницькі послуги