

## СИЛАБУС З ДИСЦИПЛІНИ

# СЕРВІС НА ТРАНСПОРТІ

І семестр 2022-2023 навчального року

освітній рівень перший (бакалавр) галузь знань 27 Транспорт

спеціальність 275.02 Транспортні технології (на залізничному транспорті)

освітня програма:

- транспортний сервіс та логістика (ТСЛ);

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

### Команда викладачів:

Лектори:

Шульдінер Юлія Володимирівна (кандидат технічних наук, доцент),

Контакти: +38(057) 730-19-55 e-mail: [julia.shuldiner@gmail.com](mailto:julia.shuldiner@gmail.com)

Асистент лектора:

Шульдінер Юлія Володимирівна (кандидат технічних наук, доцент).

Контакти: +38(057) 730-19-55, e-mail: [julia.shuldiner@gmail.com](mailto:julia.shuldiner@gmail.com)

Години прийому та консультацій: 12.00-14.00 понеділок, п'ятниця

Розміщення кафедри: Місто Харків, майдан Фейєрбаха, 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/>

Метою викладання навчальної дисципліни «Сервіс на транспорті» є вивчення підходів до сутності маркетингу та логістики, що передбачають орієнтацію їх діяльності на задоволення потреб споживачів як єдину можливість досягти цілей, пов'язаних з керуванням матеріальними потоками, одержанням прибутку, проникненням на нові ринки, розвитком виробництва. А також формування системи знань з маркетингової та логістичної діяльності підприємств, спрямованої на спроможність прийняття управлінських рішень та конкретних дій щодо розробки та управління товаром, ціноутворенням, розподілом та просуванням матеріальних потоків.

Завдання дисципліни «Сервіс на транспорті» - вивчення попиту споживачів транспортних послуг (власників вантажів і пасажирів), отримання знань, що забезпечать досягнення переваги над конкурентами (якість перевезень, забезпечення менших строків доставки вантажів, забезпечення збереження вантажопотоку, розширення транспортно-експедиційних операцій, сервіс пасажирських перевезень). Після вивчення дисципліни фахівці повинні забезпечити певні обсяги перевезень вантажів і пасажирів за рахунок засвоєння необхідної долі транспортного ринку та організованої роботи всіх підрозділів логістичної системи. Ці питання особливо важливі на тлі чинних правових норм (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>).

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

У процесі вивчення студент освоює методи логістичного управління матеріальними, інформаційними, фінансовими та сервісними потоками, розуміти послідовність їх формування, одержати знання щодо планування і регулювання матеріальними та супутніми логістичними потоками в умовах розвитку ринкових відносин, закономірності функціонування виробничої, складської, транспортної і торгівельної мережі.

- 1. Ціннісно-смыслову компетентність** (формування та розширення світогляду студента в області перевезень всіх видів, транспортного маркетингу та логістики, розуміння важливості використання їх в умовах розвитку ринкових відносин, закономірності функціонування та впливу логістичних технологій і маркетингових досліджень на економіку держави).
- 2. Загальнокультурну компетентність** (розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в області транспортного маркетингу, логістики зокрема на залізничному транспорті).
- 3. Навчально-пізнавальну компетентність** (формування у студента зацікавленості про стан та перспективи розвитку сервісу та бізнесу на транспорті, транспортного маркетингу та логістики, проблеми їх раціонального використання з метою розвитку креативної складової компетентності; оволодіння маркетинговими та логістичними технологіями; здатність студента формувати цілі та, з метою їх вирішення, вміння знаходити рішення у нестандартних ситуаціях, уміння визначати канали руху вантажів; розраховувати економічні показники функціонування транспортної системи; організовувати раціональну взаємодію маркетингу та логістики).
- 4. Інформаційну компетентність** (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної наукової інформації в області транспортних технологій, а саме логістичного управління матеріальними, інформаційними, фінансовими потоками, розуміти послідовність їх формування, одержати знання щодо планування і регулювання матеріальними та супутніми логістичними потоками в умовах розвитку ринкових відносин).
- 5. Комунікативну компетентність** (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових сумісних проєктів в області маркетингових та логістичних досліджень, транспортних технологій, вести дискусію у досліджуваній

сфері, вміння організувати рух матеріальних та супутніх логістичних потоків в умовах розвитку ринкових відносин).

**6. Компетентність особистісного самовдосконалення** (елементи інтелектуального, фізичного, духовного саморозвитку, емоційної саморегуляції та самопідтримки; підтримка постійного прагнення самовдосконалення та самопізнання, шляхом постійного пошуку більш логістичних методів функціонування транспорту, здатність до розуміння важливості маркетингових та логістичних технологій у розвитку бізнесу).

## Чому ви маєте обрати цей курс?

Якщо вас цікавить транспортний сервіс, бізнес, маркетинг та логістика у сфері транспорту та транспортних технологій, або отримання нових знань з питань беззбиткової організації власного бізнесу або будь-якої сфери державного виробництва - вам потрібний саме цей курс!

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

Частина змісту курсу присвячена вивченню методів логістичного управління матеріальними, інформаційними, фінансовими та сервісними потоками, розуміти послідовність їх формування, одержати знання щодо планування і регулювання матеріальними та супутніми логістичними потоками в умовах розвитку ринкових відносин, закономірності функціонування виробничої, складської, транспортної і торгівельної мережі технологічні інновації, формалізація транспортних систем та технологій.

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, який вивчається у I семестрі, дає студентам глибоке розуміння логістичних та маркетингових технологій в транспортних системах, в транспортній діяльності та інших галузях сфери матеріального виробництва.

Курс складається з однієї лекції на тиждень і одного практичного заняття раз у два тижні. 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 для виконання кваліфікаційної роботи з транспортних технологій.

### Транспортний маркетинг та логістика / схема курсу

<b>Поміркуй</b>	Лекції	<b>Виконай</b>
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Допомога у виконанні самостійних робіт	
	Індивідуальні консультації	
	Он-лайн обговорення (форум у соціальних мережах)	
	Іспит	

Практичні заняття курсу передбачають виконання завдань з вивчення транспортного маркетингу та логістики (на прикладі залізничного та інших видів транспорту та попередню підготовку до виконання самостійної роботи 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 (<https://kart.edu.ua/educational-programs/organizacija-perevezen-i-upravlinnja-na-transporti-oput>), 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=1454> 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 раціонально застосовувати маркетингові та логістичні технології та як пристосувати їх до вимог та потреб виробництва, транспорту та ринку. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Приклади питань для обговорення:

- 1) Сформулюйте основні задачі маркетингу та логістики?
- 2) Наведіть приклади необхідності взаємодії маркетингу та логістики при розробці нового продукту?
- 3) У чому полягає координація взаємодії маркетингу та логістики в сучасній компанії.
- 4) Маркетинг транспортних послуг. Проаналізуйте ринкові можливості транспортного підприємства. Що таке ринок транспортних послуг.
- 5) Назвіть основні функції відділу закупівель. У чому полягає взаємодія з іншими функціональними підрозділами компанії. Показати на прикладі.

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

Зв'язок із  
дисциплінами

Маркетинг,  
логістика

Організація руху матеріальних і  
супутніх потоків

Дослідження ринку

Взаємодія маркетингу та логістики у  
бізнес-процесах

Сервіс і Бізнес на транспорті

Інтеграція до інших дисциплін освітньо-наукової програми

транспортних  
технологій

Законодавство

Координація маркетингу та  
логістики в сучасній компанії.

## 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
1	2	Лекц.№1. Цілі і завдання обслуговування споживачів. Історія розвитку маркетингу, основні поняття транспортного маркетингу	2	Історія розвитку маркетингу та логістики
2	2	Лекц.№2. Історія розвитку логістики, основні поняття логістики. Розробка програм споживчого сервісу.	2	Основні поняття дисципліни.
3	2	Лекц.№3. Основні задачі маркетингу та логістики. Приклади необхідності взаємодії маркетингу та логістики при розробці нового продукту.	2	Визначення місця розташування постачальників та споживачів методом «сітки».
4	2	Лекц.№4. Координація взаємодії маркетингу та логістики в сучасній компанії.	2	Визначення координат місця розташування складу з урахуванням транспортних витрат
5	2	Лекц.№5. Роль транспортування в логістиці. Сутність транспортного маркетингу.	2	Закупівельна та виробнича логістика.
6	2	Лекц.№6. Маркетинг транспортних послуг. Аналіз ринкових можливостей транспортного підприємства. Ринок транспортних послуг	2	Керування матеріальними потоками на виробництві.
7	2	Лекц.№7. Контроль та аналіз процесу закупівель.	2	Планування складської мережі.
8		Лекц.№8. Функції відділу закупівель та взаємодія з іншими функціональними підрозділами компанії.	2	Звіт по екзаменаційному модулю№1
		Модульний контроль знань		
9	2	Лекц.№9. Складська логістика. Класифікація складів у логістиці.		Класифікація складів у логістиці.
10	2	Лекцію.№10. Поняття виробничої логістики. «Штовхаючі» і «тягнучі» системи у виробництві	2	Визначення місця розташування складу методом визначення центра тяжіння вантажопотоків.
11	2	Лекц.№11. Різновиди логістичних систем при організації безперервного виробничого потоку	2	Побудова системи розподілу
12	2	Лекц.№12. Поняття розподільчої логістики.	2	Інформаційні потоки маркетингу та логістики.
13	2	Лекц.№13. Цінова політика підприємств. Планування доходів і витрат транспорту. Транспортні тарифи.	2	Визначення вузла транспортної мережі прямокутної конфігурації
14	2	Лекц.№14. Поняття дистрибуції. Залежність структури дистрибутивної мережі від видів продукції. «Золоті правила» в дистрибуції.	2	Визначення місця розташування розподільчого складу методом «випробувальної точки».
15	2	Лекц.№15. Інформаційні технології маркетингу та логістики. Звіт по екзаменаційному модулю №2.	2	Методи розрахунку поставок.

		Модульний контроль знань
--	--	--------------------------

## 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

Положення про контроль та оцінювання якості знань студентів <https://kart.edu.ua/wp-content/uploads/2020/05/pologennya-pro-kontrol-ta-ocinuvannya-2015.pdf>

### Завдання на самостійну роботу:

- Студентам готуються самостійно до практичних занять за матеріалами лекцій. Розв'язують задачі з транспортного маркетингу та логістики. 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 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 застосування сучасних методів наукового дослідження та інтелектуальної власності 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 20 балів.**



### 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=1454>)

Впродовж семестру можливе проведення екскурсії до транспортних організацій, зокрема:

- відвідування залізничних станцій;
- транспортно-експедиторських організацій;
- логістичних об'єктів;
- аеропорту.

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:**

**Шульдінер Юлія Володимирівна** (<https://kart.edu.ua/staff/shuldiner-julija-volodimirivna>) – лектор та викладач практичних занять, 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: <https://kart.edu.ua/wp-content/uploads/2020/06/kodex.pdf>

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/>