

# Б1.В.ДВ.05.02 Сервис на транспорте

Объем дисциплины (модуля) 6 ЗЕТ (216 час)

## ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Формирование у специалистов профессиональных знаний технологических процессов оказания услуг грузовладельцам и пассажирам с учетом заданных показателей качества и эксплуатационных характеристик используемого оборудования

## ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

**ПК-1:** способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия

**ПК-6:** способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов

**ПК-10:** способностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг: по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов; по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций; по подготовке подвижного состава; по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств; по предоставлению информационных и финансовых услуг

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

**Знать:** комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг, параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом; оценка полноты и степени доступности выполнения заказов; развитие рекламной деятельности; стимулирование развития транспортного рынка

**Уметь:** рассчитывать основные показатели системы взаимодействия при перевозках пассажиров и грузов; определять рациональный уровень концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским перевозкам железнодорожным транспортом

**Владеть:** способами обоснования показателей качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом; методами рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров; навыками организации работы разных видов транспорта в пунктах их стыкования; использовать технические и технологические возможности разных видов транспорта для организации логистической цепи продвижения товара; применять методы логистики при организации международной перевозки груза

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1. Введение в дисциплину

Раздел 2. Основные положения организации современного сервиса

Раздел 3. Транспортно-экспедиционное обслуживание в сервис-центрах (контакт-центрах) на железнодорожном транспорте

Раздел 4. Современные методы организации перевозок

Раздел 5. Оптимизация транспортного сервиса путем создания логистических компаний

Раздел 6. Современная концепция экспорта транспортных услуг

Раздел 7. Посредничество во внешнеэкономических транспортных операциях

Раздел 8. Сервис при таможенном оформлении перевозок внешнеэкономических грузов

Раздел 9. Место сервиса в транспортном обслуживании населения