


ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего профессионального образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВПО УрГУПС)

Кафедра «Мировая экономика и логистика»

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе  
 Е.А. Малыгин  
« 20 » 09 2012 г.

*Основная образовательная программа*  
*«Эксплуатация железных дорог»*

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ  
КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Основы транспортного бизнеса»**

Шифр дисциплины – СЗ.Б12

Направление подготовки (специальности) 190401.65 – Эксплуатация железных дорог

Специализация – «Магистральный транспорт», «Промышленный транспорт», «Грузовая и коммерческая работа», «Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта», «Транспортный бизнес и логистика».

Квалификация – специалист

Форма обучения - очная

Екатеринбург  
2012

Рабочая программа дисциплины «Основы транспортного бизнеса» составлена в соответствии с основной образовательной программой подготовки специалиста по специальности № 190401 – «Эксплуатация железных дорог». Дисциплина преподается на основе Федерального государственного образовательного стандарта и является фундаментом.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры «Мировая экономика и логистика» «30» август 2012 года, протокол № 1.

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией факультета «Экономики и управления» 19 . 09 . 2012 г, протокол № 1.

Согласование:

Автор

Ассистент



Левченко М.А.

Зав. кафедрой «Мировая экономика и логистика»

к.т.н., доцент



Вохмянина А.В

Декан факультета «Экономики и управления»

к.э.н., доцент



Ревина Е.В

Декан факультета «Управления процессами перевозок»



Крупенин С.С.

Программа согласована:

Председатель учебно-методической комиссии факультета



Морозова О.Ю.

Рецензент,

доцент кафедры «Мировая экономика и логистика», УрГУПС



Гашкова Л.В.

Курс	II
Семестр	4
Зачетные единицы	2
Лекции	18 ч.
Практические занятия и семинары	18 ч.
Аудиторные занятия	36 ч.
Самостоятельные занятия	36 ч.
Всего часов	72 ч.
Зачет	4 сем.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КУРСА .....	4
1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНЫХ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ .....	7
2 СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ.....	9
3 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ И ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ .....	14
4 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	16
5 ПЕРЕЧЕНЬ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ .....	17
6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	17
7 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	18
8 ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ .....	19
9 ПОНЯТИЙНО-ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ ДИСЦИПЛИНЫ .....	21
10 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	25
11 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	27
12 ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ .....	28

## **ВВЕДЕНИЕ.**

### **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КУРСА**

Современный этап становления национальной экономики характеризуется активным формированием «рынка покупателя», который подразумевает повышение требований к количественным и качественным характеристикам товаров и услуг. Для российского рынка транспортных услуг это условие заключается в повышении качества обслуживания и оказании комплекса сопутствующих и дополнительных услуг, то есть в реализации транспортного сервиса.

Помимо объективной основы современной организации транспортного обслуживания, логистический сервис выступает также как фактор повышения конкурентоспособности. Это особенно актуально в условиях реформирования железнодорожного транспорта и появлении на рынке транспортных услуг большого количества транспортных операторских компаний: конкурентное преимущество получает тот логистический оператор, который реализует транспортный сервис.

В связи с этим значительную роль в обучении студентов специальностей, связанных с логистикой и управлением транспортировкой, играет дисциплина «Сервис на транспорте», которая предполагает изучение основных положений организации комплексного транспортного обслуживания и управления его качеством.

**Цель курса:** познакомить студентов с особенностями организации сервисного обслуживания в условиях современного национального и международного рынка транспортных услуг, дать системное представление о методологии современного сервиса на транспорте, а также рассмотреть некоторые организационные и юридические вопросы его организации.

Для реализации поставленной цели выделяются следующие задачи:

- ознакомить студентов с понятийно-категориальным аппаратом дисциплины;
- дать студентам представление о важности и сложности проблемы организации сервиса на транспорте;
- ознакомить с наиболее распространенными методологиями анализа и совершенствования качества транспортного сервиса.

Изучение дисциплины направлено на формирование и развитие у студентов следующих профессиональных компетенций:

готовностью к применению логистических технологий в организации и функционировании транспортных систем (**ПК-12**);

способностью организовать эффективную коммерческую работу на объект железнодорожного транспорта, разрабатывать и внедрять рациональные приемы работы с пользователями транспортных услуг (**ПК-18**);

готовностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг по оформлению документов, сдаче и получению, завозу и вывозу грузов, по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций, по подготовке подвижного состава и его дополнительному оборудованию при погрузке, по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств, по предоставлению информационных услуг (**ПК-24**);

способностью использовать методы оценки основных производственных ресурсов и технико-экономических показателей производства, менеджмента качества (**ПК-29**);

### **Требования к результатам освоения дисциплины**

После завершения курса лекций, практических и семинарских занятий, выполнения самостоятельных и контрольных работ студент должен

1. Знать и понимать:

- аспектные определения «услуга», «обслуживание», «сервис», «логистический сервис», «сервис на транспорте», «рынок транспортных услуг» и т.д.;
- классификации и виды транспортных услуг и сервиса на транспорте;
- особенности организации дополнительных услуг на транспорте (в том числе, транспортного страхования и таможенного оформления грузов и транспортных средств);
- особенности организации информационной и инновационной деятельности, необходимой для совершенствования сервиса на транспорте;
- принципы и отличительные особенности реализации финансовых и информационных потоков в логистических системах;

## 2. Уметь:

- определять базовый и оптимальный уровень сервиса с учетом различных форм его расчета;
- прогнозировать объемные показатели транспортного сервиса;
- комплексно анализировать качество сервиса на транспорте методом экспертных оценок;
- контролировать качество транспортного обслуживания, путем выявления и анализа причин возникновения «разрывов».

## 3. Владеть/иметь:

- использования изученной терминологии;
- адаптации к существующим условиям и использования изученных логистических методик, методологий и моделей;
- организации дополнительного сервисного обслуживания на транспорте.

## 1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНЫХ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

№ темы	Наименование темы	Количество часов				Рекомендуемая литература		
		Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Основная	Дополнительная	Интернет-ресурсы
1	Состояние современного рынка транспортных услуг. Основные положения организации современного сервиса	7						
			2			1, 2		
				2			6, 7	
					3			4
2	Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте	24						
			4			3		
				10			2, 6, 8	
					10			
3	Роль и место транспорта в сервисном обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса.	7						
			2			1		
				1			4, 5, 7	
					4			7
4	Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте	7						
			2			2, 3		
				1			4, 6, 11	

∞

					4			
5	Организация дополнительного сервисного обслуживания	9						
			4			2, 3		
				1			1, 4, 10	
					4			4, 6
6	Информационное обеспечение сервиса на транспорте	7						
			2			3		
				1			4, 5, 9	
					4			1, 2, 3, 4
7	Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте	7						
			2			3		
				1			2, 4, 7	
					4			6
8	Основные направления совершенствования сервиса на транспорте	6						
			2			3		
				1			2,3,6	
					3			5
	Всего:	72	18	18	36			



## **2 СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

### **Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса**

Основные понятия курса. Факторы возникновения и развития транспортного бизнеса. Особенности организации транспортного бизнеса. Классификация и виды транспортного бизнеса. Современные положения, характеризующие развитие транспортного бизнеса.

Основная литература: 1, 2.

Дополнительная литература: 6, 7.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение услуге, обслуживанию, сервису. В чем заключается принципиальное отличие этих терминов?
2. Дайте определение логистического и транспортного сервиса.
3. Перечислите причины интенсивного развития транспортного сервиса во второй половине XX века.
4. Приведите классификацию сервиса и кратко охарактеризуйте виды сервиса.

### **Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте**

Сущность количественного подхода к оценке качества транспортного сервиса: понятие «уровень сервиса».

Качественный подход оценки сервиса: критерии оценки, их значимость для различных категорий потребителей, особенности измерения. Алгоритм качественной оценки сервиса.

Основная литература: 3.

Дополнительная литература: 2, 6, 8.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие «уровень сервиса» и приведите формулы его расчета.
2. Перечислите и охарактеризуйте оценки качества сервиса на транспорте.
3. Приведите классификацию категорий потребителей и охарактеризуйте их предпочтения.
4. Перечислите этапы качественной оценки транспортного сервиса.

### **Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании. Рынок транспортных услуг как объективная основа организации сервиса**

Аспектные определения сервиса и транспортного сервиса. Основные элементы современного транспортного сервиса и их характеристика.

Понятие рынка транспортных услуг. Основные экономические характеристики, особенности спроса и предложения РТУ. Проблемы современного РТУ: экономика, законодательство, экология.

Основная литература: 1.

Дополнительная литература: 4, 5, 7.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение транспортного сервиса и охарактеризуйте его структуру.
2. Дайте определение рынка транспортных услуг. В чем заключается специфика конкуренции на РТУ?
3. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития РТУ.

### **Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса. Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте**

Основные положения управления качеством транспортного обслуживания: стандарты управления качеством, TQM. Уровни управления качеством транспортного сервиса. Сущность гар-модели Зейтгамла («Модель разрывов»).

Схемы сертификации сервисной деятельности транспортных операторских компаний. Этапы проведения сертификации.

Основная литература: 2, 3.

Дополнительная литература: 4, 6, 11.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные стандарты, в соответствии с которыми производится сертификация транспортного сервиса.
2. Раскройте специфику анализа качества сервиса на всех уровнях менеджмента.
3. Назовите причины возникновения первого и второго «разрывов» гар-модели Зейтгамла.
4. Назовите причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов» гар-модели Зейтгамла.
5. Назовите и охарактеризуйте схемы сертификации транспортного сервиса.
6. Опишите процедуру сертификации транспортного сервиса в России.

#### **Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания**

Классификация и виды дополнительного обслуживания на железнодорожном транспорте.

Страхование: специфика транспортного страхования, виды страхования (российский и международный классификаторы). Проблемы современного транспортного страхования.

Основные таможенные документы, процедура их оформления.

Современные системы слежения за местоположением груза и транспортного средства, особенности организации слежения.

Дополнительное обслуживание на пассажирском транспорте.

Основная литература: 2, 3.

Дополнительная литература: 1, 4, 10.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение дополнительной услуги и приведите классификацию дополнительного обслуживания.

2. Дайте определение страхованию и приведите основные термины страхования.

3. Перечислите и охарактеризуйте основные виды страхования по российскому классификатору.

4. Перечислите и охарактеризуйте основные виды страхования по европейскому классификатору.

5. Приведите алгоритм оформления таможенных документов.

6. Охарактеризуйте современные информационные логистические технологии и приведите примеры систем слежения за перевозками.

7. Дайте определение сервисологии. Охарактеризуйте особенности потребительского РТУ.

8. Приведите классификации потребительских транспортных услуг и критериев их оценки.

## **Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте**

Современные информационные технологии повышения качества транспортного сервиса. Виды информационных услуг. Структура информационной составляющей транспортного сервиса.

Основная литература: 2.

Дополнительная литература: 4, 5.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите и охарактеризуйте основные информационные логистические услуги.

2. Перечислите подсистемы и элементы подсистем информационной составляющей транспортного логистического сервиса.

### **Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков на транспорте**

Особенности организации финансовых потоков в транспортных логистических системах. Понятие и отличительные характеристики логистических финансовых потоков. Базисные условия поставки Инкотермс-2010 как основа организации финансовых потоков при транспортировке грузов.

Основная литература: 3.

Дополнительная литература: 2, 4, 7.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение финансового логистического потока и перечислите их основные характеристики. Чем объем финансового потока отличается от его стоимости?

2. В чем заключаются отличительные особенности базисных условий поставки Инкотермс-2010.

### **Тема 8. Основные направления совершенствования сервиса на транспорте**

Прогнозирование объемов перевозок – условие удовлетворения спроса на РТУ. Задачи инновационной деятельности на железнодорожном транспорте.

Основная литература: 3.

Дополнительная литература: 2, 3, 6.

Контрольные вопросы:

1. Каким образом прогнозирование объемов перевозок позволяет совершенствовать сервисную деятельность транспортных компаний?

2. Раскройте сущность инновационных направлений транспортной логистики и обоснуйте их эффективность.

### **3 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ И ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ**

Самостоятельная работа студентов заключается в изучении теоретической литературы, материалов специализированной периодической печати и Интернет-ресурсов; конспектировании первоисточников; сопоставлении и анализе теоретических и практических материалов; подготовке к семинарским занятиям, контрольным и тестовым работам; написании рефератов.

Подробный анализ проблематики дисциплины включается в индивидуальную работу студента и предполагает обсуждение актуальных вопросов транспортного логистического сервиса на семинарских занятиях.

#### **Тема 1. Основные положения организации современного транспортного бизнеса**

Изучение современного состояния национального и международного рынка транспортных услуг и единой транспортной системы, анализ основных проблем и путей их решения.

#### **Тема 2. Современные методологии оценки качества сервиса на транспорте**

Оценка «уровня сервиса» ведущих транспортных операторских компаний России и Свердловской области. Подбор и анализ критериев качественной оценки транспортного сервиса, сравнение ключевых параметров оценки сервиса российских и зарубежных потребителей.

**Тема 3. Роль и место транспорта в сервисном обслуживании.  
Рынок транспортных услуг как объективная основа организации  
сервиса**

Анализ и сравнение аспектных определений транспортного сервиса и рынка транспортных услуг. Оценка проблем, характеризующих современное состояние оказания транспортного сервисного обслуживания.

**Тема 4. Управление качеством транспортного сервиса.  
Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном  
транспорте.**

Оценка качества транспортных операторских компаний путем выявления «разрывов» в обслуживании и анализа причин их возникновения. Изучение государственных и международных стандартов качества транспортного сервиса, изучение современных схем сертификации на железнодорожном транспорте.

**Тема 5. Организация дополнительного сервисного обслуживания**

Изучение дополнительного обслуживания, предоставляемого транспортными операторскими компаниями и предприятиями железнодорожного транспорта. Анализ качества и условий предоставления дополнительных услуг.

**Тема 6. Информационное обеспечение сервиса на транспорте**

Изучение видов информационного обслуживания как сопутствующих и дополнительных услуг транспортного логистического сервиса. Анализ современного состояния и перспектив развития информационной подсистемы логистического обслуживания.

**Тема 7. Особенности финансового обеспечения сервисных потоков  
на транспорте**

Самостоятельное изучение базисных условий поставки Инкотермс-2010 и анализ условий возникновения расходов, страхования рисков, оплаты транспортных услуг и полученного товара.

## **4 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **1 – Семинар. Состояние современного рынка транспортных услуг и спрос на логистический сервис**

Анализ основных показателей национального и международного РТУ и причин повышения требований к качеству транспортных услуг и увеличения спроса на логистический сервис. Обсуждение проблем современного транспортного обслуживания.

### **2 – Практическое занятие. Определение базового и оптимального уровней сервиса**

Анализ понятий «уровень сервиса», базовый уровень, оптимальный уровень. Изучение различных формул его расчета в методологии логистики. Определение оптимального уровня сервиса по критерию логистических издержек. Определение оптимального уровня сервиса по критерию доходов.

### **3 – Практическое занятие. Анализ качества сервиса на транспорте посредством Гар-модели Зейтгамла**

Изучение уровней управления качеством и алгоритма выявления «разрывов» («гар») в логистическом обслуживании. Оценка причин возникновения «разрывов» в логистическом обслуживании.

### **4 – Промежуточное тестирование и контрольная работа**

### **5 – Практическое занятие. Оценка рейтинга транспортных операторских компаний – систематизация и обработка входящей информации.**



Изучение алгоритма оценки качества транспортного логистического сервиса. Выбор и оценка критериев качества сервиса. Формирование исходной матрицы данных.

**6 – Практическое занятие. Оценка рейтинга транспортных операторских компаний – анализ работы экспертной группы**

Формирование группы экспертов: качественный и количественный аспекты. Статистический анализ оценок экспертов и определение рангов критериев оценки качества транспортного сервиса.

**7 – Практическое занятие. Оценка рейтинга транспортных операторских компаний – оценка качества транспортного сервиса**

Определение удельных весов критериев в общей системе оценок: линейная и экспоненциальная зависимости. Групповой и итоговый расчет оценок сервиса. Определение качества обслуживания и рейтинга транспортной операторской компании.

**8 – Промежуточное тестирование и контрольная работа**

**9 – Семинар. Пути повышения качества транспортных услуг и перспективы развития сервиса на транспорте.**

Обсуждение технологических, информационных и финансовых аспектов оказания транспортного сервиса. Анализ перспектив развития рынка транспортных услуг в России.

## **5 ПЕРЕЧЕНЬ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ**

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

## **6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

– лекции;

- семинарские занятия: обсуждение основных проблем и конкретных практических ситуаций в сфере транспортного бизнеса;
- практические занятия: решение практических задач возникающих в сфере транспортного бизнеса;
- самостоятельная работа студентов: освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий, выполнение реферативной работы, работа с электронным учебно-методическим комплексом, подготовка к текущему и итоговому контролю.

## 7 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Результаты освоения дисциплины	Формы контроля				
	Текущий контроль лекционного материала и вынесенного на самостоятельное изучение	Контрольные работы по практическим занятиям	Защита индивид. дом. заданий	Тестирование	Зачет
<b>1 Знание и понимание</b>					
1.1 особенностей организации обслуживания на рынке транспортных услуг;				*	*
1.2 основных положений и принципов организации сервиса на транспорте и контроля его качества;				*	*
1.3 содержания, структуры и особенностей оказания дополнительных сервисных услуг на транспорте;				*	*
1.4 инструментов совершенствования логистического обслуживания на транспорте.				*	*
<b>2 Умение</b>					
2.1 определять базовый и оптимальный уровень сервиса с учетом различных форм его расчета;		*		*	*
2.2 прогнозировать объемные показатели		*		*	*

транспортного сервиса;					
2.3 комплексно анализировать качество сервиса на транспорте методом экспертных оценок;		*		*	*
2.4 контролировать качество транспортного обслуживания, путем выявления и анализа причин возникновения «разрывов».		*		*	*
<b>3 Владение навыками:</b>					
3.1 использования изученной терминологии;				*	*
3.2 адаптации к существующим условиям и использования изученных логистических методик, методологий и моделей;				*	*
3.3 организации дополнительного сервисного обслуживания на транспорте.				*	*

## 8 ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие услуг, обслуживания и сервиса. Факторы возникновения и развития транспортного бизнеса в XX веке.
2. Отличительные особенности сервисных услуг. Классификации и виды сервиса.
3. Логистические положения, характеризующие место сервиса на транспорте в современной системе производства и товародвижения.
4. Количественная оценка сервиса на транспорте. Понятие «уровень сервиса» и формулы его расчета.
5. Определение оптимального уровня сервиса по критерию логистических издержек.
6. Определение оптимального уровня сервиса по критерию доходов.
7. Качественная оценка сервиса на транспорте. Основные критерии оценки качества сервиса.
8. Алгоритм качественной оценки сервиса на транспорте и определения рейтинга транспортной компании.

9. Аспектные определения транспортного сервиса. Основные элементы современного транспортного сервиса и их характеристика.
10. Понятие рынка транспортных услуг. Особенности формирования спроса и предложения: кривая безразличия.
11. Основные положения национальной системы сертификации транспортных услуг. Виды транспортных услуг, подлежащих сертификации.
12. Схемы сертификации сервисной деятельности транспортных операторских компаний. Этапы проведения сертификации.
13. Уровни управления качеством сервиса на транспорте.
14. Алгоритм Гар-модели Зейтгамла: причины возникновения первого и второго «разрывов».
15. Алгоритм Гар-модели Зейтгамла: причины возникновения третьего, четвертого и пятого «разрывов».
16. Понятие дополнительного обслуживания. Виды дополнительного обслуживания на железнодорожном транспорте.
17. Сущность транспортного страхования.
18. Виды транспортного страхования по российскому классификатору.
19. Виды транспортного страхования по европейскому классификатору.
20. Основные таможенные документы и процедура их оформления.
21. Современные системы слежения за местоположением груза и транспортного средства.
22. Информационные логистические технологии как фактор совершенствования сервиса на транспорте.
22. Классификация и виды информационных услуг, характерных для сервиса на транспорте.
23. Структура информационной составляющей сервиса на транспорте.
24. Понятие и отличительные характеристики финансовых логистических потоков.

25. Базисные условия поставки Инкотермс-2010 как основа организации финансовых потоков при транспортировке грузов.

26. Основные документы, регламентирующие оказание транспортных услуг во внутреннем и международном сообщениях.

27. Прогнозирование как фактор повышения качества сервиса на транспорте. Основные методы прогнозирования.

28. Концепции стратегии развития транспортной системы Российской Федерации

29. Влияние инновационной деятельности на качество сервиса на транспорте.

30. Понятие и принципы работы международных транспортных коридоров.

## **9 ПОНЯТИЙНО-ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Администрирование транспортного бизнеса** – комплекс управленческих функций и процедур, осуществляемых персоналом организации, оказывающей сервис (преимущественно с применением информационно-компьютерных технологий) для реализации стратегических, тактических и оперативных целей логистической системы.

**Дистрибуция** – функциональная область логистики, задача которой – интегрированное управление логистическими функциями и операциями по продвижению готовой продукции и сопутствующего логистического сервиса от производителей и/или оптовых (оптово-розничных) торговых компаний до конечных (или промежуточных) потребителей.

**Информационная система и информационная технология** – комплекс программно-технических средств и методов производства, передачи, обработки и потребления информации.

**Информационный поток** – поток сообщений в устной, документной (бумажной и электронной) и других формах, сопутствующий материальному или сервисному потоку в рассматриваемой логистической системе и предназначенный в основном для реализации управляющих функций.

**Качество** – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

**Комплексные показатели качества сервисного обслуживания** – основные измерители эффективности использования ресурсов в компании для сформированной логистической системы, в комплексе оценивающие результативность сервиса на транспорте и являющиеся основой логистического планирования, учета и контроля.

**Логистический сервис** – процесс предоставления логистических услуг (в результате выполнения соответствующих операций и функций) внутренним или внешним потребителям.

**Реинжиниринг процесса обслуживания заказа потребителя** – пересмотр и реконструирование процессов исполнения заказов потребителей с целью улучшения показателей логистической деятельности предприятия; концепция разработки процесса обслуживания потребителя по горизонтальным, от начала до окончания, этапам создания дополнительной ценности для потребителя.

**Сервис информационного обслуживания** – совокупность информации, предоставляемой потребителю, о транспортных услугах, методах и принципах, технических средствах, используемых для обработки и передачи информации. Кроме этого информационный сервис на транспорте включает в себя систему слежения за перемещением груза, систему

оповещения о готовности принятия груза к перевозке от грузоотправителя и передачи груза грузополучателю.

**Сервис оказания услуг производственного назначения** – совокупность предлагаемых видов сервисного обслуживания, сопутствующих непосредственному перемещению грузов, т.е. набор услуг, предоставляемых потребителю с момента заключения договора на покупку до момента поставки продукции. Сервис производственного назначения на транспорте представляет собой систему действий, направленных на эффективное использование технических мощностей транспорта. В качестве примера можно привести, специальный и специализированный подвижной состав, более экономичную упаковку.

**Сервис удовлетворения потребительского спроса** – комплексная характеристика уровня обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей. Он определяется следующими показателями: время, частота, готовность, безотказность и качество перевозок, готовность обеспечения комплексности транспортных услуг и проведения погрузочно-разгрузочных работ, метод заказа.

**Сервисные потоки** – потоки услуг (нематериальной деятельности, особого вида продукции или товара), генерируемые логистической системой в целом или ее подсистемой (звеном, элементом) с целью удовлетворения внешних или внутренних потребителей организации бизнеса.

**Сервис финансово-кредитного обслуживания** представляет собой совокупность всевозможных вариантов оплаты транспортных услуг, систему скидок и льгот, предоставляемых покупателю. Кредиты в системе транспортного сервиса предоставляются клиентам в денежной форме и, как правило, они являются банковскими или коммерческими, также широкое распространение получили государственный и международный кредиты.

**Сертификация** – комплекс мероприятий по оценке существующей на предприятии системы обслуживания потребителей на соответствие ISO

9000:2000; определению необходимых изменений; разработке программы обеспечения качества системы обслуживания; определении и внедрении новых процедур; разработке руководства по качеству обслуживания потребителей; получении сертификата соответствия.

**Система качества обслуживания потребителей** – совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня качества обслуживания потребителей.

**Стандарт** – нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, принятый и утвержденный соответствующим органом (организацией).

**Стандартизация** – деятельность по унификации планов, процессов, систем планирования, систем обмена данными, документооборота, грузовых единиц, торговой и транспортной упаковки продукции и т.д.

**Страхование** – дополнительная транспортная сервисная услуга, заключающаяся в сборе небольших страховых премий с большого количества клиентов и формировании страхового фонда для покрытия вероятного страхового случая.

**Таможенный контроль и таможенное оформление** – комплекс мероприятий, проводимых таможенными органами в связи с перемещением через таможенную границу товаров и транспортных средств.

**Транспортный бизнес** – высококачественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, включая обеспечение перевозок, предоставление комплексных услуг и выполнение дополнительных работ.

**Услуга** – не создающая материальных благ деятельность по удовлетворению производственных и непроизводственных потребностей; итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и



внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.

**Финансовое окружение** – среда обращения финансовых потоков, включающая как часть внутренней среды предприятий, так и часть внешней логистической среды. Элементам финансового окружения являются финансы и финансовые ресурсы, источники и потребители ресурсов и финансовые потоки, связанные с логистическими отношениями.

**Финансовый логистический поток** – это направленное движение финансовых ресурсов, связанное с материальными, информационными и иными потоками как в рамках логистической системы, так и вне ее.

**Электронный документооборот (EDI)** – компьютерный информационный обмен между пользователями с применением стандартного формата данных, обслуживающий современные телекоммуникационные технологии.

## **10 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) Основная литература**

1. Сервис на транспорте: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др.; Под ред. В.М. Николашина. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
2. Модели и методы теории логистики / Под. ред. Лукинского С.И. – СПб: Питер, 2008.
3. Корпоративная логистика: 300 ответов на вопросы профессионалов / Государственный университет - Высшая школа экономики (ГУ ВШЭ); Общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. - М.: ИНФРА-М, 2008.  
[<http://znanium.com/catalog.php?item=bookinfo&book=140959>]

б) Дополнительная литература

1. Иванкова Л.Н., Иванков А.Н., Комаров А.В. Сервис на транспорте: Учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта – М.: Маршрут, 2005.
2. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта / Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. – М.: Маршрут, 2003.
3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект-Пресс, 2004.
4. Бауэрсокс Дж. Дж., Клосс Дж. Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок – М.: Инфра-М, 2008.
5. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. – М.: «Дашков и Ко», 2008.
6. Куренков П.В. Внешнеторговые перевозки в смешанном сообщении. Экономика. Логистика. Управление. / П.В. Куренков, А.Ф. Котляренко – Самара: СамГАПС, 2002.
7. Логистика: управление в грузовых транспортных системах / Под ред. Миротина Л.Б. – М.: Юрист, 2002.
8. Миротин Л.Б. Логистика: обслуживание потребителей: Учебник для вузов обучающихся по специальности 653400 «Организация перевозок и управление на транспорте – М.: Инфра-М, 2004.
9. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Сервис» / Под. ред. Ж.А. Романовича – М.: Дашков и Ко, 2012.
10. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко. – СПб.: Питер, 2006.
11. Транспортная логистика: Учебное пособие / Под ред. Л.Б. Миротина – М.: Экзамен, 2005.

в) Интернет-ресурсы и программное обеспечение

1. Транспортный Интернет-портал «Перевозки.ру»

[<http://www.perevozki.ru>]

2. Транспортно-поисковая система Beetrans [<http://www.ils-ua.com>]

3. Информационно-поисковая система «АвтоТерминал»

[<http://www.autoterminal.ru>]

4. Таможня для всех – российский таможенный портал

[<http://www.tks.ru/>]

5. Информационный портал по логистике, транспорту и таможне

[<http://www.logistic.ru/>]

6. Правила транспортного страхования грузов и транспортных средств

[<http://www.cpcr.ru/insurance.htm>]

7. Транспортные поисковые системы [<http://www.poputnogruz.ru/>]

## **11 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Лекционные аудитории, оснащенные мультимедийными средствами обучения. Компьютерные классы.

## 12 ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ

### ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВПО УрГУПС)

Дополнения и изменения рабочей программы  
на 20\_\_ 20\_\_ учебный год

По С3.Б.12 Основы транспортного бизнеса, 190401.65

(наименование дисциплины, шифр специальности и наименование специальности, форма обучения)

«Эксплуатация железных дорог», очной формы обучения

Основание \_\_\_\_\_

(итоги ежегодного рассмотрения на кафедре, внесение изменений в учебный план, введение нового

учебного плана, введение новой типовой учебной программы, иные причины – указать какие)

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Дополнения и изменения внесены на заседании кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Автор рабочей программы \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., подпись)

Начальник управления  
образовательного процесса \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., подпись)