

Міністерство освіти і науки України
Державний університет інфраструктури та технологій
Київський інститут залізничного транспорту
Факультет «Управління залізничним транспортом»
Кафедра «Управління комерційною діяльністю залізниць»

ЗАТВЕРДЖУЮ



Декан факультету
управління залізничним
транспортом

Олег СТРЕЛКО

09 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ТРАНСПОРТНИЙ СЕРВІС»

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 27 Транспорт
(шифр і назва галузі знань)

спеціальність 275 Транспортні технології (за видами)
(шифр і назва спеціальності)

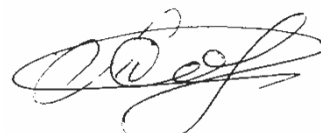
спеціалізація 275.02 Транспортні технології (на залізничному транспорті)
(шифр і назва спеціалізації)

Освітньо-професійна програма «Транспортні технології (на
залізничному транспорті)»

Київ – 2024

Робоча програма з дисципліни «Транспортний сервіс» для студентів рівня вищої освіти «бакалавр» галузі знань 27 «Транспорт» спеціальності 275 Транспортні технології (за видами), спеціалізації 275.02 Транспортні технології (на залізничному транспорті). К.: ДУІТ, 2024 р. 22 с.

Розробники: к.т.н., доцент Торопов Борис Іванович



(підпис)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління комерційною діяльністю залізниць

Протокол № 1 від 2 вересня 2024 року

Завідувач кафедри «УКДЗ»



(підпис)

Віктор МИРОНЕНКО

(прізвище та ініціали)

© ДУІТ, 2024 рік

© Торопов Б.І., 2024 рік

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 27 Транспорт	Вибіркова	
	Спеціальність 275 Транспортні технології (за видами)		
Модулів – 2	Освітньо-професійна програма «Транспортні технології (на залізничному транспорті)»	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		–	3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання – не передбачено		Семестр	
Загальна кількість годин – 120		–	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 6	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		–	10 год
		Практичні	
		–	2 год
		Лабораторні	
		–	Немає потреби
		Самостійна робота	
		–	108 год
		Індивідуальні завдання:	
–	Не передбачено		
Вид контролю:			
–	Залік		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить (%):

для денної форми навчання –

для заочної форми навчання – 12/108 (11,1 %)

ВСУП

Ефективне функціонування різних видів транспорту України в ринкових умовах неможливе без вирішення завдань своєчасного і повного забезпечення перевезень пасажирів та вантажів на високому професійному рівні з максимальною віддачею та відповідальністю.

Це потребує від спеціалістів транспорту фундаментальних знань, а також їх адаптації до роботи в умовах ринкової економіки. Метою навчання є отримання знань, умінь та навичок в області сервісу на транспорті в широкому розумінні, цього терміну.

Основними завданнями вивчення дисципліни Сервіс на транспорті є ознайомлення студентів з основами *управління сервісом при обслуговуванні пасажирів і вантажовласників*, що сприятиме *прийняттю управлінських рішень* та виробленню рекомендацій щодо *підвищення ефективності роботи залізничного транспорту в умовах ринку*.

Дисципліна Сервіс на транспорті призвана надати основні категорії і поняття сервісної діяльності шляхом моделювання об'єктів досліджень, складових логістичних та бізнес-процесів. Ці питання особливо гостро постають на фоні чинності правових норм.

Дана дисципліна дає студентам глибоке розуміння застосування методів запровадження сервісу та відповідних бізнес процесів в транспортних системах, в тому числі і на залізничному транспорті.

Курс складається з однієї лекції і одного практичного заняття раз на тиждень. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання під час обговорень.

Формування у студентів відповідних компетенцій з надання транспортних послуг є однією з найважливіших складових під час підготовки фахівців до розробки та реалізації програм комплексного розвитку залізничного транспорту в контексті інтеграції його до європейської транспортної системи.

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни полягає в: формування у майбутніх фахівців професійних знань і навичок у сфері сервісного обслуговування пасажирів і вантажовласників у сучасних умовах –формування системи знань з методології аналізу проектних рішень (з різною мірою деталізації) розвитку об'єктів інфраструктури залізничного транспорту, направленою на задоволення потреб суспільства в наданні транспортних послуг і підвищенні ефективності функціонування галузі в цілому і окремих її складових (об'єктів інфраструктури) при безумовному забезпеченні безпеки руху, екологічної безпеки, пожежної безпеки, особистої безпеки. Проектний аналіз полягає у вивченні положень для проведення відповідних обґрунтувань доцільності (або недоцільності), ефективності здійснення одного або декількох інвестиційних проектів. Викладаються основні положення методики аналізу інвестиційних проектів як інструментарію, який дозволяє ефективно реалізувати довгострокові плани функціонування і розвитку інфраструктурних об'єктів залізничного транспорту.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати:

- принципи розробки інтермодальних транспортних систем у пасажирському сполученні; функціонування транспортних пересадних вузлів; значення транспортного сервісу у перевезеннях вантажів та пасажирів; принципи та завдання транспортного сервісу пасажирів та вантажів; методику оцінки відповідності послуг встановленим вимогам; принципи функціонування інтермодальних транспортних систем у пасажирському та вантажному сполученні; функціонування сервіс-центрів на вокзальних комплексах та станціях; організації сервісу пасажирів у приміському та далекому сполученні; надання сервісних послуг вантажовласникам при звичайних та змішаних перевезеннях;

За підсумками вивчення дисципліни студент повинен вміти:

- визначити оптимальний набір послуг у сервіс-центрі; параметри перевезення пасажирів у інтермодальних транспортних системах; оцінити значущість транспортного сервісу для пасажирів у приміському та дальньому сполученні, включаючи інтермодальні перевезення; зіставити послуги, що надаються, із встановленими до них вимогами; оцінити параметри перевезення пасажирів в інтермодальних перевезеннях, а також у туризмі; розробити план роботи сервіс-центру на вокзальних комплексах та станціях; застосовувати на практиці розрахунок технічних та технологічних параметрів перевезення вантажів у спеціалізованих вантажних поїздах та пасажирів у змішаних перевезеннях; розробити план роботи відділів сервіс-центру з обслуговування пасажирів та вантажовласників;

володіти: методами роботи відділів сервіс-центрів з обслуговування пасажирів та вантажовласників; методами організації роботи разом із структурами, які забезпечують обслуговування пасажирів і вантажів як на шляху прямування, так і на станціях і вокзалах надання послуг на транспорті; методами організації функціонування інтермодальних транспортних систем у пасажирському сполученні, а також у туризмі; методами організації взаємодії залізничного транспорту загального та незагального користування, транспортно-експедиторських компаній, логістичних центрів та операторів рухомого складу на залізничному транспорті; здатністю провести розрахунок: експлуатаційних витрат сервіс-центру, вокзального комплексу та визначення оптимального набору послуг; технічних та технологічних параметрів перевезення вантажів та пасажирів; параметрів перевезення пасажирів в інтермодальних транспортних системах.

Навчальна дисципліна спрямована на формування таких, визначених освітньо-професійною програмою, **загальних компетентностей:**

ЗК-5. Навики використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК-6. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК-7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК-9. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК-11. Здатність працювати автономно та в команді.

ЗК-12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК-13. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Навчальна дисципліна спрямована на формування таких, визначених освітньо-професійною програмою, **фахових компетентностей:**

СК-3. Здатність організовувати та управляти перевезенням вантажів (за видами транспорту).

СК-4. Здатність організовувати та управляти перевезенням пасажирів та багажу (за видами транспорту).

СК-5. Здатність до оперативного управління рухом транспортних потоків.

СК-6. Здатність організовувати взаємодію видів транспорту.

СК-7. Здатність оптимізувати логістичні операції та координувати замовлення на перевезення вантажів від виробника до споживача, дотримуватись законів, правил та вимог систем управління якістю.

СК-9. Здатність оцінювати експлуатаційні, техніко-економічні, технологічні, правові, соціальні, та екологічні складові організації перевезень.

СК-12. Здатність організовувати міжнародні перевезення.

СК-13. Здатність оцінювати плани та пропозиції щодо організації та технології перевезень, складені іншими суб'єктами, та вносити необхідні зміни виходячи з техніко-експлуатаційних параметрів та принципів

функціонування об'єктів та пристроїв транспортної інфраструктури, транспортних засобів (суден).

СК-14. Здатність використовувати сучасні інформаційні технології, автоматизовані системи керування та геоінформаційні системи при організації перевізного процесу.

СК-15. Здатність організовувати транспортно-експедиторське обслуговування вантажів.

СК-16. Здатність врахувати людський фактор в транспортних технологіях.

СК-17. Здатність оцінювати ризики несхоронних перевезень.

СК 18. Здатність розробляти та впроваджувати транспортно-технологічні схеми доставки вантажів з метою адаптації до вимог транспортного ринку.

СК-19. Здатність оцінювати ефективність транспортно-технологічних рішень при обслуговуванні користувачів транспортних послуг.

Програмними результатами вивчення навчальної дисципліни «Транспортний сервіс» є:

РН-05. Застосовувати, використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для розв'язання практичних завдань з організації перевезень та проектування транспортних технологій.

РН-06. Досліджувати транспортні процеси, експериментувати, аналізувати та оцінювати параметри транспортних систем та технологій.

РН-07. Формулювати, модифікувати, розробляти нові ідеї з удосконалення транспортних технологій.

РН-09. Розробляти, планувати, впроваджувати методи організації безпечної діяльності у сфері транспортних систем та технологій.

РН-10. Розробляти та використовувати транспортні технології з врахуванням вимог до збереження навколишнього середовища.

РН-11. Класифікувати та ідентифікувати транспортні процеси і системи. Оцінювати параметри транспортних систем. Виконувати системний аналіз та прогнозування роботи транспортних систем.

РН-13. Організовувати та управляти перевезенням вантажів в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип транспортних засобів (суден) та маршрутів руху. Контролювати хід виконання перевезення.

РН-14. Організовувати та управляти перевезенням пасажирів та багажу в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип транспортних засобів (суден) та маршрутів руху. Організовувати обслуговування пасажирів на вокзалах та пасажирських терміналах.

РН-15. Оцінювати параметри транспортних потоків. Проектувати схеми і мережі транспортних систем. Розробляти технології оперативного управління транспортними потоками.

РН-16. Вибирати ефективні технології взаємодії видів транспорту. Аналізувати можливості застосування різноманітних варіантів взаємодії видів транспорту.

РН-17. Розробляти ланцюги постачань та оцінювати їх ефективність. Установлювати зв'язки між різними ланцюгами постачань. Визначення функцій логістичних центрів. Аналізувати особливості супутніх інформаційних і фінансових потоків.

РН-18. Досліджувати види і типи транспортних систем. Знаходити рішення оптимізації параметрів транспортних систем. Оцінювати ефективність інфраструктури та технології функціонування транспортних систем.

РН-19. Пояснювати експлуатаційну, техніко-економічну, технологічну, правову, соціальну та екологічну ефективність організації перевезень.

РН-21. Впроваджувати методи організації безпечної транспортної діяльності.

РН-24. Вибирати інформаційні системи для організації перевезень. Експлуатувати автоматизовані системи керування та навігаційні системи у перевізному процесі. Використовувати електронні карти.

РН-25. Використовувати методи організації транспортно-експедиторського обслуговування різних видів сполучення.

РН-26. Досліджувати проблеми людського фактору, пов'язані з транспортом, а також наслідки помилок для безпеки та управління. Визначати моделі поведінки людей у зв'язку з помилками.

РН-27. Оцінювати технологічні можливості видів транспорту та поєднувати їх переваги і організувати взаємодію в інтегрованих транспортно-логістичних системах.

РН-28. Розробляти технологічні рішення для підприємств транспортного сервісу з метою покращення якості транспортних послуг, в тому числі при надзвичайних ситуаціях.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовний модуль 1 Транспортний сервіс: його місце і значення в перевізному процесі. Сервіс в організації пасажирських перевезень.

Тема 1. Законодавство про транспортну діяльність з надання транспортних послуг. Транспортний сервіс та його місце у перевізному процесі.

Аналіз обсягів перевезень пасажирів і вантажів. Законодавство про транспортну діяльність. Основні поняття та терміни транспортного сервісу. Основні поняття і визначення. Історичний аспект становлення сервісу на транспорті. Транспортний продукт. Товар. Послуга. Аналіз природи послуг та їх основні особливості. Загальні поняття культури сервісу. Оцінка культури сервісу. Параметри якості обслуговування клієнтів. Ознайомлення студентів з нормативно-правовою базою здійснення перевезень пасажирів та вантажів різними видами транспорту з надання високоякісних послуг.

Тема 2. Транспортне обслуговування споживачів.

Основи транспортного обслуговування споживачів. Характеристика транспортної продукції та її ціна. Вибір виду транспорту при здійсненні перевезень вантажів та пасажирів. **Маркетингові дослідження в сервісному обслуговуванні клієнтів на транспорті**

Ознайомити студентів з основами транспортного обслуговування споживачів та визначитись з вибором виду транспорту виходячи з обставин перевезення, обсягів перевезень, маршруту слідування вантажу. Принципи транспортного сервісу. Основні задачі транспортного сервісу. Сегментування транспортного ринку. Сегментація транспортного ринку за виробниками та конкурентами. Оцінка сегментації транспортного ринку.

Тема 3 Інфраструктура пасажирського господарства як необхідний елемент сервісу. Вимоги до інфраструктури

Пасажирські та пасажирські технічні станції: пристрої та технологія взаємодії. Вокзальні комплекси: види послуг та вимоги до їх якості. Транспортно пересадочні вузли. Рухомий склад: ергономіка, обслуговування та рівень сервісу під час подорожі, інформаційне забезпечення подорожуючих, сервіс продажу білетів та інші супутні послуги.

Тема 4 Формування принципів клієнтського транспортного обслуговування пасажирів

Маркетинговий принцип, принцип адресного обслуговування, принцип зручності обслуговування, принцип варіантності послуг. Основні положення

щодо сутності приміських пасажирських перевезень. Стан і тенденції розвитку внутрішньоміських перевезень і транспортно-пересадочних вузлів

Тема 5 Логістичний сервіс пасажирських перевезень

Логістичні принципи організації пасажирських перевезень. Засвоїти сутність та положення щодо організації та запровадження інтермодальних та мультимодальних пасажирських перевезень. Переваги мультимодальних пасажирських перевезень та основні напрями їх розвитку. Інформаційне забезпечення при наданні мультимодальних пасажирських перевезень

Змістовний модуль 2. Сервіс у вантажних перевезеннях

Тема 6 Види транспортних послуг та суб'єкти транспортного сервісу при здійсненні вантажних перевезень

Структурні підрозділи, які надають транспортні послуги при перевезенні вантажів різними видами транспорту. Сутність експедиторського обслуговування. Послуги стивідорних та тальманських компаній. Лізингові компанії та їх призначення.

Тема 7 Класифікація та систематизація транспортного обслуговування у вантажних перевезеннях

Класифікація транспортного обслуговування у вантажних перевезеннях. Операції на початкових та кінцевих стадіях перевізного процесу та у процесі самого перевезення. Систематизація транспортних послуг.

Тема 8 Сервіс при виконанні умов поставки товару та транспортному забезпеченню перевезень

Базисні умови поставки товару. Базисні умови зовнішньоторговельного контракту купівлі-продажу.

Тема 9 Маркетингово-логістична система управління якістю транспортного сервісу. Маркетингова система управління якістю транспортного сервісу Маркетингово-логістичне супроводження вантажних перевезень. Маркетингово-логістичне супроводження вантажних перевезень у загальній моделі виробничо-перевізного процесу з урахуванням сукупності витрат у ланцюзі транспортного обслуговування. Стандарти якості транспортних послуг у ринкових умовах. Система управління якістю транспортного сервісу. Фактори, які визначають якість транспортних послуг.

Тема 10 Інтермодальні і мультимодальні технології вантажних перевезень. Концепція термінальних систем в контексті надання сучасних видів транспортного сервісу.

Інтермодальні і мультимодальні технології вантажних перевезень. Поняття, цілі, ознаки. Взаємозв'язок всіх елементів транспортної системи в організаційно-технологічному аспекті; єдина форма функціонування і координації всіх елементів системи.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

А (для денної форми навчання)

№ з/п	Назви змістовних модулів і тем	Всього, год./кредитів	У тому числі			На самостійне опрацювання
			Лекції	Практичні заняття	Лабораторні заняття	
Транспортний сервіс V семестр						
Модуль 1						
Транспортний сервіс: його місце і значення в перевізному процесі. Сервіс в організації пасажирських перевезень						
1	Тема 1	16 /0,53	4	2	–	10
2	Тема 2	11/0,37	2	2	–	7
3	Тема 3	16/0,53	4	2	–	10
4	Тема 4	16/0,53	4	2	–	10
5	Тема 5	8/0,27	2	1	–	5
Модуль 2						
Умови постачання товарів та система управління якістю транспортного обслуговування. Сервіс у вантажних перевезеннях						
6	Тема 6	8/0,27	2	1	–	5
7	Тема 7	12/0,40	2	2	–	8
8	Тема 8	11 /0,37	4	1	–	6
9	Тема 9	9/0,30	2	1	–	6
10	Тема 10	13/0,43	4	1	–	8
Для денної форми навчання – <i>іспит</i>						
Всього за семестр		120/4,0	30/1,0	15/0,5	-	75/2,5

Б (для заочної форми навчання)

№ з/п	Назви змістовних модулів і тем	Всього, год./кредитів	У тому числі			На самостійне опрацювання
			Лекції	Практичні заняття	Лабораторні заняття	
Транспортний сервіс V семестр						
1	Тема 1–2	20/0,67	2	2	–	16
2	Тема 3–4	22/0,73	2	–	–	20
3	Тема 5–6	24/0,80	2	–	–	22
4	Тема 7–8	26/0,87	2	2	–	22
5	Тема 9–10	28/0,93	2	–	–	26
<i>Іспит</i>						
Всього за семестр		120/4,0	10/0,33	4/0,13	-	106/3,54

1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Тема занять	Аудиторні заняття			Само-стійна робота	Літера-тура
		Лекції	Практ.	Лаб.		
1	2	3	4	5	6	7
<u>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1</u>						
Транспортний сервіс: його місце і значення в перевізному процесі. Сервіс в організації пасажирських перевезень						
<u>Тема 1</u> Законодавство про транспортну діяльність з надання транспортних послуг. Транспортний сервіс та його місце у перевізному процесі.						
1/1	Законодавство про транспортну діяльність з надання транспортних послуг. Транспортний сервіс та його місце у перевізному процесі. <u>Лекція 1</u> Основні поняття і визначення. Історичний аспект становлення сервісу на транспорті. Транспортний продукт. Товар. Послуга. Аналіз природи послуг та їх основні особливості. <u>Лекція 2.</u> Загальні поняття культури сервісу. Оцінка культури сервісу. Параметри якості обслуговування клієнтів. Нормативно-правова база здійснення перевезень пасажирів та вантажів різними видами транспорту з надання високоякісних послуг.	2			9	На першій лекції лектор дає огляд осн. та додаткової літератури: [Основна – 1–11; Додаткова – 1–9.]
1/2	<u>Практичне заняття 1.</u> – до лекції 1, 2. Основні поняття і визначення. Транспортний продукт. Товар. Послуга. Природа послуг та їх основні особливості. Параметри якості обслуговування клієнтів		2			
<u>Тема 2.</u> Тема 2. Транспортне обслуговування споживачів. Основи транспортного обслуговування споживачів. Характеристика транспортної продукції та її ціна. Вибір виду транспорту при здійсненні перевезень вантажів та пасажирів. Маркетингові дослідження в сервісному обслуговуванні клієнтів на транспорті						
2/1	<u>Лекція 3.</u> Основи транспортного обслуговування споживачів. Вибір виду транспорту виходячи з обставин перевезення, обсягів перевезень, маршруту слідування вантажу. Принципи транспортного сервісу. Основні задачі транспортного сервісу. Сегментування транспортного ринку. Сегментація транспортного ринку за виробниками та конкурентами. Оцінка сегментації транспортного ринку.	2			8	[Ос. – 4,6,7,9, 10,11]
2/2	<u>Практичне заняття 2.</u> – до лекції 3. Основні задачі транспортного сервісу. Сегментація транспортного ринку за виробниками та конкурентами. Оцінка сегментації транспортного ринку та		2			[Ос. – 1,2,4,6, 7,9,10, 11]

	використання в практичній діяльності.					
Тема 3. Тема 3 Інфраструктура пасажирського господарства як необхідний елемент сервісу. Вимоги до інфраструктури						
3/1	Лекція 4 Пасажирські та пасажирські технічні станції: пристрої та технологія взаємодії. Вокзальні комплекси: види послуг та вимоги до їх якості. Транспортно пересадочні вузли.	2			20	[Ос.– 3,4,5,8,9]
3/2	Лекція 5. Рухомий склад: ергономіка, обслуговування та рівень сервісу під час подорожі, інформаційне забезпечення подорожуючих, сервіс продажу білетів та інші супутні послуги.	2				
3/3	Практичне заняття 3 – до лекції 4, 5. Використовуючи матеріали лекції 3 та суміжні дисципліни розкрити на прикладах і записати в зошитах для практичних робіт <i>сутність базових функцій, інтересів, цілей інфраструктури вокзальних комплексів.</i>		2			[Ос. – 3,4,5]
Тема 4. Формування принципів клієнтського транспортного обслуговування пасажирів						
4/1	Лекції 6 Маркетинговий принцип, принцип адресного обслуговування, принцип зручності обслуговування, принцип варіантності послуг. Основні положення щодо сутності приміських пасажирських перевезень.	2			16	[Ос.– 4,6,8]
4/2	Лекції 7 Стан і тенденції розвитку внутрішньоміських перевезень і транспортно-пересадочних вузлів.	2				[Ос.– 6-11]
4/3	Практичне заняття 4 – (до лекцій 4, 5) Використовуючи матеріали лекції 4, 5 та суміжні дисципліни розкрити на прикладах і записати в зошитах для практичних робіт склад та загальну характеристику маркетингового принципу адресного обслуговування пасажирів. Підготувати реферати відповідно до завдання викладача за встановленою тематикою.		2			[Ос. – 3,4,5]
Тема 5. Логістичний сервіс пасажирських перевезень						
5/1	Лекція 8. Логістичні принципи організації пасажирських перевезень. Засвоїти сутність та положення щодо організації та запровадження інтермодальних та мультимодальних пасажирських перевезень. Переваги мультимодальних пасажирських перевезень та основні напрями їх розвитку.	2			6	[Ос. - 1,2,4,8 Д – 5,6,7]
5/2	Практичне заняття 5 – Доповіді, презентації та обговорення рефератів 1(частина); <i>МК №1.</i>		2			

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2

Умови постачання товарів та система управління якістю транспортного обслуговування. Сервіс у вантажних перевезеннях

Тема 6. Види транспортних послуг та суб'єкти транспортного сервісу при здійсненні вантажних перевезень.

6/1	Лекція 9. Структурні підрозділи, які надають транспортні послуги при перевезенні вантажів різними видами транспорту. Сутність експедиторського обслуговування. Послуги стивідорних та тальманських компаній. Лізингові компанії та їх призначення.	2			12	[Ос.– 4-8. Д- 1-4]
6/2	Практичне заняття 5 – Доповіді, презентації і обговорення підготовлених студентами рефератів відповідно до отриманих завдань (частина 2).		2			

Тема 7. Класифікація та систематизація транспортного обслуговування у вантажних перевезеннях

7/1	Лекція 10. Класифікація транспортного обслуговування у вантажних перевезеннях. Операції на початкових та кінцевих стадіях перевізного процесу та у процесі самого перевезення. Систематизація транспортних послуг.	2			12	[Ос.– 3, 4, 9, 10,11, 14, 15; Д. – 9, 13, 14]
7/2	Практичне заняття 6 (частина 1)– до лекції 9 - Структурні підрозділи, які надають транспортні послуги при перевезенні вантажів різними видами транспорту. Практичне заняття 6 (частина 2)– Сутність експедиторського обслуговування. Послуги стивідорних та тальманських компаній. Лізингові компанії та їх призначення. транспорту.		1			[Ос.– 4-8. Д- 1-4]
			1			

Тема 8. Сервіс при виконанні умов поставки товару та транспортному забезпеченню перевезень

8/1	Лекція 11. Лекція 12. Базисні умови поставки товару. Базисні умови зовнішньоторговельного контракту купівлі-продажу.	2			8	[Ос.– 1, 2, 7, 8, 9,10; Д. – 1, 2, 3, 4, 5, 9]
8/2	Практичне заняття 7 – до лекції 10,11. Складові аналізу інфраструктурних транспортних проектів. Основні поняття про Аналіз вигід і витрат (АВС) (з використанням практичних прикладів).		2			[Ос.– 10, 14,]

Тема 9. Маркетингово-логістична система управління якістю транспортного сервісу. Маркетингова система управління якістю транспортного сервісу

9/1	<u>Лекція 13.</u> Маркетингово-логістичне супроводження вантажних перевезень. Маркетингово-логістичне супроводження вантажних перевезень у загальній моделі виробничо-перевізного процесу з урахуванням сукупності витрат у ланцюзі транспортного обслуговування. Стандарти якості транспортних послуг у ринкових умовах. Система управління якістю транспортного сервісу. Фактори, які визначають якість транспортних послуг.	2			6	[Ос.– 6, 9, 10, 11]
Тема 10. Інтермодальні і мультимодальні технології вантажних перевезень. Концепція термінальних систем в контексті надання сучасних видів транспортного сервісу.						
10/1	<u>Лекція 14, 15 (заключна)</u> Інтермодальні і мультимодальні технології вантажних перевезень. Поняття, цілі, ознаки. Взаємозв'язок всіх елементів транспортної системи в організаційно-технологічному аспекті; єдина форма функціонування і координації всіх елементів системи. Підсумок курсу	4			8	[Ос.– 1, 2; Д – 4]
10/2	<u>Практичне заняття 8</u> Звіт з практичних та лекційних занять МК2.		1			

ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

З дисципліни «Транспортний сервіс» семінарські заняття не передбачено навчальним планом та робочою програмою навчальної дисципліни.

ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

З дисципліни «Транспортний сервіс» лабораторні роботи не передбачено навчальним планом та робочою програмою навчальної дисципліни.

ТЕМИ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання
1	Транспортний сервіс та його місце у перевізному процесі	16	18

2	Транспортне обслуговування споживачів. Маркетингові дослідження в сервісному обслуговуванні клієнтів на транспорті	14	16
3	Інфраструктура пасажирського господарства як необхідний елемент сервісу. Вимоги до інфраструктури	14	16
4	Логістичний сервіс пасажирських перевезень	14	16
5	Види транспортних послуг та суб'єкти транспортного сервісу при здійсненні вантажних перевезень.	15	17
6	Класифікація та систематизація транспортного обслуговування у вантажних перевезеннях	10	14
7	Сервіс при виконанні умов поставки товару та транспортному забезпеченню перевезень	18	18
8	Інтермодальні і мультимодальні технології вантажних перевезень. Концепція термінальних систем в контексті надання сучасних видів транспортного сервісу.	19	19
Разом		120	134

КУРСОВИЙ ПРОЕКТ

Курсовий проект з дисципліни «Транспортний сервіс» не передбачено.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Застосовується комплекс методів навчання за особливостями навчально-пізнавальної діяльності студентів, який містить методи:

- пояснювально-ілюстративний (інформаційно-рецептивний), коли викладач організує сприймання та усвідомлення студентами інформації, а студенти здійснюють сприймання (рецепцію), осмислення і запам'ятовування її;

- репродуктивний, коли викладач дає завдання, у процесі виконання якого студенти здобувають уміння застосовувати знання за зразком;

- проблемного виконання, коли викладач формулює проблему і вирішує її, а студенти стежать за ходом творчого пошуку (студентам подається своєрідний еталон творчого мислення);

- частково-пошуковий (евристичний), коли викладач формулює проблему, поетапне вирішення якої здійснюють студенти під його керівництвом (при цьому відбувається поєднання репродуктивної та творчої діяльності студентів);

- дослідницький, коли викладач ставить перед студентами проблему, і ті вирішують її самостійно, висуваючи ідеї, перевіряючи їх, підбираючи для цього необхідні джерела інформації, прилади, матеріали тощо.

В процесі навчання застосовуються можливості мультимедійних засобів, інтернет-ресурси та інші можливості новітніх освітніх технологій.

При викладанні дисципліни «Проектний аналіз» застосовуються наступні форми навчання:

- словесні (лекція, пояснення до інших видів навчальної роботи, бесіди);
- наочні (ілюстрації у навчально-методичній літературі, наочне приладдя, презентації, початкові фільми з використанням мультимедійної техніки);
- практичні (практичні заняття, контрольна робота (для студентів заочної форми навчання)).
- З найбільшим ефектом застосовується поєднання різних методів та форм.

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Під час вивчення дисципліни «Транспортний сервіс» застосовується поточний (модульний) і підсумковий контроль знань студентів. Модульний контроль проводиться письмово на практичних заняттях. Підсумковий контроль здійснюється у формі *заліку*. Зазначені форми контролю тісно взаємопов'язані й проводяться таким чином, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу студентів протягом семестру і забезпечити об'єктивне оцінювання знань студентів.

Підсумкове (завершальне) оцінювання знань студентів з дисципліни «Проектний аналіз» здійснюється за 100 бальною шкалою з урахуванням результатів модульного контролю та іспиту. Загальна шкала в 100 балів розподіляється наступним чином:

- Лекції – $\frac{15 \text{ год}}{7,5-15 \text{ бал}}$;
- Практичні заняття – $\frac{15 \text{ год}}{8-16 \text{ бал}}$;
- Самостійна робота студента – 10-20 бал.;
- Оцінювання результатів підсумкового іспиту – 10-20 бал.

5. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Система ЄКТС передбачає 100-бальну шкалу оцінювання навчальних досягнень студента.

Студент при вчасному складанні двох модулів за семестр, курсового проекту, звіту з практичних занять може отримати автоматично оцінку по курсу відповідно до таблиці 12.1:

Таблиця 12.1

Модулі	Модуль I			Модульний контроль	Модуль II			Модульний контроль	Кількість балів у семестрі*	Підсумковий контроль (екзамен)**
	40				40					
Кількість балів за змістовий модуль	40			Модульний контроль	40			Модульний контроль	Кількість балів у семестрі*	Підсумковий контроль (екзамен)**
Кількість балів за ЗМ та модульний контроль	30			10	30			10	80	40
Кількість балів за видами роботи	Лекції	Практичні	СРС	Модульний контроль	Лекції	Практичні	СРС	Модульний контроль		
Відвідування	4				4					
Активність на заняттях		8				8				
Виконання СРС			18				18			
Наукова робота	Участь у наукових конференціях, семінарах, круглих столах, студентських олімпіадах та конкурсах – 0-15 балів									15

Критерії оцінювання модульного завдання

Завдання	Кількість балів
Питання 1	3
Питання 2	4
Питання 3	3
Разом	10

Критерії оцінювання екзаменаційного завдання

Завдання	Кількість балів
Питання 1	5
Питання 2	5
Питання 3	10
Разом	20

Приклад для іспиту

Поточне тестування та самостійна робота								Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2					20	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
10	10	10	10	10	10	10	10		

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

Виконання курсового проекту

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума
до 40	до 20	до 40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

«Відмінно» - A (90-100 балів) – виставляється студенту, який глибоко та міцно засвоїв матеріал, відмінно справляється з задачами та питаннями, показує знайомство з фаховою літературою, володіє різносторонніми навичками та прийомами виконання практичних завдань, вміє добре орієнтуватись у виробничих ситуаціях.

«Добре» - BC (75-89 балів) – виставляється студенту, який твердо знає програмний матеріал, правильно застосовує теоретичні знання при рішенні практичних завдань, володіє необхідними навичками та прийомами їх виконання.

«Задовільно» - DE (64-74 балів) – виставляється студенту, який має знання тільки основного матеріалу, але не засвоїв його деталей, допускає неточності, неправильне тлумачення окремих елементів завдання та відчуває труднощі при виконанні практичних завдань.

«Незадовільно» - FX (35-59 балів) - виставляється студенту, який дає необґрунтовані відповіді на запитання, допускає суттєві помилки у використанні понятійного апарату. Не простежується логічність та послідовність думки. Формулювання хаотичні та не усвідомлені.

«Незадовільно» - F (1-34 балів) - виставляється студенту, який не засвоїв зміст дисципліни, вміння та навички не набуті.

Таким чином, модульний контроль дозволяє вивчити і скласти курс «Проектний аналіз» по частинах, як його практичні, так і теоретичні розділи.

Студент може ознайомитись із запитаннями до модульних контрольних робіт, темами практичних занять.

Модульна система контролю доповнена стислим описом змісту та основних питань лекцій, практичних занять.

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для вивчення студентами дисципліни «Транспортний сервіс» розроблено курс лекцій В.В. Габа, Т.М. Грушевська, М.В. Рудюк «Транспортний сервіс», Габа В.В., Юрченко О.Г. Навчальний посібник «Транспортно-експедиторська діяльність» 2018 р.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. В.В. Габа, Т.М. Грушевська, М.В. Рудюк Транспортний сервіс. Курс лекцій. . К.: ДУІТ. 2019.
2. Габа В.В., Юрченко О.Г. Транспортно-експедиторська діяльність. Навчальний посібник. К.: ДУІТ. 2018 р.
2. Габа В.В., Юрченко О.Г. Транспортно-експедиторська діяльність. Методичні вказівки до практичних занять. – К.: ДУІТ. – 2018 р.
3. Нагорний Є.В., Ломотько Д.В., Шраменко Н.Ю., Наумов В.С., Павленко О.В. Транспортно-експедиторська діяльність. Підручник. – Х.: ХНАДУ. –2012 р.
4. Про транспорт: Закон України від 10.11.1994 №232/94 ВР.
5. Про залізничний транспорт: Закон України від 01.01.1996 №273/96 ВР.
3. Про транспортно-експедиторські діяльність: Закон України від 01.07.2004 №1955-IV ВР.

ДОПОМІЖНА ЛІТЕРАТУРА

1. Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України: наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 р. № 1196. Останні зміни та доповнення: наказ Міністерства інфраструктури України від 01.02.2019 р. № 74. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07#n16>

2. Пасажирські поїзди класифікують залежно від швидкості курсування.
URL: <https://www.unian.ua/economics/transport/565396-pasajirski-pojizdi-klasifikuyut-zalejno-vid-shvidkosti-kursuvannya.html> (дата звернення: 17.01.2023).

3. Центр транспортних стратегій. URL: https://cfts.org.ua/news/2023/01/26/uz_perevezla_17 mln_pasazhiriv_u_dalekomu_spoluchenni_v_2022_rotsi_73518 (дата звернення: 15.01.2023).

4 . EU to back new cross-border pilots by European Sleeper, SJ, Eurostar, among others. URL: <https://www.railtech.com/infrastructure/2023/01/31/eu-to-back-new-cross-border-pilots-by-european-sleeper-sj-eurostar-among-others>.

5. Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.05.2018 р. № 430-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>