

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
горного дела и транспорта
С.Е. Гавришев
«19» сентября 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.07.01 СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки
23.03.01 Технология транспортных процессов

Профиль программы
Организация перевозок и управление на промышленном транспорте

Уровень высшего образования – бакалавриат
Программа подготовки – академический бакалавриат

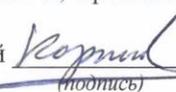
Форма обучения
очная

Институт	Горного дела и транспорта
Кафедра	Логистика и управление транспортными системами
Курс	4
Семестр	8

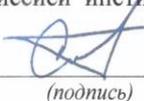
Магнитогорск
2017 г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов, утвержденного приказом МОиН РФ от 06.03.2015 № 165.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры логистики и управления транспортными системами «01» сентября 2017 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой  / С.Н. Корнилов /
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института горного дела и транспорта 19 сентября 2017 г., протокол № 1.

Председатель  / С.Е. Гавришев /
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рабочая программа составлена:

доцент каф. ЛиУТС, к.т.н.
(должность, ученая степень, ученое звание)

 / О.В. Фридрихсон /
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рецензент:

ведущий инженер-технолог ПТГ УЛ ПАО «ММК»
(должность, ученая степень, ученое звание)

 / Е.В. Полежаев /
(подпись) (И.О. Фамилия)

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины (модуля) «Сервис на транспорте» является развитие у студентов управленческих качеств, а также формирование профессиональных компетенций в области методологических основ комплексного транспортно-экспедиционного обслуживания потребителей на рынке транспортных услуг, изучения функционирования транспортного рынка, выявления и удовлетворения потребностей грузоотправителей и пассажиров в качественных перевозках, оценки и совершенствования транспортно-экспедиционных услуг, нормативной документации, регламентирующей деятельность транспортных компаний.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы подготовки бакалавра (магистра, специалиста)

Дисциплина «Сервис на транспорте» входит в вариативную часть блока 1 образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения, владения, сформированные в результате изучения следующих дисциплин:

- Экономика;
- Культурология и межкультурное взаимодействие;
- Математика;
- Правоведение;
- Технология командообразования и саморазвития
- Информатика;
- Транспортное право;
- Управление персоналом.

Знания, умения, владения, полученные при изучении данной дисциплины, будут необходимы при изучении следующих дисциплин:

- Экономика транспорта;
- при прохождении производственной-преддипломной практики;
- при выполнении выпускной квалификационной работы.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Сервис на транспорте» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-7 способность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения	
Знать	Термины и определения сервиса на транспорте Структурк рынка транспортных услуг и характеристики его основных участников Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность транспортных компаний
Уметь	Проектировать транспортно-технологические схемы продвижения транспортных потоков и пассажиров, составлять перечень и рассчитывать показатели эффективности работы транспортных компаний

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
Владеть	Методикой оценки качества предоставляемых услуг, в том числе с применением программного обеспечения, методикой разработки рекомендаций по совершенствованию транспортных сервисов
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	
Знать	Требования по заполнению перевозочных документов на различных видах транспорта
Уметь	Выполнить расчет показателей коммерческого предложения, в том числе для различных уровней сервиса и различных услуг (страхование, таможенное оформление, деловая переписка, устное общение, презентация и пр.)
Владеть	Методикой деловой переписки в соответствии со стандартами электронного общения, методикой взаимодействия с различными типами клиентов, основами эмпатии

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы 144 акад. часа, в том числе:

- контактная работа – 92,5 акад. часов:
- аудиторная – 88 акад. часов;
- внеаудиторная – 4,5 акад. часов;
- самостоятельная работа – 15,8 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 8 акад. часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. часов

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
1. Раздел «Методологические основы дисциплины «Сервис на транспорте»								
1.1. Тема «Термины и определения дисциплины»	8	2		2/2И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	ПК-7 ЗУВ
1.2. Тема «Понятие транспортной продукции и транспортной услуги»	8	4		4/1И	2	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	ПК-7 ЗУВ
1.3 Тема «Рынок транспортных услуг»	8	4		4/2И	2	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	ПК-7 ЗУВ
Итого по разделу	8	10		10/5И	5		Тест по разделу	
2. Раздел «Качество транспортных услуг»								
2.1. Тема «Понятие качества»	8	4		2/1И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ
2.2. Тема «Порядок определения качества транспортных услуг»	8	2		4/2И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ
2.3. Тема «Лицензирование и сертификация на транспорте»	8	4		2/1И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная	ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						лекций, подготовка к практическому занятию	дискуссия, решение кейсов	
2.4 Тема «Применение международных стандартов качества»	8	2		2/1И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ</i>
2.5 Тема «Разработка мероприятий по совершенствованию качества транспортных услуг»	8	2		2/1И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ</i>
Итого по разделу	8	14		12/6И	5		Тест по разделу	
3. Раздел «Инструменты предоставления сервиса грузовладельцам и пассажирам»								
3.1 Тема «Инкотермс 2010»	8	4		4/2И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ</i>
3.2. Тема «Разработка коммерческих предложений и обоснование тарифов на услуги»	8	4		6/2И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ</i>
3.3 Тема «Заполнение транспортных и коммерческих документов»	8	6		6/1И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ ПК-10 ЗУВ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
Тема 3.4 «Разработка пакета транспортных услуг»	8	2		2/1И	1	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ</i> <i>ПК-10 ЗУВ</i>
Тема 3.5 «Место сервиса в транспортном обслуживании населения»	8	4		4/1И	1,8	Самостоятельное изучение учебной литературы, конспекта лекций, подготовка к практическому занятию	Устный опрос, выступление на семинаре, проблемная дискуссия, решение кейсов	<i>ПК-7 ЗУВ</i> <i>ПК-10 ЗУВ</i>
Итого по разделу	8	20		22/7И	5,8		Тест по разделу	
Итого по дисциплине	8	44		44/18И	15,8		Экзамен	

5 Образовательные и информационные технологии

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий в преподавании дисциплины «Сервис на транспорте» используются традиционная и модульно-компетентностная технологии.

Передача необходимых теоретических знаний и формирование основных представлений в учебной дисциплине «Сервис на транспорте» происходит с использованием мультимедийного оборудования

Практические занятия проходят в традиционной форме и в форме проблемных семинаров. На проблемных семинарах обсуждение нового материала сопровождается постановкой вопросов и дискуссией в поисках ответов на эти вопросы. В ходе проведения практических занятий выполняется решение практических задач по различным разделам дисциплины, проводятся деловые игры, используется метод «case study», предусматривающие обсуждение и решение ситуационных задач и упражнений по применению инструментов повышения качества транспортного обслуживания и предоставления транспортно-экспедиционных сервисов.

Самостоятельная работа стимулирует студентов в процессе подготовки домашних заданий, при подготовке к промежуточной аттестации.

Практические занятия проводятся в форме практической подготовки в условиях выполнения обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Сервис на транспорте» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа студентов на практических занятиях осуществляется под контролем преподавателя в виде семинара, а также в виде выполнения упражнений, которые определяет преподаватель для студента.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературы по соответствующему разделу с проработкой материала.

Перечень вопросов для подготовки к семинарским занятиям

1. Раздел «Методологические основы дисциплины «Сервис на транспорте»

1.1. Тема «Термины и определения дисциплины»: основные и вспомогательные операции на транспорте, правовые основы транспортной деятельности, виды транспортного сообщения, эволюция форм сервиса.

1.2. Тема «Понятие транспортной продукции и транспортной услуги»: свойства транспортной услуги, параметры транспортной услуги, показатели работы различных видов транспорта, методы контроля качества транспортной продукции.

1.3. Тема «Рынок транспортных услуг»: роль транспорта в экономике страны, модели транспортного рынка, участники рынка и их функции, перспективы развития рынка транспортных услуг.

2. Раздел «Качество транспортных услуг»

2.1. Тема «Понятие качества»: показатели качества транспортного обслуживания, порядок определения параметров качества, цена и срок доставки как параметры качества, учет требований клиентов при планировании показателей качества транспортных услуг.

2.2. Тема «Порядок определения качества транспортных услуг»: использование массивов данных и их статистическая обработка при определении параметров качества, аналитические и социологические методы проверки качества.

2.3. Тема «Лицензирование и сертификация на транспорте»: лицензируемые виды деятельности на транспорте, процедура лицензирования и сертификации услуг, лицензионные и сертификационные требования.

2.4. Тема «Применение международных стандартов качества»: семейство международных стандартов качества, характеристика стандарта ISO 9000, методика внедрения стандартов качества, роль коллектива в обеспечении качества.

2.5. Тема «Разработка мероприятий по совершенствованию качества транспортных услуг»: карта рисков, управление несоответствиями, работа с возмущениями клиентов, разработка и внедрение корректирующих и предупреждающих действий.

3. Раздел «Инструменты предоставления сервиса грузовладельцам и пассажирам»

3.1. Тема «Инкотермс 2010»: исторический аспект в развитии документа, тенденции применения, характеристика базисных условий поставки: EXW (Ex Works / Франко завод), FCA (Free Carrier / Франко перевозчик), DAT (Delivered at Terminal / Поставка на терминале), DAP (Delivered at Place / Поставка в месте назначения), DDP (Delivered Duty Paid / Поставка с оплатой пошлин), FAS (Free Alongside Ship / Свободно вдоль борта судна) и FOB (Free on Board / Свободно на борту), CPT (Carriage Paid To / Перевозка оплачена до), CIP (Carriage and Insurance Paid To / Перевозка и страхование оплачены до), CFR (Cost and Freight / Стоимость и фрахт) и CIF (Cost, Insurance and Freight / Стоимость, страхование и фрахт).

3.2. Тема «Разработка коммерческих предложений и обоснование тарифов на услуги»: понятие тарифа, тарифные режимы, определение размера скидки, влияние уровня сервиса и весогабаритных характеристик груза на величину тарифа.

3.3. Тема «Заполнение транспортных и коммерческих документов»: правила заполнения железнодорожной транспортной накладной, правила заполнения коносамента, правила заполнения CMR, правила заполнения AWB, правила заполнения инвойса, ведение реестров документов.

Тема 3.4 «Разработка пакета транспортных услуг»: основная, вспомогательная и дополнительные услуги, определение востребованности пакета услуг и определение его стоимости, учет мнений клиентов при проектировании пакета услуг.

Тема 3.5 «Место сервиса в транспортном обслуживании населения»: транспортная доступность, подвижность населения, показатели ценности транспортной услуги для населения.

Примеры тестовых заданий по разделам дисциплины

1. Раздел «Методологические основы дисциплины «Сервис на транспорте»:

Термин «Грузополучатель» означает -

Сторона договора организующая и предоставляющая транспортные услуги грузоперевозок

Термин «Транспортный рынок» означает -

Перевозка грузов по территории г. Магнитогорска в соответствии с классификацией транспортных рынков относится к:

Перевозка грузов по территории Челябинской области в соответствии с классификацией транспортных рынков относится к:

Перевозка грузов по территории Уральского Федерального округа в соответствии с классификацией транспортных рынков относится к:

Перевозка грузов из России в Белоруссию по единому транспортному документу относится к:

2. Раздел «Качество транспортных услуг»:

Последовательность действий «Планировать – Выполнять – Проверять – Корректировать» составляют:

Частота прибытия груза определяет:

В случае, если компания испытывает финансовые сложности перевозчиком может быть предоставлена:

Определить максимальный размер скидки, если грузовладелец оплатил перевозку в полном объеме за полгода до перевозки (банковский процент 9%, НДС = 20%):

К основным операциям, относящимся к элементам процесса доставки, относятся (множественный выбор):

К вспомогательным операциям, относящимся к элементам процесса доставки, относятся (множественный выбор):

3. Раздел «Инструменты предоставления сервиса грузовладельцам и пассажирам»:

Какая версия международных терминов перевозок Incoterms является последней редакцией документа? Определите правовой статус терминов Incoterms:

Обязательны для выполнения всеми участниками транспортных рынков стран, подписавших документ

Какие вопросы не относятся к зоне регулирования терминов Incoterms (множественный выбор):

Определите соответствие между параметрами развития транспортного рынка и отдельными показателями

В случае, если компания испытывает финансовые сложности перевозчиком может быть предоставлена:

Определить максимальный размер скидки, если доля затрат, приходящихся на производства составляет 0,84, а коэффициент рентабельности 1,2:

Какую схему оплаты предпочтет грузоотправитель при организации оплаты услуг перевозчику, чтобы получить максимальную скидку: 1 схема – предварительный платеж за 9 месяцев под 7% годовых, 2 схема – за 5 месяцев под 12%, НДС = 20%.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства										
ПК-7 способность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения												
Знать	Термины и определения сервиса на транспорте Структурк рынка транспортных услуг и характеристики его основных участников Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность транспортных компаний	Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену: Классификация транспортных рынков Классификация транспортно-экспедиционных и логистических услуг Классификация участников транспортного рынка Международные транспортные организации Характеристика современного российского транспортного рынка Нормативное-правовое обеспечение транспортной деятельности в России Показатели качества обслуживания грузовладельцев на различных видах транспорта										
Уметь	Проектировать транспортно-технологические схемы продвижения транспортных потоков и пассажиров, составлять перечень и рассчитывать показатели эффективности работы транспортных компаний	Перечень примерных задач: Задача 1. Транспортно-экспедиционная организация осуществляет перевозку грузов по железной дороге через своих представителей в различные города. Оценить эффективность выполнения транспортных услуг организации по перевозке грузов к назначенному сроку. При расчете срока доставки груза не учитывать затраты времени на выполнение операций в пути следования, в пунктах отправления и назначения. Сделать вывод о качестве транспортного обслуживания. <table border="1" data-bbox="819 1145 2092 1337"> <tbody> <tr> <td>Пункт отправления</td> <td>Братск</td> </tr> <tr> <td>Пункт назначения</td> <td>Орел</td> </tr> <tr> <td>Наименование груза</td> <td>Сухие строительные смеси</td> </tr> <tr> <td>Вид отправки</td> <td>ПВ (повагонная)</td> </tr> <tr> <td>Скорость</td> <td>Грузовая</td> </tr> </tbody> </table> Задача 2. Между транспортной организацией и предприятием заключен договор о поставке груза в течение трех месяцев 2017 г. В течение первого месяца поставка груза осуществлялась ежесуточно, а в течение второго и третьего месяцев по четным дням. В выходные и праздничные	Пункт отправления	Братск	Пункт назначения	Орел	Наименование груза	Сухие строительные смеси	Вид отправки	ПВ (повагонная)	Скорость	Грузовая
Пункт отправления	Братск											
Пункт назначения	Орел											
Наименование груза	Сухие строительные смеси											
Вид отправки	ПВ (повагонная)											
Скорость	Грузовая											

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																					
		дни поставка груза не осуществлялась в течение всего периода поставки. По организационным причинам и по вине транспортной организации поставка груза в определенные дни осуществлена с опозданием – через сутки. Рассчитать показатели регулярности прибытия груза, сделать вывод.																					
Владеть	Методикой оценки качества предоставляемых услуг, в том числе с применением программного обеспечения, методикой разработки рекомендаций по совершенствованию транспортных сервисов	<p>Перечень примерных задач:</p> <p>Задача 1. На основе данных, приведенных в таблице, рассчитать показатели перевозки грузов без потерь. Перевозка грузов осуществляется железнодорожным транспортом пятью отправлениями (число вагонов в каждой отправке постоянное). Сделать вывод о качестве транспортного обслуживания. Арзработать мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания.</p> <table border="1" data-bbox="819 722 2157 887"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Наименование груза</th> <th colspan="5">Величина потерь за отправку, т</th> <th rowspan="2">Общий объем перевозок, т</th> <th rowspan="2">Число вагонов в отправке, ваг</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Уголь</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>0,5</td> <td>5900</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>Задача 2. На основе исходных данных выполнить прогнозирование объема перевозок грузов по месяцам года и интерполировать значения на будущий период. Для прогнозирования рекомендуется использовать приблизительный метод прогноза объема перевозок на внешние рынки с использованием отчетных данных.</p>	Наименование груза	Величина потерь за отправку, т					Общий объем перевозок, т	Число вагонов в отправке, ваг	1	2	3	4	5	Уголь	15	10	6	2	0,5	5900	20
Наименование груза	Величина потерь за отправку, т					Общий объем перевозок, т	Число вагонов в отправке, ваг																
	1	2	3	4	5																		
Уголь	15	10	6	2	0,5	5900	20																

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства					
		Интервалы от... до...	Частота n_i	Частость F_i^*	Среднее значение разряда \bar{X}_i	$\bar{X}_i F_i^*$	$\bar{X}_i^2 F_i^*$
		Балки $X_{min} + (X_{min} + I)$ $(X_{min} + I) + 1 + ...$ + X_{max}					
		ИТОГО	n	1	-	$M(x)$	
		Штукетник ...					

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

Знать	Требования по заполнению перевозочных документов на различных видах транспорта	Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену: Лицензирование и сертификация на транспорте Системы менеджмента качества Образование тарифов на транспорте Методика расчета транспортно тарифа Особенности заполнения транспортных документов Претензионная деятельность
Уметь	Выполнить расчет показателей коммерческого предложения, в том числе для различных уровней сервиса и различных услуг (страхование, таможенное оформление, деловая переписка, устное общение, презентация и пр.)	На основе запроса клиента выполнить уточнение параметров перевозки разработать коммерческое предложение.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
			<p>From: andrey.sokolov@hb.ru To: info@ff.com Cc: Subject: RE: расчет стоимости доставки оборудования для мед.конференции</p> <p>Коллеги, Ниже отвечаю на ваши вопросы по грузу.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адрес отправителя: Facial Surgery LLC, 650000, Germany, Frankfurt, Stroof St, 23. • Адрес получателя: Health&Beauty LLC, 121614, Russia, Moscow, Krylatskaya St, vlad.17, bld. 1 • Груз 3 места 258 кг: <ol style="list-style-type: none"> 1. 60x60x60 см 20 кг картонная коробка 2. 100x70x50 см 128 кг деревянный ящик 3. 120x70x60 см 110 кг деревянный ящик • Штабелировать и кантовать можно • Стоимость товара 150000 евро. • Срок доставки на наш склад не позднее 20 октября 2018 г. • Груз застрахован. • Инкотермс EXW Франкфурт. <p>Если есть возможность подобрать вариант доставки за умеренные деньги и хороший сервис, то будем очень рады, т.к. мы уже вышли за рамки нашего бюджета по этому заказу.</p>
Владеть	Методикой деловой переписки в соответствии со стандартами электронного общения, методикой взаимодействия с различными типами клиентов, основами эмпатии	Подготовить письменный ответ клиенту в соответствии с правилами делового общения и с учетом методики «Выслушать – проявить эмпанию – решить проблему»:	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p style="text-align: center;">≠НОРД≠</p> <p style="text-align: center;"><small>Ул.Челюски, 45, г.Ижевск: Чепель, Республика Татарстан, Россия, 422823 Тел: (8552) 51-56-34, Факс: (8552) 51-56-35 www.nord.ru, e-mail: info@nord.ru ИНН: 5407038857/60290007 ОГРН: 10427384957403</small></p> <hr/> <p style="text-align: right;"><small>Генеральному директору ООО «Фрейт Форвардинг» Круглому Арсеню Тимофеевичу 125480, г.Москва, ул. Тверская, 23</small></p> <p>Их: N04-018/023 от 15.08.2018 г. Тема: Пред. претензионное письмо</p> <p style="text-align: center;">Уважаемый Арсений Тимофеевич!</p> <p>ООО «Норд» благодарит Вас за сотрудничество.</p> <p>Данным письмом информируем вас о том, что на основании Приложения-Заявки №4 к Договору на транспортно-экспедиционное обслуживание NFF-2018-2302 от 28.02.2018 г. Ваша компания 08.08.2018 г. приняла на себя обязательства по организации перевозки и осуществлению транспортно-экспедиционного обслуживания нашего груза по маршруту Shanghai, Jiaozou, China – а/п Бегишево, Нижегородская, Россия.</p> <p>В вышеуказанной заявке указано требование о прибытии груза в а/п Бегишево в срок 13-14 августа 2018 г. в виду того, что данный груз имеет важное значение для запланированной на 15 августа 2018 г. отгрузки готовой продукции в адрес нашего конечного потребителя. Мы неоднократно обращали внимание сотрудников Вашей компании на важность доставки нашего груза в пункт назначения в заявленные сроки.</p> <p>10 августа от сотрудников Вашей компании получена предварительная информация о прибытии нашего груза в а/п Шереметьево 13.08.2018 г.</p> <p>13 августа Ваши сотрудники сообщают нам, что в виду непредвиденных обстоятельств наш груз задержан службой безопасности в а/п Шанхая для проведения досмотра.</p> <p>Утром 15 августа Ваши сотрудники сообщают нам, что проблема решена, и груз готов к вылету, но нет мест на ближайший рейс из Шанхая в Москву, и отправка нашего груза откладывается на неопределенный срок.</p> <p>Обращаю Ваше внимание на то, что сумма штрафных санкций за срыв поставки и остановку сорочного конвейера нашего конечного потребителя составляет 400 000 руб. за каждые сутки, начиная с 15 августа. И наша компания будет вынуждена перевыставить в Ваш адрес все штрафные санкции и затраты по организации сверхурочной работы нашего предприятия.</p> <p>На основании выше изложенного прошу Вас предпринять срочные меры для выполнения принятых Вашей компанией обязательств по Приложению-заявке №4.</p> <p>Александр Миронов Заместитель генерального директора</p>

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервис на транспорте» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические и комплексные задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Хмелев, В. В. Влияние железнодорожного транспорта на формирование сервисного пространства: Монография / В.В. Хмелев. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 108 с. (Научная мысль; Логистика). ISBN 978-5-16-010254-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=222319> (дата обращения: 28.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. - Москва : СОЛОН-Пр., 2014. - 124 с.: ISBN 978-5-91359-131-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=236117> (дата обращения: 28.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. История сервиса : учеб. пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, М.В. Катагощина [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 337 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013950-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=329193> (дата обращения: 28.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=315150> (дата обращения: 28.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=276581> (дата обращения: 28.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

в) Методические указания:

Фридрихсон, О. В. Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания : практикум / О. В. Фридрихсон, О. А. Пыталова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2018. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3476.pdf&show=dcatalogues/1/1514292/3476.pdf&view=true> (дата обращения: 23.10.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. – Сведения доступны также на CD-ROM.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227 от 08.10.2018	11.10.2021
	Д-757-17 от 27.06.2017	27.07.2018
MS Office 2007	№135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: http://www1.fips.ru/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	URL: http://magtu.ru8085/marcweb2/Default.asp
Международная наукометрическая реферативная и полнотекстовая база данных научных изданий «Web of science»	URL: http://webofscience.com
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных научных изданий «Scopus»	URL: http://scopus.com
Международная база полнотекстовых журналов Springer Journals	URL: http://link.springer.com/
Международная база справочных изданий по всем отраслям знаний SpringerReferance	URL: http://www.springer.com/references

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Тип и название аудитории	Оснащение аудитории
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации, доска
Учебные аудитории для проведения практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации, доска
Помещения для проведения самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий