АННОТАЦИЯ

Дисциплины

«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Профиль – «Производственный менеджмент»

**1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Сервис на транспорте» (Б1.В.ДВ.7.2) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося

**2. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у студентов теоретических знаний в области транспортного сервиса, освоение методов оценки уровня сервиса на транспорте и владение методами принятия решений в области управления сервисом на транспорте.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

* изучение методологии и терминологии дисциплины «Сервис на транспорте»;
* изучение основ управления сервисом при обслуживании пассажиров и грузовладельцев, определение состава транспортного сервиса;
* изучение основ квалиметрии и освоение методов расчета показателей для оценки уровня качества транспортного сервиса;
* владение методами принятия решений в управлении сервисом на транспорте.

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ПК-8, ПК-12, ОПК-6.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

* социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
* основные принципы и методы управления сервисом на транспорте на основе государственных и отраслевых законодательных и нормативно-правовых актов по стандартизации, сертификации, закона о правах потребителей и др.;
* методы оценки качества транспортного обслуживания;
* методы и средства для улучшения сервисного обслуживания населения в перевозках;
* методы анализа затрат и результатов при управлении качеством транспортного обслуживания.

УМЕТЬ:

* использовать различные инструменты управления сервисом для сбора, анализа статистических данных и принятия решений по улучшению транспортного сервиса;
* проводить анализ конъюнктуры транспортного рынка, сегментацию рынка пассажирских перевозок;
* разбираться в тенденциях современного зарубежного опыта управления сервисом транспортных услуг и использовать полученные знания для расширения внешних связей организации (предприятия, органа государственного и муниципального управления) и обмена опытом при реализации проектов, направленных на повышение уровня сервиса;
* принимать решения по управлению сервисом транспортных услуг с учетом экономической оценки мероприятий.

ВЛАДЕТЬ:

* навыками самостоятельной исследовательской работы, в части сбора, обработки, анализа и документального оформления решений в управлении сервисом транспортных услуг при внедрении современных ресурсосберегающих технологий, технологических инноваций и организационных изменений;
* навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области сервиса на транспорте;
* методами принятия решений в управлении сервисом на транспорте;
* терминологией дисциплины «Сервис на транспорте».

**4. Содержание и структура дисциплины**

Предмет, цели и задачи учебной дисциплины. История становления и развития сервисной деятельности.

Оценка уровня качества транспортных услуг .

Сервис в грузовых перевозках. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) на железнодорожном транспорте.

Основы транспортного сервиса в пассажирских перевозках.

Стандартизация и сертификация транспортных услуг.

Экономический механизм управления сервисом на транспорте.

**5. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Объем дисциплины – 3 зачетные единицы (108 час.), в том числе:

для очной формы обучения:

лекции – 16 час.

практические занятия – 34 час.

самостоятельная работа – 58 час.

Форма контроля знаний – зачет.