

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет технологии, транспорта и связи

Кафедра Менеджмента технологических и транспортных систем

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лесков А.В.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.08.1.Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 23.03.01 – Технология транспортных процессов

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Организация перевозок и управления на автомобильном транспорте (для набора 2013)

Форма обучения заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

дать знания слушателям по основным направлениям предпринимательской деятельности на рынке транспортных услуг, показать на примерах применение на практике принципов коммерческой работы.

Задачи изучения дисциплины:

- дать полное представление о том, как подготовить и начать свое дело, как построить взаимоотношения с хозяйствующими партнерами;
- привить навыки построения структуры организации и определения подхода к управлению предприятием;
- раскрыть механизм функционирования предприятий и фирм, сущность конкуренции;
- научить анализировать рынок и определять основные направления рыночной стратегии;
- научить ориентироваться в законодательстве и налогообложении предприятий транспорта.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь базовую подготовку по дисциплинам «Маркетинг», «Менеджмент», «Основы транспортно-экспедиторского обслуживания» и т.д. Дисциплина «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» входит в состав дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.5.1. Является базовой для успешного освоения дисциплин «Экономическая оценка инвестиций», «Международные перевозки», «Мультимодальные транспортные технологии», «Экономика отрасли». Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	14	14
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	10	10
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	94	94
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	КР	
--	----	--

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-2	способность понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем
ПК-4	способность к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом
ПК-7	способность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения
ПК-23	способность к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: 1) научные основы технологических процессов в области коммерческой эксплуатации транспорта 2) показатели качества пассажирских и грузовых перевозок 3) рациональные приемы работы с клиентами 4) классификацию участников рынка транспортных услуг 5) виды транспортных услуг

Знать	Стандартный: 1) способы развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения 2) конъюнктуру рынка транспортных услуг 3) методы ценообразования 4) систему транспортного обслуживания 5) критерии и нормативы качества транспортного обслуживания
	Эталонный: 1) способы расчета рыночного потенциала 2) пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев 3) методы прогнозирования спроса 4) концепции рыночного поведения компании 5) виды конкурентных стратегий
Уметь	Пороговый: 1) рассчитывать основные показатели коммерческой деятельности транспорта 2) рассчитать и проанализировать показатели качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса 3) использовать нормативные документы в своей деятельности 4) сегментировать рынок транспортных услуг
	Стандартный: 1) проводить анализ эффективности организации коммерческой работы на объекте транспорта 2) планировать и организовывать работу транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов на основе рыночных отношений 3) проводить анализ стратегий конкурентов на рынке транспортных услуг 4) проводить оценку качества транспортного обслуживания
	Эталонный: 1) прогнозировать спрос на перевозки и планировать свою деятельность 2) разрабатывать стратегию позиционирования транспортных услуг 3) обосновать выбор путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, 4) разрабатывать варианты развития транспортного рынка 5) вырабатывать решения по изменению рыночного поведения
	Пороговый: 1) навыками планирования и организации работы транспортных компаний в условиях рынка 2) методами организации рационального взаимодействия видов транспорта 3) вариантами снижения транспортных издержек с целью удержания доли рынка 4) методиками и нормативами оценки качества транспортных услуг

Владеть	Стандартный: 1) научными основами технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем 2) методами разработки и внедрения рациональных приемов работы с клиентом 3) системой выбора стратегических альтернатив 4) способами повышения качества транспортного обслуживания
	Эталонный: 1) методикой формирования нормативов качества транспортного обслуживания 2) способами расчета показателей анализа и конкурентоспособности при коммерческой эксплуатации транспорта 3) способами обеспечения взаимодействия всех участников товарного рынка и каналов распределения 4) способностью к разработке тарифной политики предприятия 5) способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Рынок транспортных услуг. Участники, особенности, функции.	12	1	1	0	10
	2	Анализ рынка транспортных услуг. Концепции рыночной деятельности предприятия	12	1	1	0	10
	3	Предпринимательская деятельность.	12	0	1	0	11
2	4	Деятельность конкурентов на рынке	12	0	1	0	11
	5	Анализ внутренней и внешней среды	12	0	1	0	11
3	6	Анализ рыночных возможностей и выбор стратегии рыночного поведения	12	1	1	0	10
	7	Производственный и потребительский потенциал рынка	12	0	1	0	11
4	8	Ценовая политика предприятия	12	0	2	0	10
	9	Качество транспортных услуг	12	1	1	0	10
Итого			108	4	10	0	94

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Рынок транспортных услуг. Участники, особенности, функции. Рынок. Понятие, функции. Классификация рынка. Государственное регулирование рынка транспортных услуг. Значение и методы. Особенности рынка автотранспортных услуг. Понятие и классификация услуг грузового автомобильного транспорта. Понятие и классификация услуг пассажирского автомобильного транспорта. Специализация предприятий автомобильного транспорта.
	2	Анализ рынка транспортных услуг. Концепции рыночной деятельности предприятия. Конъюнктура рынка. Структура рынка транспортных услуг. Государственное регулирование рынка транспортных услуг. Зарубежный опыт государственного регулирования. Маркетинговая деятельность автотранспортных предприятий. Зависимость спроса на услуги АТП от его маркетинговых усилий. Выбор концепции рыночного поведения. Бизнес-план организации. Краткое содержание основных разделов.
3	6	Анализ рыночных возможностей и выбор стратегии рыночного поведения. Типы рынков по видам потребителей и особенности их поведения. Отличие рынка предприятий от потребительского рынка. Анализ рыночных возможностей. Матрица И. Ансоффа. Сегментирование рынка транспортных услуг. Выбор целевых сегментов рынка. Позиционирование услуг АТП.
4	9	Качество транспортных услуг Системы управления качеством транспортного обслуживания. Методы управления качеством транспортного обслуживания. Основные понятия и условия построения системы качества услуг автомобильного транспорта. Основные направления повышения качества и эффективности услуг на автомобильном транспорте. Показатели качества грузовых перевозок. Показатели и нормативы качества перевозок пассажиров. Количественная оценка качества транспортного обслуживания пассажиров

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

1	1	Рынок транспортных услуг. Участники, особенности, функции.
	2	Анализ рынка транспортных услуг. Концепции рыночной деятельности предприятия
	3	Предпринимательская деятельность.
2	4	Деятельность конкурентов на рынке
	5	Анализ внутренней и внешней среды
3	6	Анализ рыночных возможностей и выбор стратегии рыночного поведения
	7	Производственный и потребительский потенциал рынка
4	8	Ценовая политика предприятия
	9	Качество транспортных услуг

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Рынок транспортных услуг. Участники, особенности, функции.	выполнение курсовой работы
1	2	Анализ рынка транспортных услуг. Концепции рыночной деятельности предприятия	выполнение курсовой работы
1	3	Предпринимательская деятельность.	выполнение курсовой работы

2	4	Деятельность конкурентов на рынке	выполнение курсовой работы
2	5	Анализ внутренней и внешней среды	выполнение курсовой работы
3	6	Анализ рыночных возможностей и выбор стратегии рыночного поведения	выполнение курсовой работы
3	7	Производственный и потребительский потенциал рынка	выполнение курсовой работы
4	8	Ценовая политика предприятия	выполнение курсовой работы
4	9	Качество транспортных услуг	выполнение курсовой работы

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1,2	3,4	практические	ситуационные задачи	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

- 1.Абрамова В. Ю.Автомобильные перевозки в регионе Забайкалья: проблематика, методология повышения эффективности : моногр. / Абрамова Вероника Юрьевна, Григорьева Елена Викторовна, Рубцов Александр Геннадьевич. - Чита : ЗабГУ, 2012. - 243 с.
- 2.Кукушкин И. В.Управление маркетинговой деятельностью организации: маркетинговая среда и потребительский рынок : учеб. пособие / Кукушкин Игорь Владленович, Кашурникова Тина Иннокентьевна, Малышев Евгений Анатольевич. - Чита : ЗабГУ, 2012. - 175 с.
- 3.Транспортное обеспечение коммерческой деятельности : учеб. пособие / под ред. Г.Я. Резго. - Москва : Финансы и статистика, 2006. - 128 с. : ил. - ISBN 5-279-02767-7

6.1.2. Издания из ЭБС

- 1.Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A.

2. Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебное пособие для бакалавров / И. М. Лифиц. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2765-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/2B0C2E65-1907-41E5-8213-3F335D8828F1.

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

- 1.Мазилкина Е. И.Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / Мазилкина Елена Ивановна. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 332 с.
- 2.Оканова Т.Н.Налогообложение коммерческой деятельности : учеб.-практ. пособие / Оканова Татьяна Николаевна. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 287 с. - ISBN 978-5-238-02376-2

6.2.2. Издания из ЭБС

- 1.Маховикова Г.А.Ценообразование : Учебник и практикум / Маховикова Галина Афонасьевна; Маховикова Г.А. - Отв. ред. - 6-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 463. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3662-9 <https://www.biblio-online.ru/book/13FC99FF-8193-438A-B891-046CF932962A>
- 2.Горбашко Е. А. Управление качеством . / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 352 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/BF7AB652-05B4-444C-85DC-1D5FF74E5CC1.
- 3.Морозов, Г. Б. Правовое регулирование предпринимательской деятельности : учебное пособие для академического бакалавриата / Г. Б. Морозов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 420 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05462-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/34B56CC9-C8DF-476C-BFA3-735138247725.

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
<http://marketing.spb.ru/read.htm> Энциклопедия маркетинга
<http://www.aup.ru/library/> AUP.Ru - Библиотека экономической и деловой литературы
<http://www.elobook.com/> Экономическая библиотека онлайн
<http://www.classs.ru/library/> Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49, корп. 1, ауд. 04-209.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Комплект специализированной учебной мебели. Доска аудиторная маркерная.

Технические средства обучения:

Мультимедийная техника: экран, проектор, ноутбук, интерактивная оптическая насадка, комплекс визуализации для интерактивных насадок,

комплекс поддержки сетевого видеонакопителя Трал-32.
672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49, корп. 1, ауд. 04-206.
Компьютерный класс.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.

Комплект специализированной учебной мебели. Доска аудиторная маркерная.
ПК – 15 шт. (в т.ч. преподавательский).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

1 Рекомендации по работе на аудиторных занятиях

Залогом успешного освоения дисциплины является обязательное посещение лекционных и практических занятий, так как пропуск одного из занятий может стать препятствием при освоении последующих разделов курса, опирающихся на ранее пройденный материал.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из основных форм активной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание, позволяет развивать аналитическое мышление. Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса - залог успешной работы и положительной оценки.

2 Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса

Изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы, особое внимание уделяя задачам, структуре и содержанию курса, перечню рекомендованной литературы. При изучении дисциплины студентам рекомендуется пользоваться следующими учебно-методическими материалами: лекциями по дисциплине; учебниками и учебными пособиями; государственными стандартами; периодическими изданиями по тематике изучаемой дисциплины. Рекомендуемый перечень литературы приведен в рабочей программе (см. раздел 6).

3 Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой следует начинать с перечня рекомендуемой литературы (см. раздел 6 рабочей программы), в которой перечислены основная и дополнительная литература, периодические, методические и иные издания, интернет-ресурсы, необходимые для работы на занятиях.

Выбрав нужный источник, следует найти в нем интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, сопоставив с соответствующим разделом собственного конспекта. В случае возникших затруднений следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Для полноты информации необходимо стремиться ознакомиться со всеми рекомендованными печатными и электронными источниками информации в необходимом для понимания темы полном объеме. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего специалиста.

4 Рекомендации по написанию курсовой работы

Работа выполняется на основе методических указаний. Приступая к выполнению курсовой работы, следует, прежде всего, подобрать литературу по темам, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только обязательной литературы. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины.

Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные, необходимо указывать источники, откуда они взяты. Использование электронных ресурсов возможно только в части первоисточников, это учебники и учебные пособия, научные статьи, данные официальных сайтов предприятий

автомобильного транспорта и государственных органов и т.п.

5 Рекомендации по подготовке к экзамену.

Подготовка к экзамену является завершающим этапом в изучении дисциплины. Подготовку следует начинать с первой лекции и с первого практического занятия, поскольку знания, умения и навыки формируются в течении всего периода, предшествующего экзаменационной сессии. Перед сдачей экзамена студент должен сдать все требуемые задачи, сдать и защитить курсовую работу. При сдаче экзамена необходимо учитывать, что при оценивании знаний студентов преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями: - правильность ответов на вопросы; - полнота и лаконичность ответа; - умение толковать и применять нормативные акты; - способность правильно квалифицировать факты и обстоятельства, разделять причину и следствия процесса; - способности дачи адекватных выводов и заключений; - ориентирование в нормативно-технической литературе; - логика и аргументированность изложения; - культура ответа. Таким образом, при проведении экзамена преподаватель уделяет внимание не только содержанию ответа, но и форме его изложения.

6 Рекомендации по работе с текстовыми материалами Все создаваемые студентом текстовые документы, должны оформляться в соответствии с Методической инструкцией – МИ 4.2-5/47-01-2013.

7 Рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа является основной в работе студента. Она требует активной мыслительной деятельности и может привести к желаемым результатам лишь при ее правильной организации. Неумение работать самостоятельно является одной из основных причин низкой успеваемости. Самостоятельная работа состоит из следующих модулей: - работа над темами для самостоятельного изучения; - подготовка к собеседованию, практическим занятиям; - выполнение курсовой работы; - подготовка к экзамену. При самостоятельном изучении теоретического курса, подготовке к практическим занятиям и контрольным мероприятиям рекомендуется руководствоваться учебниками и учебными пособиями. Студентам рекомендуется следующий порядок организации самостоятельной работы над темами и подготовки к практическим занятиям: - ознакомиться с содержанием темы; - прочитать материал лекций, при этом нужно составить себе общее представление об излагаемых вопросах; - прочитать параграфы учебника, относящиеся к данной теме; - перейти к тщательному изучению материала, усвоить теоретические положения и выводы, при этом нужно записывать основные положения темы (формулировки, определения, термины, воспроизводить отдельные схемы и чертежи из учебника и конспекта лекций); - закончив изучение темы, решить предложенные преподавателем задачи с целью закрепления теоретического материала и приобретения практических навыков самостоятельно решения задач; - нельзя переходить к изучению нового материала, не усвоив предыдущего; - необходимо помнить, что неперенным условием успеха самостоятельной работы является систематичность и последовательность.

Выполняя практические работы, следует избегать формализованного подхода, основанного лишь на механической подстановке значений своего варианта задания в примеры выполнения работ без понимания сущности рассматриваемых процессов и алгоритма решаемой задачи. При выполнении курсовой работы необходимо изучить предлагаемую литературу по вынесенным темам, обратить внимание на проблемы, обозначенные преподавателем, трудности, обычно возникающие у студентов. Для подготовки курсовой работы к защите следует проанализировать результаты, сопоставить их с известными теоретическими положениями и справочными данными, обобщить результаты исследований в виде выводов по работе.

Разработчик/группа разработчиков: Григорьева Елена Викторовна, доцент каф. МТТС

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**

