

КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. АЛЬ-ФАРАБИ
Высшая школа экономики и бизнеса
Кафедра «Бизнес-технологии»

Утверждаю
Декан факультета
к.э.н., и.о. профессора
Бимендиева Л.А.

« 06.13 » 23.06.2023 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

78535-Основы транспортного сервиса

Специальность: «6В11301 Логистика (по отраслям)»


Форма обучения: дневная

Курс - 4
семестр - 7
количество кредитов - 5

Алматы 2023 г.

УМК дисциплины 78535-«Основы транспортного сервиса» составлен старшим преподавателем Шарапиевой М.Д.

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры Бизнес-технологий от « 22 » 06 2023г., протокол № 22

Зав. кафедрой к.э.н., и.о. профессор  Ахметова З.Б.

СИЛЛАБУС
 Осенний семестр 2023-2024 учебного года
 Образовательная программа «6В11301 Логистика (по отраслям)»

ID и наименование дисциплины	Самостоятельная работа обучающегося (СРО)	Кол-во кредитов			Общее кол-во кредитов	Самостоятельная работа обучающегося под руководством преподавателя (СРОП)
		Лекции (Л)	Практ. занятия (ПЗ)	Лаб. занятия (ЛЗ)		
78535-Основы транспортно-сервиса	2	1,7	3,3	0	5	7

АКАДЕМИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ

Формат обучения	Цикл, компонент	Типы лекций	Типы практических занятий	Форма и платформа итогового контроля
Офлайн	ПД/П	классическая, информационная, проблемная, объяснение, визуализация интерактивная	беседа, консультация, кейс, объяснение, решение задач, дискуссия, экспертное заключение, деловая игра	традиционный письменный в системе Univer
Лектор - (ы)	Шарапиева Мадина Дузбайевна			
e-mail:	sh.mad@mail.ru			
Телефон:	8 (727) 377 3337 (аб.1248)			
Ассистент- (ы)	Ибраева Лаура Манарбековна			
e-mail:	lavrenti_pvl@mail.ru			
Телефон:	8 (727) 377 3337 (аб.1248)			

АКАДЕМИЧЕСКАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины	Ожидаемые результаты обучения (РО) В результате изучения дисциплины обучающийся будет способен	Индикаторы достижения РО (ИД)
сформировать способность определять уровни сервисного обслуживания в организациях, входящих в цепь поставок и всей цепи на основе кооперационных, компромисных и координационных решений	РО 1- объяснять компромисные варианты затрат для логистики(закупка,транспорт) и маркетинга в ЦП;	ИД1.1- различать задачи логистического сервиса в цепях поставок на стратегическом и тактическом уровне; ИД1.2-определять затраты на логистику и на маркетинг в цепи поставок; ИД1.3-классифицировать основные принципы управления логистическим сервисом; ИД1.4-охарактеризовать логистические услуги в сфере закупок; ИД1.5-развивать транспортно-экспедиционные услуги в процессе обслуживания потребителей
	РО 2- определять методы и способы измерения качества логистических услуг в закупочной, транспортной логистике	ИД 2.1-принимать сравнительные решения на этапе закупки ЦП; ИД 2.2- проводить рейтинговую оценку территориально удаленных поставщиков; ИД 2.3- сравнивать системы JIT, VMI и MRP в закупочной логистике; ИД 2.4-формировать сквозной перевозочный процесс во взаимосвязи с другими этапами: складирование, производство, закупка, дистрибуция и управление запасами;

2. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика: интеграция и оптимизация логистических бизнес процессов в цепях поставок/Учебник под ред. проф. В.И.Сергеева.-М.:Эксмо,2008.-944с.(Полный курс MBA).
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах./ Под.зед. проф. В.И.Сергеева. Изд.2-е пер. И доп.-М.:ИНФРА-М,2013.-634с.
4. Управление цепями поставок: Справочник издательства Gower/ Под ред. ДЖ.Гатторны-М.: ИНФРА-М, 2008.
5. Сток ДЖ.Р., Ламберт Д.М. Стратегическое управление логистикой. Пер.с англ.4-е изд.-М.:ИНФРА-М, 2005.-797с.

Доступно онлайн: Дополнительный учебный материал, используемый для выполнения заданий СРС, будет доступен на вашей странице на сайте univer.kaznu.kz. в разделе УМКД.

- Интернет-ресурсы:**
1. Консалтинговая компания Bestlog : [официальный сайт]. Режим доступа: www.1bestlog.ru.
 2. Сообщество специалистов по логистике и управлению цепями поставок : [сайт]. Режим доступа: www.logistician.ru.

- Профессиональные научные базы данных**
1. **Союз транспортников Казахстана KAZLOGISTICS**
https://kazlogistics.kz/ru/youth_policy
 2. **Отраслевой портал** <https://logistics.ru/>
 3. www.elibrary.ru

Интернет-ресурсы:

MOOK <https://www.coursera.org/learn/procurement-basics>

MOOK <https://www.udemy.com/course/auto-transport-training/>

Академическая политика дисциплины

Академическая политика дисциплины определяется Академической политикой и Политикой академической честности КазНУ имени аль-Фараби.

Документы доступны на главной странице ИС Univer.

Интеграция науки и образования. Научно-исследовательская работа студентов – это углубление учебного процесса. Она организуется непосредственно на кафедрах, в лабораториях, научных и проектных подразделениях университета, в студенческих научно-технических объединениях. Самостоятельная работа обучающихся на всех уровнях образования направлена на развитие исследовательских навыков и компетенций на основе получения нового знания с применением современных научно-исследовательских и информационных технологий. Преподаватель исследовательского университета интегрирует результаты научной деятельности в тематику лекций и семинарских (практических) занятий, лабораторных занятий и в задания СРОП, СРО, которые отражаются в сессии и отвечают за актуальность тематик учебных занятий и заданий.

Посещаемость. Дедлайны каждого задания указан в календаре (графике) реализации содержания дисциплины. Несоблюдение дедлайнов приводит к потере баллов.

Академическая честность. Практические/лабораторные занятия, СРО развивают у обучающегося самостоятельность, критическое мышление, креативность. Недопустимы плагиат, подлог, использование шпаргалок, списывание на всех этапах выполнения заданий.

Соблюдение академической честности в период теоретического обучения и на экзаменах помимо основных политик регламентируют «Правила проведения итогового контроля», «Инструкции для проведения итогового контроля осеннего/весеннего семестра текущего учебного года», «Положение о проверке текстовых документов обучающихся на наличие заимствований».

Документы доступны на главной странице ИС Univer.

Основные принципы инклюзивного образования. Образовательная среда университета задумана как безопасное место, где всегда присутствуют поддержка и равное отношение со стороны преподавателя ко всем обучающимся и обучающимся друг к другу независимо от гендерной, расовой/ этнической принадлежности, религиозных убеждений, социально-экономического статуса, физического здоровья студента и др. Все люди нуждаются в поддержке и дружбе ровесников и сокурсников. Для всех студентов достижение прогресса скорее в том, что они могут делать, чем в том, что не могут. Разнообразие усиливает все стороны жизни.

Все обучающиеся, особенно с ограниченными возможностями, могут получать консультативную помощь по телефону/ e-mail ela.68@mail.ru либо посредством видеосвязи в MS Teams <https://teams.microsoft.com/j/meetup-oin/19%3a610ae27e51904f4e92493b9cb04bfb01%40thread.tacv2/1609158970852?context=%7b%22Tid%22%3a%22b0ab71a5-75b1-4d65-81f7-f479b4978d7b%22%2c%22Oid%22%3a%2200a1e69a-7d46-427d-ab02-fbecf31cd5a%22%27d>

Интеграция MOOC (massive open online course). В случае интеграции MOOC в дисциплину, всем обучающимся необходимо зарегистрироваться на MOOC. Сроки прохождения модулей MOOC должны неукоснительно соблюдаться в соответствии с графиком изучения дисциплины.

ВНИМАНИЕ! Дедлайн каждого задания указан в календаре (графике) реализации содержания дисциплины, а также в MOOC. Несоблюдение дедлайнов приводит к потере баллов.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕПОДАВАНИИ, ОБУЧЕНИИ И ОЦЕНИВАНИИ

2. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика: интеграция и оптимизация логистических бизнес процессов в цепях поставок/Учебник под ред. проф. В.И.Сергеева.-М.:Эксмо,2008.-944с.(Полный курс MBA).
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах./ Под.зед. проф. В.И.Сергеева. Изд.2-е пер. И доп.-М.:ИНФРА-М,2013.-634с.
4. Управление цепями поставок: Справочник издательства Gower/ Под ред. ДЖ.Гатторны-М.: ИНФРА-М, 2008.
5. Сток ДЖ.Р., Ламберт Д.М. Стратегическое управление логистикой. Пер.с англ.4-е изд.-М.:ИНФРА-М, 2005.-797с.

Доступно онлайн: Дополнительный учебный материал, используемый для выполнения заданийСРС, будет доступен на вашей странице на сайте univ.kaznu.kz. в разделе УМКД.

Интернет-ресурсы:

1. Консалтинговая компания Bestlog : [офици. сайт]. Режим доступа: www.lbestlog.ru.
2. Сообщество специалистов по логистике и управлению цепями поставок : [сайт]. Режим доступа: www.logistician.ru.

Профессиональные научные базы данных

1. Союз транспортников Казахстана KAZLOGISTICS
https://kazlogistics.kz/ru/youth_policy
2. Отраслевой портал <https://logistics.ru/>
3. www.elibrary.ru

Интернет-ресурсы:

MOOC <https://www.coursera.org/learn/procurement-basics>

MOOC <https://www.udemy.com/course/auto-transport-training/>

академическая
политика
дисциплины

Академическая политика дисциплины определяется Академической политикой и Политикой академической честности КазНУ имени аль-Фараби.

Документы доступны на главной странице ИС Univer.

Интеграция науки и образования. Научно-исследовательская работа студентов – это углубление учебного процесса. Она организуется непосредственно на кафедрах, в лабораториях, научных и проектных подразделениях университета, в студенческих научно-технических объединениях. Самостоятельная работа обучающихся на всех уровнях образования направлена на развитие исследовательских навыков и компетенций на основе получения нового знания с применением современных научно-исследовательских и информационных технологий. Преподаватель исследовательского университета интегрирует результаты научной деятельности в тематику лекций и семинарских (практических) занятий, лабораторных занятий и в задания СРОП, СРО, которые отражаются в syllabusе и отвечают за актуальность тематик учебных занятий и заданий.

Посещаемость. Дедлайн каждого задания указан в календаре (графике) реализации содержания дисциплины. Несоблюдение дедлайнов приводит к потере баллов.

Академическая честность. Практические/лабораторные занятия, СРО развивают у обучающегося самостоятельность, критическое мышление, креативность. Недопустимы плагиат, подлог, использование шпаргалок, списывание на всех этапах выполнения заданий.

Соблюдение академической честности в период теоретического обучения и на экзаменах помимо основных политик регламентируют «Правила проведения итогового контроля», «Инструкции для проведения итогового контроля осеннего/весеннего семестра текущего учебного года», «Положение о проверке текстовых документов обучающихся на наличие заимствований».

Документы доступны на главной странице ИС Univer.

Основные принципы инклюзивного образования. Образовательная среда университета задумана как безопасное место, где всегда присутствуют поддержка и равное отношение со стороны преподавателя ко всем обучающимся и обучающимся друг к другу независимо от гендерной, расовой/ этнической принадлежности, религиозных убеждений, социально-экономического статуса, физического здоровья студента и др. Все люди нуждаются в поддержке и дружбе ровесников и сокурсников. Для всех студентов достижение прогресса скорее в том, что они могут делать, чем в том, что не могут. Разнообразие усиливает все стороны жизни.

Все обучающиеся, особенно с ограниченными возможностями, могут получать консультативную помощь по телефону/ e-mail ela.68@mail.ru либо посредством видеосвязи в MS Teams <https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3a610ae27c51904f4e92493b9cb04bf01%40thread.tacv2/1609158970852?context=%7b%22Tid%22%3a%22b0ab71a5-75b1-4d65-81f7-479b4978d7b%22%2e%22Oid%22%3a%22200a1e69a-7d46-427d-ab02-ffeef31ed5a%22%7d>

Интеграция MOOC (massive open online course). В случае интеграции MOOC в дисциплину, всем обучающимся необходимо зарегистрироваться на MOOC. Сроки прохождения модулей MOOC должны неукоснительно соблюдаться в соответствии с графиком изучения дисциплины.

ВНИМАНИЕ! Дедлайн каждого задания указан в календаре (графике) реализации содержания дисциплины, а также в MOOC. Несоблюдение дедлайнов приводит к потере баллов.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕПОДАВАНИИ, ОБУЧЕНИИ И ОЦЕНИВАНИИ

Балльно-рейтинговая буквенная система оценки учета учебных достижений				Оценка по традиционной системе	Методы оценивания
Оценка	Цифровой эквивалент баллов	Баллы, % содержание			
A	4,0	95-100	Отлично	<p>Критериальное оценивание – процесс соотнесения реально достигнутых результатов обучения с ожидаемыми результатами обучения на основе четко выработанных критериев. Основано на формативном и суммативном оценивании.</p> <p>Формативное оценивание – вид оценивания, который проводится в ходе повседневной учебной деятельности. Является текущим показателем успеваемости. Обеспечивает оперативную взаимосвязь между обучающимся и преподавателем. Позволяет определить возможности обучающегося, выявить трудности, помочь в достижении наилучших результатов, своевременно корректировать преподавателю образовательный процесс. Оценивается выполнение заданий, активность работы в аудитории во время лекций, семинаров, практических занятий (дискуссии, викторины, дебаты, круглые столы, лабораторные работы и т. д.). Оцениваются приобретенные знания и компетенции.</p> <p>Суммативное оценивание – вид оценивания, который проводится по завершению изучения раздела в соответствии с программой дисциплины. Проводится 3-4 раза за семестр при выполнении СРС. Это оценивание освоения ожидаемых результатов обучения в соответствии с дескрипторами. Позволяет определять и фиксировать уровень освоения дисциплины за определенный период. Оцениваются результаты обучения.</p>	
A-	3,67	90-94			
B+	3,33	85-89	Хорошо		
B	3,0	80-84			
B-	2,67	75-79	Удовлетворительно		
C+	2,33	70-74			
C	2,0	65-69			
C-	1,67	60-64			
D+	1,33	55-59			
D	1,0	50-54	Неудовлетворительно		
FX	0,5	25-49			
F	0	0-24			

Формативное и суммативное оценивание	Баллы содержание	%
Активность на лекциях		
Работа на практических занятиях	20	
Самостоятельная работа	30	
Коллоквиум	10	
Итоговый контроль (экзамен)	40	
ИТОГО	100	

Календарь (график) реализации содержания дисциплины. Методы преподавания и обучения.

Неделя	Название темы	Кол-во часов	Макс. балл
1-2	Лекция 1. Классическая лекция. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития	2	
	Семинарское занятие 1 – беседа Понятие сервиса в логистике	2	8
	Семинарское занятие 2 – дискуссия. Обоснование сущности, классификация видов, анализ эффективности логистического сервиса	2	8
	СРОП 1: консультация по выполнения СРО 1- Параметры качества обслуживания клиентов на примере организации		
3	Лекция 2. Классическая лекция. Основные принципы сервисной логистики	1	
	Семинарское занятие 4 -решение кейсов. Формирование системы логистического сервиса	2	8
4-5	Лекция 3 – Информационно-проблемная. Качество транспортной услуги		
	Семинарское занятие 4 – кейс Критерии качества логистического обслуживания		9
	Семинарское занятие 5 -дискуссия. Система логистического сервиса и определение уровня сервиса		9
6	Лекция 5 – Информационно-проблемная. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса	2	
	Семинарское занятие 6. Дискуссия. Оценка поставщиков по показателям цены, надежности и качества поставляемого товара		9

2. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика: интеграция и оптимизация логистических бизнес процессов в цепях поставок/Учебник под ред. проф. В.И.Сергеева.-М.: Эксмо, 2008.-944с. (Полный курс MBA).
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах./ Под.зед. проф. В.И.Сергеева. Изд.2-е пер. И доп.-М.: ИНФРА-М, 2013.-634с.
4. Управление цепями поставок: Справочник издательства Gower/ Под ред. Дж.Гатторны-М.: ИНФРА-М, 2008.
5. Сток Дж.Р., Ламберт Д.М. Стратегическое управление логистикой. Пер.с англ.4-е изд.-М.:ИНФРА-М, 2005.-797с.

Доступно онлайн: Дополнительный учебный материал, используемый для выполнения заданий СРС, будет доступен на вашей странице на сайте univer.kaznu.kz. в разделе УМКД.

Интернет-ресурсы:

1. Консалтинговая компания Bestlog : [официальный сайт]. Режим доступа: www.1bestlog.ru.
2. Сообщество специалистов по логистике и управлению цепями поставок : [сайт]. Режим доступа: www.logistician.ru.

Профессиональные научные базы данных

1. **Союз транспортников Казахстана KAZLOGISTICS**
https://kazlogistics.kz/ru/youth_policy
2. **Отраслевой портал** <https://logistics.ru/>
3. www.elibrary.ru

Интернет-ресурсы:

- MOOK <https://www.coursera.org/learn/procurement-basics>
MOOK <https://www.udemy.com/course/auto-transport-training/>

Академическая политика дисциплины

Академическая политика дисциплины определяется Академической политикой и Политикой академической честности КазНУ имени аль-Фараби.

Документы доступны на главной странице ИС Univer.

Интеграция науки и образования. Научно-исследовательская работа студентов – это углубление учебного процесса. Она организуется непосредственно на кафедрах, в лабораториях, научных и проектных подразделениях университета, в студенческих научно-технических объединениях. Самостоятельная работа обучающихся на всех уровнях образования направлена на развитие исследовательских навыков и компетенций на основе получения нового знания с применением современных научно-исследовательских и информационных технологий. Преподаватель исследовательского университета интегрирует результаты научной деятельности в тематику лекций и семинарских (практических) занятий, лабораторных занятий и в задания СРОП, СРО, которые отражаются в синлабусе и отвечают за актуальность тематик учебных занятий и заданий.

Посещаемость. Дедлайн каждого задания указан в календаре (графике) реализации содержания дисциплины. Несоблюдение дедлайнов приводит к потере баллов.

Академическая честность. Практические/лабораторные занятия, СРО развивают у обучающегося самостоятельность, критическое мышление, креативность. Недопустимы плагиат, подлог, использование шпаргалок, списывание на всех этапах выполнения заданий.

Соблюдение академической честности в период теоретического обучения и на экзаменах помимо основных политик регламентируют «Правила проведения итогового контроля», «Инструкции для проведения итогового контроля осеннего/весеннего семестра текущего учебного года», «Положение о проверке текстовых документов обучающихся на наличие заимствований».

Документы доступны на главной странице ИС Univer.

Основные принципы инклюзивного образования. Образовательная среда университета задумана как безопасное место, где всегда присутствуют поддержка и равное отношение со стороны преподавателя ко всем обучающимся и обучающимся друг к другу независимо от гендерной, расовой/ этнической принадлежности, религиозных убеждений, социально-экономического статуса, физического здоровья студента и др. Все люди нуждаются в поддержке и дружбе ровесников и сокурсников. Для всех студентов достижение прогресса скорее в том, что они могут делать, чем в том, что не могут. Разнообразие усиливает все стороны жизни.

Все обучающиеся, особенно с ограниченными возможностями, могут получать консультативную помощь по телефону/ e-mail ela.68@mail.ru либо посредством видеосвязи в MS Teams <https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3a610ae27e51904f4e92493b9cb04bfb01%40thread.tacv2/1609158970852?context=%7b%22Tid%22%3a%22b0ab71a5-75b1-4d65-81f7-f479b4978d7b%22%2c%22Oid%22%3a%22200a1e69a-7d46-427d-ab02-f1eeff31cd5a%22%7d>

Интеграция MOOC (massive open online course). В случае интеграции MOOC в дисциплину, всем обучающимся необходимо зарегистрироваться на MOOC. Сроки прохождения модулей MOOC должны неукоснительно соблюдаться в соответствии с графиком изучения дисциплины.

ВНИМАНИЕ! Дедлайн каждого задания указан в календаре (графике) реализации содержания дисциплины, а также в MOOC. Несоблюдение дедлайнов приводит к потере баллов.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕПОДАВАНИИ, ОБУЧЕНИИ И ОЦЕНИВАНИИ

Балльно-рейтинговая буквенная система оценки учета учебных достижений			Оценка по традиционной системе	Методы оценивания
Оценка	Цифровой эквивалент баллов	Баллы, % содержание		
A	4,0	95-100	Отлично	<p>Критериальное оценивание – процесс соотнесения реально достигнутых результатов обучения с ожидаемыми результатами обучения на основе четко выработанных критериев. Основано на формативном и суммативном оценивании.</p> <p>Формативное оценивание – вид оценивания, который проводится в ходе повседневной учебной деятельности. Является текущим показателем успеваемости. Обеспечивает оперативную взаимосвязь между обучающимся и преподавателем. Позволяет определить возможности обучающегося, выявить трудности, помочь в достижении наилучших результатов, своевременно корректировать преподавателю образовательный процесс. Оценивается выполнение заданий, активность работы в аудитории во время лекций, семинаров, практических занятий (дискуссии, викторины, дебаты, круглые столы, лабораторные работы и т. д.). Оцениваются приобретенные знания и компетенции.</p> <p>Суммативное оценивание – вид оценивания, который проводится по завершению изучения раздела в соответствии с программой дисциплины. Проводится 3-4 раза за семестр при выполнении СРС. Это оценивание освоения ожидаемых результатов обучения в соответствии с дескрипторами. Позволяет определять и фиксировать уровень освоения дисциплины за определенный период. Оцениваются результаты обучения.</p>
A-	3,67	90-94		
B+	3,33	85-89	Хорошо	
B	3,0	80-84		
B-	2,67	75-79	Удовлетворительно	
C+	2,33	70-74		
C	2,0	65-69		
C-	1,67	60-64		
D+	1,33	55-59		
D	1,0	50-54		
EX	0,5	25-49	Неудовлетворительно	
F	0	0-24		

Формативное и суммативное оценивание	Баллы содержание	%
Активность на лекциях		
Работа на практических занятиях	20	
Самостоятельная работа	30	
Коллоквиум	10	
Итоговый контроль (экзамен)	40	
ИТОГО	100	

Календарь (график) реализации содержания дисциплины. Методы преподавания и обучения.

Неделя	Название темы	Кол-во часов	Макс. балл
1-2	Лекция 1. Классическая лекция. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития	2	
	Семинарское занятие 1 – беседа Понятие сервиса в логистике	2	8
	Семинарское занятие 2 – дискуссия. Обоснование сущности, классификация видов, анализ эффективности логистического сервиса	2	8
	СРОП 1: консультация по выполнения СРО 1- Параметры качества обслуживания клиентов на примере организации		
3	Лекция 2. Классическая лекция. Основные принципы сервисной логистики	1	
	Семинарское занятие 4 -решение кейсов. Формирование системы логистического сервиса	2	8
4-5	Лекция 3 – Информационно-проблемная. Качество транспортной услуги		
	Семинарское занятие 4 – кейс Критерии качества логистического обслуживания		9
	Семинарское занятие 5 -дискуссия. Система логистического сервиса и определение уровня сервиса		9
6	Лекция 5 – Информационно-проблемная. Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса	2	
	Семинарское занятие 6. Дискуссия. Оценка поставщиков по показателям цены, надежности и качества поставляемого товара		9

7	Лекция-объяснение 6. Сервис в пассажирских перевозках	2	
	Семинарское занятие 7 – объяснение. Организация работы сервис-центров на станциях и вокзалах	2	9
	СРОП 2: Прием СРО 1. Параметры качества обслуживания клиентов на примере организации	2	40
	Рубежный контроль 1		100
8	Лекция 7 – визуализация. Сервис в грузовых перевозках	1	
	Семинарское занятие 8 – Решение задач. Оптимизация финансовых рисков производителей и посредников в процессе реализации товара и выбор поставщика методом оценки затрат	2	7
9	Лекция 8 – Информационная лекция. Правовые основы внутренних и международных перевозок грузов	2	
	Семинарское занятие 9 – консультация. Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения	2	7
	СРОП 3: консультация по выполнения СРО 2 Оценка полноты и степени доступности выполнения транспортных услуг		
10	Лекция 9 – визуализация. Информационное обеспечение транспортных процессов.		
	Семинарское занятие 10 – беседа. Особенности документального оформления международных перевозок на видах транспорта		7
11	Лекция 10 – объяснение. Стимулирование развития транспортного рынка		
	Семинарское занятие 11 - экспертное заключение. Процесс сегментации транспортного рынка Основные системы управления запасами, с использованием встроенных функций MS Excel для решения задач управления запасами.		7
12-13	Лекция 11 - объяснение. Обеспечение безопасности транспортного процесса .	1	
	Семинарское занятие 13 -кейс. Оценка поставщиков по показателям цены, надежности и качества поставляемого товара	2	8
	Семинарское занятие 13 -кейс Характеристика логистических провайдеров		8
	СРОП 4: прием СРО 2 Оценка полноты и степени доступности выполнения транспортных услуг	2	
14-15	Лекция 12 интерактивная– визуализация. Адаптация GAP-модели к оценке качества логистического сервиса		
	Семинарское занятие 14 – кейс. Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг	2	8
	Семинарское занятие 15 – деловая игра. Расчет и построение номограмм нагрузок машин и механизмов на базах и складах	2	8
	СРОП 5: консультация по выполнения СРО 3 Проект оптимизации организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам		40
15	Рубежный контроль 2		100

Декан, д.э.н., и.о. профессора

Заведующая кафедрой «Бизнес-технологий»,
к.э.н., ассоц. профессор

Лектор, ст.преподаватель

Бимендиева Л.А.

Ахметова З.Б.

Шарапова М.Д.

Шарапова