

КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АЛЬ-ФАРАБИ
ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И БИЗНЕСА
КАФЕДРА «БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИИ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Основы проектирования транспортного сервиса»
<i>(наименование учебной дисциплины по учебному плану)</i>
«Основы проектирования транспортного сервиса»
<i>(шифр дисциплины по учебному плану)</i>
бакалавр по направлению «Логистика»
<i>(наименование и шифр образовательной программы в рамках дисциплины)</i>

Карта учебно-методической обеспеченности дисциплины

**«Основы проектирования
транспортного сервиса»**

Составитель:

Преподаватель кафедры «Бизнес-технологии»
Асанова А.Д.

*(Ф. И. О., ученая степень, ученое звание,
должность)*

Методические рекомендации и программа по проведению семинара по дисциплине «**Основы проектирования транспортного сервиса**» рассмотрены и утверждены на заседании кафедры "Бизнес-технологии".

Протокол № _____ «_____» _____ 20__ ж.

Дисциплина: «Основы проектирования транспортного сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинар-1. Автотранспорт в системе транспортного обслуживания

Цель занятия – знать классификацию грузовых автомобильных перевозок; иметь представление о перспективах грузовых автоперевозок. Рассмотреть роль автомобильного транспорта в системе транспортного обслуживания.

Основные вопросы:

1. Значение автотранспорта для экономики
2. Преимущества автомобильного транспорта перед другими видами транспорта и его недостатки.
3. Подвижной состав автомобильного транспорта, используемый для перевозок грузов и пассажиров.
4. Положение о техобслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта.

Семинар-2. Железнодорожный транспорт в системе транспортного обслуживания.

Цель занятия - Дать понятие о роли железнодорожного транспорта в народном хозяйстве и в системе транспортного обслуживания. Изучить организацию управления железнодорожным транспортом, виды габаритов.

Основные вопросы:

1. Роль транспорта, его виды.
2. Преимущества и недостатки железнодорожного транспорта.
3. Железные дороги и другие виды рельсового транспорта для пассажирских перевозок.

4. Проблемы железнодорожного транспорта.
5. Этика поведения проводника.

Семинар-3. Авиаперевозки в системе транспортного обслуживания.

Цель занятия - формирование знаний о системе воздушного транспорта как сектора транспортного комплекса; изучение основных направлений регулирования в области воздушных перевозок пассажиров и грузов по внутренним и международным воздушным линиям.

Основные вопросы:

1. Система воздушного транспорта.
2. Факторы, влияющие на уровень обслуживания пассажиров.
3. Производственные показатели перевозочной деятельности предприятий воздушного транспорта.
4. Договор о воздушной перевозке пассажира, груза.

Семинар-4. Водный транспорт в системе транспортного обслуживания.

Цель занятия - дать определение водного транспорта. Уметь различать водный транспорт по группам. Современное состояние отечественного водного транспорта.

Основные вопросы:

1. Роль речного транспорта в экономике.
2. Сфера применения и структура речного флота в современных условиях.
3. Преимущества и ограничения использования внутреннего водного транспорта, основные особенности, достоинства и недостатки внутреннего водного транспорта.
4. Технология работы внутреннего водного транспорта.
5. Проблемы и тенденции развития речного транспорта.

Семинар-5. Определение уровней качества транспортного сервиса.

Цель занятия - формирование комплекса знаний об актуальных проблемах управления сервисной деятельностью на транспорте и формирование компетенций, позволяющих принимать эффективные решения в профессиональной деятельности в части организации сервиса на транспорте.

Основные вопросы:

1. Понятие и показатели качества сервиса.
2. Уровни качества транспортного сервиса.
3. Принципы обеспечения и управления качеством услуг.
4. Определение требуемого уровня качества сервиса.
5. Показатели качества пассажирских перевозок.

Семинар-6. Социально-культурный, технический и технологический сервис.

Цель занятия – ознакомиться с понятием «сервисная деятельность». Изучить роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Субъекты сервисной деятельности.

Основные вопросы:

1. Общие понятия сервиса.
2. Совершенствование качества услуг.
3. Создание (гарантия) безопасных условий обслуживания.
4. Связь между техникой и технологиями.
5. Подход к проблемам обеспечения безопасности

Семинар-7. Маркетинг на железнодорожном транспорте.

Цель занятия - изучение основ организации маркетинговой деятельности и путей ее совершенствования на железнодорожном транспорте. Разработка маркетинговых подходов, принципов построения функциональной модели коммерческой работы по обслуживанию пользователей транспортных услуг.

Основные вопросы:

1. Основные положения классической концепции маркетинга.
2. Принципы, функции и задачи маркетинга на железнодорожном транспорте.
3. Разработка маркетингового плана для железнодорожного предприятия.
4. Перспективы развития маркетинга в связи с рыночными реформами.
5. Определите понятие «целевой рынок».

Семинар-8. Функции планирования перевозок.

Цель занятия – изучить организацию и планирование работы внутреннего транспорта, установление определенного порядка работы транспортных средств и выполнения погрузо-разгрузочных работ.

Основные вопросы:

1. Особенности планирования перевозок в условиях рыночной экономики.
2. Планирование грузовых автомобильных перевозок Устав.
3. Грузооборот и грузовые потоки.
4. Планирование перевозок грузов (Устав автотр.)
5. Специфические грузы.

Семинар-9. Информационные услуги на транспорте.

Цель занятия - формирование у студентов, обучающихся по организации перевозок и управлению на автомобильном и городском транспорте, знаний, умений и навыков в области информационных систем и автоматизации управления на транспорте.

Основные вопросы:

1. Понятия и определения.
2. Реализация информационных услуг.
3. Основные виды услуг на транспорте.
4. Услуги компьютерной сети.
5. Различные информационные технологии.

Семинар-10. Совершенствование транспортного обслуживания грузовладельцев.

Цель занятия - изучение и анализ практического применения организации железнодорожных перевозок грузов и их совершенствование. Знать удобные для грузоотправителей и грузополучателей технологии перевозочного процесса, оптимально согласовывать ритмы работы поставщиков, потребителей железнодорожного транспорта и время доставки грузов для конкретных грузоотправителей и грузополучателей.

Основные вопросы:

1. Сущность качества и особенности транспортного обслуживания и его определения на транспорте.
2. Показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев.
3. Основные принципы по повышению качества транспортного обслуживания.
4. Современное состояние транспортного обслуживания грузовладельцев.
5. Исследование конкуренции на рынке грузовых перевозок.
6. Методика комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Семинар-11. Место сервиса в транспортном обслуживании населения.

Цель занятия - раскрыть роль услуг предоставляемых пассажирам. Знать операции, предоставляемые в пути следования грузов. Изучить инструменты для обоснования сервиса транспортного обслуживания в сфере обслуживания груза в пути следования определяется его активностью.

Основные вопросы:

1. Сервисное обслуживание на транспорте.
2. Экспедиционное обслуживание.
3. Виды сервиса.
4. Классификация транспортно-экспедиторских услуг.
5. Сервис в пассажирских перевозках.
6. Общие требования к услугам.

Семинар-12. Сегментация рынка пассажирских перевозок.

Цель занятия - определить и изучить потребности населения в транспортных услугах, производящих маркетинговые исследования транспортного рынка по различным параметрам.

Основные вопросы:

1. Параметры транспортного рынка.
2. Определение сегмента рынка.
3. Способы выделения сегментов.
4. Структура пассажиропотока по времени суток.
5. Факторы сегментации для деления транспортного рынка.

Семинар-13. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров.

Цель занятия – изучить запросы платежеспособной части населения в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов товаров и услуг, расширение диапазона услуг и повышение качества транспортного обслуживания, оперативное взаимодействие с СЦ других железных дорог.

Основные вопросы:

1. Назначение и структура сервисного центра.
2. Принципы работы сервис-центров.
3. Какие задачи ставятся при организации сервисного обслуживания в пассажирских перевозках.

4. Основные документы, регламентирующие сервисную деятельность в пассажирских перевозках.
5. Особенности работы СЦ.

Семинар-14. Законодательная и нормативная деятельность РК между объектами транспортного рынка.

Цель занятия – выявлении особенностей государственного регулирования деятельности транспортной сферы Республики Казахстан в условиях открытой рыночной экономики и разработке методических и практических рекомендаций по совершенствованию государственного управления реструктуризацией железнодорожного транспорта РК и улучшению качества услуг.

Основные вопросы:

1. Теоретические основы реструктуризации железнодорожного транспорта.
2. Теоретические основы реструктуризации
3. Закон Республики Казахстан от 21 сентября 1994 года № 156-ХІІІ О транспорте в Республике Казахстан.

Семинар-15. Система обслуживания потребителей и виды работ тальманского и стивидорного обслуживания.

Цель занятия – раскрыть термин «стивидорное обслуживание» и «тальманское обслуживание». Определить обязанности заказчика работ по отношению к стивидорной и тальманской компании.

Основные вопросы:

1. Затраты на стивидорное обслуживание.
2. Стивидорное обслуживание за рубежом.
3. Обязанности заказчика работ по отношению к стивидорной и тальманской компании.
4. Выполнение тальманских услуг.
5. Стивидорный и тальманский контракты.