АННОТАЦИЯ

дисциплины

ФТД.2 «СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

Направление подготовки– 38.03.01 «Экономика»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Профиль–«Экономика и управление транспортно-логистическим бизнесом»

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

Дисциплина относится к факультативам и не является обязательной.

**2. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является освоение и владение методами оценки уровня сервиса на транспорте с целью повышения рентабельности деятельности и конкурентоспособности оказываемых услуг транспортной организации, анализ и выбор ресурсов и средств с учетом оптимального использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации, а также применения процессного подхода к управлению сервисом транспортной организации с целью повышению экономической эффективности деятельности транспортной организации.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

* изучение теоретических основ и условий деятельности транспортной организации в сфере сервиса;
* изучение основ управления сервисом с целью повышения экономической эффективности деятельности организации;
* владение методами оценки и расчета оптимального объема и величины использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;
* владение методами оценки качества, определяемых выбранным подходом при оценки уровня транспортного сервиса организации;
* владение методами принятия и обоснования решений в управлении сервисом транспортной организации;

применение цифровых технологий в объеме, необходимом для эффективного управления организацией в сфере сервиса.

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

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций, сформированность которых, оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций:

| **Индикаторы достижения компетенций** | **Результаты обучения по дисциплине (модулю)** |
| --- | --- |
| ПК-1 Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организации | |
| ПК-1.1.9 Знает технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации | Обучающийся знает:   * объект, предмет и задачи изучения сервиса на транспорте; * технологические и организационно-экономические условия деятельности транспортной организации; * организационно-технологические факторы оказания транспортных услуг. |
| ПК-1.2.3 Умеет разрабатывать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда | Обучающийся умеет:   * применять механизм диверсификации сервисной деятельности на транспорте с целью повышения рентабельности деятельности и конкурентоспособности оказываемых услуг транспортной организации; * формировать предложения по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда. |
| ПК-1.2.4 Умеет оптимально использовать материальные, трудовые и финансовые ресурсы организации | Обучающийся умеет:   * организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом оптимального использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации; * применять информационные технологии в объеме, необходимом для проведения анализа объема и структуры материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации с целью их оптимального использования. |
| ПК-1.2.7 Умеет предлагать организационно-управленческие решения, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации | Обучающийся умеет:   * выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и факторы, влияющие на экономическую эффективность деятельности транспортной организации, в сфере сервиса; * формировать предложения по повышению качества сервисного транспортного обслуживания с целью повышения экономической эффективности деятельности транспортной организации; * использовать основы экономических знаний в процессе оценки экономической эффективности результатов деятельности транспортной организации; * применять цифровые технологии в объеме, необходимом для принятия организационно-управленческих решений, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации. |

**4. Содержание и структура дисциплины**

Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.Понятие, состав и виды транспортного сервиса.

Правовое регулирование сервисной деятельности в России.

Сервис как конкурентное преимущество. Клиентоориентированная модель обслуживания в транспортной организации.

Сервис и качество транспортной услуги.

Сервис в пассажирских перевозках.

Сервис в грузовых перевозках.

Контактная зона. Психология и культура сервиса.

Предпринимательство в сфере транспортного сервиса.

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

Объем дисциплины – 2 зачетные единицы (72 час.), в том числе:

лекции – 16 час.

практические занятия – 16 час.

самостоятельная работа – 36 час.

контроль – 4 час.

Форма контроля знаний - Зачет