

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Структурное подразделение «Автомобильного транспорта»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №9 от 22 апреля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ»

Направление: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Логистический менеджмент и безопасность движения

Квалификация: Магистр

Форма обучения: очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель программы:
Куприянова Александра
Борисовна
Дата подписания: 05.06.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Утвердил: Федотов
Александр Иванович
Дата подписания: 06.06.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Согласовал: Михайлов
Александр Юрьевич
Дата подписания: 06.06.2025

Год набора – 2025

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Обслуживание потребителей транспортных услуг» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
ПК-2 Способен управлять качеством производственной деятельности предприятия в сфере транспорта и логистики	ПК-2.4

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
ПК-2.4	Устанавливать требования клиентов к результату производственной деятельности предприятия в сфере транспорта и логистики и ранжировать их по степени значимости для клиентов	Знать современные теоретические и экспериментальные методы исследуемых объектов и процессов Уметь применять методы для разработки физических, математических и экономико-математических моделей Владеть навыками моделирования исследуемых объектов и процессов, относящихся к профессиональной деятельности по направлению подготовки

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Обслуживание потребителей транспортных услуг» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: «Управление бизнес-процессами»

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Производственная практика: преддипломная практика»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 3 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45 минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 3
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия, в том числе:	42	42
лекции	14	14
лабораторные работы	0	0
практические/семинарские занятия	28	28
Контактная работа, в том числе	0	0
в форме работы в электронной информационной образовательной	0	0

среде		
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	66	66
Трудоемкость промежуточной аттестации	0	0
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Зачет	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 3

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Особенности транспорта как отрасли экономики.	1	2			1	4	1, 1, 2	66	Отчет
2	Процесс обслуживания потребителей	2	2			2, 3	8			Отчет
3	Сегментирование рынка транспортных услуг.	3	2			5	4			Отчет
4	Система маркетинговых исследований транспортного рынка.	4	4			4	4			Отчет
5	Методы продвижения транспортных услуг.	5	2			7	2			Отчет
6	Конкуренция и взаимодействие на рынке автотранспортны х услуг	6	2			6, 8	6			Отчет
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего		14				28		66	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 3

№	Тема	Краткое содержание
1	Особенности транспорта как отрасли экономики.	Рынок транспортных услуг и его особенности. Характеристики транспортных услуг. Классификация транспортных услуг. Основные

		элементы рынка. Элементы и факторы внешней среды: поставщики, конкуренты, маркетинговые посредники, общественность, факторы внешнего окружения. Методики эффективной организации работы предприятий транспортного комплекса
2	Процесс обслуживания потребителей	Взаимоотношения между побудительными приемами маркетинга и ответной реакцией потребителей. Основные факторы, влияющих на покупательское поведение потребителей. Потребительский рынок и рынок товаров промышленного назначения. Модели покупательского поведения, этапы процесса принятия решения о покупке. Особенности рынка товаров промышленного назначения, виды ситуаций совершения закупок. Процесс восприятия потребителем услуг-новинок.
3	Сегментирование рынка транспортных услуг.	Основные принципы сегментирования транспортных рынков. Стратегии охвата рынков: недифференцированный, дифференцированный, целевой маркетинг. Выбор целевых сегментов рынка. Позиционирование транспортных услуг на рынке.
4	Система маркетинговых исследований транспортного рынка.	Источники маркетинговой информации. Проведение маркетинговых исследований. Типичные виды маркетинговых исследований. Схема маркетингового исследования. Содержание этапа сбора данных. Первичные и вторичные данные, внутренние и внешние вторичные данные, методы сбора данных
5	Методы продвижения транспортных услуг.	Основные составляющие комплекса маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, личная продажа, пропаганда. Виды и задачи рекламы. Решение о рекламном обращении. Виды средств распространения рекламы. Эффективные методы продвижения транспортных услуг. Организация работы персонала ради достижения поставленных целей
6	Конкуренция и взаимодействие на рынке автотранспортных услуг	Типы рыночных структур. Формы и методы конкуренции. Конкуренция по новому, товар с подкреплением. Особенности конкуренции на отечественном рынке транспортных услуг. Количественная оценка уровня конкурентоспособности продукции. Определение конкурентоспособности по экономическим, техническим и нормативным параметрам. Параметры оценки конкурентоспособности услуг транспортных предприятий. Оценка затрат и результатов деятельности организации

4.3 Перечень лабораторных работ

Лабораторных работ не предусмотрено

4.4 Перечень практических занятий

Семестр № 3

№	Темы практических (семинарских) занятий	Кол-во академических часов
1	Маркетинговое обследование экономики районов тяготения транспортных предприятий	4
2	Методы маркетинговых исследований Качественные исследования: фокус-группа, глубинное интервью	4
3	Выборка и ее характеристики. Точность и репрезентативность исследования	4
4	Методы маркетинговых исследований Качественные исследования: фокус-группа, глубинное интервью	4
5	Комплексное изучение и анализ транспортного рынка, конкурентов, размещения производительных сил	4
6	Оценка привлекательности характеристик транспортной услуги по методике Кано	4
7	Опрос как основной метод сбора маркетинговой информации	2
8	Оценка удовлетворенности клиентов по методике SERVPERF/SERVQUAL	2

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 3

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Оформление отчетов по лабораторным и практическим работам	36
2	Подготовка к зачёту	30

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: Дискуссия, деловая игра

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по практическим занятиям

Куприянова А.Б. Обслуживание потребителей транспортных услуг : электронный курс /А.Б. Куприянова , 2022

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 3 | Отчет

Описание процедуры.

Подготовка отчета: Студенты выполняют требуемые задания, оформляют отчет в соответствии с правилами кафедры, проводят предварительную проверку правильности заполнения и оформления.

Предъявление отчета преподавателю: В назначенное время студенты приносят готовые отчеты преподавателю. Если предусмотрена электронная подача, файлы отправляются заранее указанным способом.

Проверка преподавателем: Преподаватель проверяет соответствие отчета заданным требованиям: оформление, содержание, качество выполнения заданий, присутствие всех необходимых разделов и приложений.

Исправление недостатков (при необходимости): Если обнаруживаются ошибки или недочеты, преподаватель указывает на них и дает возможность исправить отчет в оговоренные сроки.

Защита отчета (при необходимости): В некоторых случаях предусмотрена устная защита отчета, где студент объясняет ход выполнения работы, отвечает на вопросы преподавателя и защищает принятые решения.

Выставление оценки: После проверки и возможного исправления преподаватель выставляет итоговую оценку, зафиксированную в ведомости и в личной карточке студента.

Документация: Отчет принимается и регистрируется в установленном порядке, копии сохраняются в архиве факультета или кафедры.

Подведение итогов: Преподаватель подводит итоги выполнения отчетов, выделяет типичные ошибки и рекомендует студентам обратить внимание на слабые места в подготовке отчетов.

Критерии оценивания.

Оценка складывается из глубины понимания материала, качества выполнения заданий, грамотности изложения и соблюдения сроков.

Студенты несут ответственность за соблюдение установленных правил и сроков сдачи отчетов.

Содержание и полнота отчета:

Насколько полно раскрыта тема и выполнены поставленные задачи.

Четкость изложения материала, логичность структуры и последовательности изложения.

Наличие всех обязательных разделов и приложений.

Аккуратность и грамотность оформления:

Соблюдение правил оформления, принятых в конкретном учебном заведении или на кафедре.

Отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок.

Оформление титульного листа, заголовков, списков литературы и приложений.

Самостоятельность и творческий подход:

Использование оригинальных идей и примеров, отсутствие плагиата.

Креативный подход к решению задач и постановке вопросов.
 Продемонстрирована ли инициатива и самостоятельность в сборе и анализе информации.
 Глубина анализа и интерпретация данных:
 Способность анализировать и интерпретировать полученные результаты.
 Глубина проникновения в проблему, выделение закономерностей и тенденций.
 Умение формулировать выводы и рекомендации.
 Использование литературы и источников:
 Соответствие используемой литературы современному уровню знаний.
 Грамотность и корректность оформления ссылок и цитат.
 Оценка объема привлеченных источников и их актуальности.
 Владение научным стилем изложения:
 Ясность и лаконичность изложения.
 Использование соответствующей терминологии и понятий.
 Лаконизм и точность формулировок.
 Практическая значимость работы:
 Возможность применения результатов работы на практике.
 Связь работы с реальными задачами и проблемами.
 Полезность выводов и рекомендаций для решения конкретных задач.
 Соблюдение сроков выполнения работы:
 Своевременность сдачи отчета и выполнения промежуточных этапов.
 Ответственность и организованность студента в работе.

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
ПК-2.4	Способен ранжировать требования клиентов к результату производственной деятельности предприятия в сфере транспорта и логистики по степени значимости для клиентов	Форма промежуточной аттестации –зачет. Методы оценивания – защита курсовой работы, устный опрос. Средства оценивания – (ФОС по дисциплине вопросы по темам)

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 3, Типовые оценочные средства для проведения зачета по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Подготовка студентов:

Студенты проходят подготовку к зачету, изучая рекомендованную литературу, конспекты лекций и выполненные практические задания.

При необходимости преподаватель проводит консультацию накануне зачёта, чтобы помочь студентам устранить пробелы в знаниях.

Определение даты и времени зачёта:

Преподаватель назначает точную дату и время проведения зачёта, информируя студентов заранее.

Место проведения зачёта также оглашается заранее.

Ход зачёта:

тестирование в электронном курсе

Проверка знаний:

Преподаватель проверяет ответы студентов на вопросы или выполнение заданий.

Оценивается полнота и точность ответа, умение применять теоретические знания на практике, сформированность навыков и компетенций.

Результат зачёта:

Если студент показал достаточное владение материалом, преподаватель принимает зачет и ставит соответствующую отметку в ведомость и зачетную книжку.

При неудовлетворительном результате возможен дополнительный шанс сдать зачет позднее, в предусмотренный резервный день.

Оформление результатов:

Преподаватель фиксирует результаты зачёта в журнале или электронной системе учёта успеваемости.

Студенту выдается справка-подтверждение о прохождении зачёта (при необходимости).

Завершение зачёта:

После завершения зачёта преподаватель подводит итоги, отмечает наиболее частые ошибки и даёт рекомендации по устранению пробелов в знаниях.

Пример задания:

Вопрос 1:Что такое «качество транспортного обслуживания»?

А) Скорость доставки груза или пассажира

Б) Соблюдение расписания рейсов

В) Совокупность свойств транспортного процесса, удовлетворяющих потребности потребителя

Г) Количество жалоб от клиентов

Правильный ответ: В) Совокупность свойств транспортного процесса, удовлетворяющих потребности потребителя

Вопрос 2:Какие виды жалоб потребителей распространены в транспортной сфере?

А) Задержка рейсов, повреждение багажа, недостоверная информация

Б) Недовольство сервисом кафе и ресторанов на вокзалах

В) Жалобы на плохой ассортимент сувениров в аэропорту

Г) Отсутствие скидок на проезд детям старше 12 лет

Правильный ответ: А) Задержка рейсов, повреждение багажа, недостоверная информация

Вопрос 3:Что такое «безопасность транспортного обслуживания»?

- А) Отсутствие очередей при посадке на рейс
 - Б) Своевременность отправки и прибытия транспорта
 - В) Обеспечение сохранности жизни и здоровья пассажиров, целостности груза
 - Г) Приятный персонал на борту воздушного судна
- Правильный ответ: В) Обеспечение сохранности жизни и здоровья пассажиров, целостности груза.

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Зачтено	Не зачтено
Тест пройден на более, чем 60 баллов	Тест пройден на менее, чем 60 баллов

7 Основная учебная литература

1. Абдукаримов И. Т. Бухгалтерская (финансовая) отчетность коммерческих предприятий (характеристика форм и статей, методика чтения, мониторинга и предварительного анализа) : учебное пособие для вузов по направлению 080111 "Маркетинг услуг" / И. Т. Абдукаримов, М. В. Беспалов, 2016. - 191.

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Маркова Вера Дмитриевна. Маркетинг услуг / Вера Дмитриевна Маркова, 1996. - 126.

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>
2. <https://e.lanbook.com/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://new.fips.ru/>
2. <http://www1.fips.ru/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. Microsoft Windows (XP Prof + Vista Bussines) rus VLK поставка 08_2007
2. Microsoft Windows XP Prof rus (с активацией, коммерческая)

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
2. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
3. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
4. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"

5. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
6. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
7. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
8. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
9. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
10. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
11. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
12. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
13. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
14. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
15. Мультипроектор Beng MP622
16. Экран ScreenMedia GoldView 274*206 настенный
17. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"