

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)**

---

**Институт повышения квалификации и переподготовки  
руководящих работников и специалистов  
(ИПКП)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИПКП



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
(программа повышения квалификации)

**«Транспортное обеспечение логистической деятельности»**

по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

заочная форма обучения

Санкт-Петербург  
2020

## ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Дополнительная профессиональная программа (программа повышения квалификации) (далее – Программа) разработана в соответствии

с Профессиональным стандартом 40.049 «Специалист по логистике на транспорте», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «08» сентября 2014 г. № 616н

с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2016 г. N 7,

и направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций

в соответствии с профессиональным стандартом:

ПК-1. Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок.

в соответствии с ФГОС:

ПК-2. Способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений.

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): высшее образование – специалитет, бакалавриат, магистратура, аспирантура.

Категория слушателей:

- руководители отделов логистики, руководители структурных подразделений, руководители организаций.

- профессорско-преподавательский состав университетов и других организаций высшего образования.

Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

Виды деятельности (ВД)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Организационно-управленческий	ПК-1 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Переговоры с клиентами по претензионным случаям Определение причастных и виновных лиц	Устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов Профессионально работать с претензионной документацией	Основы гражданского законодательства Правовые основы транспортно-логистической деятельности
		Определение причин, повлекших предъявление претензии	Анализировать информацию и формировать отчеты	Коммерческая политика компании
		Разработка инструкций по предотвращению претензий	Оформлять документы на несоответствующую услугу	Политика компании в области клиентского сервиса
		Рассмотрение отдельных прецедентов с сотрудниками компании (при необходимости)	Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики	Корпоративная структура компании
		Взаимодействие с клиентами по качеству сервиса		Основы корпоративного документооборота
		Составление реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов		Профессиональная терминология на иностранном языке (INCOTERMS, EDI)
		Организация мониторинга эффективности подрядчиков,		

Виды деятельности (ВД)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
		<p>переадресация им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика</p>		
		<p>Переговоры с клиентами по претензионным случаям</p>	<p>Устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов</p>	<p>Основы гражданского законодательства</p>
	<p>ПК-2 Способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений</p>	<p>участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)</p>	<p>формирование организационной и управленческой структуры организаций</p>	<p>планирование деятельности организации и подразделений</p>
	<p>участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации</p>	<p>организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ</p>	<p>мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей</p>	
		<p>разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия)</p>	<p>оценка эффективности проектов</p>	



## **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ КУРСОВ**

### **Лекция**

Содержание:

Теоретические основы развития интермодальных перевозок и эволюция понятийного аппарата.

Актуальность организации интермодальных перевозок на направлении Азия-Европа.

Правовое регулирование интермодальных перевозок.

Финансовое регулирование рынка транспортно-логистических услуг.

Совершенствование экономического управления отраслью на примере внедрения элементов рыночного хозяйствования в сфере железнодорожного транспорта.

Экономическая эффективность инвестиций с учетом неопределенности и рисков.

Современные методы поддержки и принятия решений .

Имитационное моделирование – инструмент принятия бизнес-решений при организации прямых смешанных перевозок.

**Практические (семинарские) занятия** предполагают выступления с докладами по тематике, утвержденной в фонде оценочных средств

### **Самостоятельная работа:**

подготовка к докладам, изучение материалов.

## СОДЕРЖАНИЕ

Результаты (освоенные компетенции)	Должен уметь	Виды занятий	Должен знать	Темы и виды занятий	Должен получить практический опыт	Виды занятий
ПК 1 Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	Устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов	Самостоятельная работа. Практические (семинарские) занятия	Основы гражданского законодательства	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
	Профессионально работать с претензионной документацией	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Правовые основы транспортно-логистической деятельности	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
	Анализировать информацию и формировать отчеты	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Коммерческая политика компании	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
	Оформлять документы на несоответствующую услугу	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Политика компании в области клиентского сервиса	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия

## СОДЕРЖАНИЕ

Результаты (освоенные компетенции)	Должен уметь	Виды занятий	Должен знать	Темы и виды занятий	Должен получить практический опыт	Виды занятий
				занятия	стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	
	Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Корпоративная структура компании	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой) (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
			Основы корпоративного документооборота	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
			Профессиональная терминология на иностранном языке (INCOTERMS, EDI)	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
ПК-2 Способность	Формирование организационной и	Самостоятельная работа	Планирование деятельности	Лекция Самостоятельная	Участие в разработке и реализации корпоративной	Самостоятельная работа



## СОДЕРЖАНИЕ

Результаты (освоенные компетенции)	Должен уметь	Виды занятий	Должен знать	Темы и виды занятий	Должен получить практический опыт	Виды занятий
участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	управленческой структуры организаций	Практические (семинарские) занятия	организации и подразделений	работа Практические (семинарские) занятия	и конкурентной стратегии организации, а также функциональных Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Практические (семинарские) занятия
	Организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия
	Разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия	Оценка эффективности проектов	Лекция Самостоятельная работа Практические (семинарские) занятия		
			Построение и поддержка функционирования внутренней	Лекция Самостоятельная работа		

## СОДЕРЖАНИЕ

Результаты (освоенные компетенции)	Должен уметь	Виды занятий	Должен знать	Темы и виды занятий	Должен получить практический опыт	Виды занятий
			информационной системы организации для сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля	Практические (семинарские) занятия		

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

### **1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.**

К реализации программы привлекаются педагогические работники квалификация которых соответствует проф. стандарту, утвержденному приказом Минтруда России от 08.09.2015 № 608н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» (зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2015 № 38993).

Высшее образование - специалитет, магистратура, аспирантура (адъюнктура), ординатура, ассистентура-стажировка, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе высшего образования (специалитета, магистратуры, аспирантуры (адъюнктуры), ординатуры, ассистентуры-стажировки) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуются обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

При несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) - опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися или соответствующей преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю). Стаж научно-педагогической работы не менее трех лет. При наличии ученого звания - без предъявления требований к стажу работы. Систематические занятия научной, методической, художественно-творческой или иной практической деятельностью, соответствующей направленности (профилю) образовательной программы и (или) преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

### **2. Требования к материально-техническим условиям.**

Материально-техническая база должна соответствовать действующим на территории России санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Она содержит помещение для проведения промежуточной и итоговой аттестации.

Материально-техническая база, необходимая для проведения стажировки, определяется в соответствии с индивидуальным заданием, с рабочим местом и видами работ, выполняемыми слушателем в организации.

### **3. Требования к информационным и учебно-методическим условиям.**

Перечень информационных технологий, используемых при

осуществлении образовательного процесса по Программе:

- технические средства (компьютер/ноутбук, проектор/интерактивная доска);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов);
- использование электронных ресурсов.

Программа обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (Операционная система Windows, MS Office Операционная система Windows, установленного на технических средствах, размещенных в специальных помещениях и помещениях для самостоятельной работы в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы. Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем приведены в Паспортах аудиторий/помещений.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения Программы:**

1. Личный кабинет обучающегося и электронно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sdo.pgups.ru/> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).
2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>. (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).
3. Электронная библиотека ЮРАЙТ. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).
4. Docs.cntd.ru, все Кодексы РФ, СП, ГОСТ, СНИП, Санпин, регламенты, указы, законы – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.

**Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения Программы:**

1. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 08.11.2007 г. № 261-ФЗ «О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;
4. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ;
5. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ;

6. «Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации» от 07.03.2001 г. № 24-ФЗ;

7. Приказ МПС РФ от 18.06.2003 г. № 26 «Об утверждении правил эксплуатации и обслуживания железнодорожных путей необщего пользования».

8. Кудрявцев, Е.М. Методы сетевого планирования и управления проектом [Электронный ресурс]. - М. : ДМК Пресс, 2008. - 238 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

9. Петров, Ю.Д. Планирование в структурных подразделениях железнодорожного транспорта [Электронный ресурс] : учеб. / Ю.Д. Петров, А.И. Купоров, Л.В. Шкурина. - М. : УМЦ ЖДТ, 2008. - 308 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

10. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа к сайту: <http://www.consultant.ru>

#### **4. Общие требования к организации образовательного процесса.**

Форма обучения: заочная

Объем (трудоемкость) Программы: 72 часа (2 зачетные единицы).

Срок освоения Программы: 9 дней.

Режим занятий: не более 10 часов осуществления деятельности в день.

Слушателям Программы, выполнившим её в полном объеме и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Оценка качества освоения Программы осуществляется в форме внутреннего мониторинга качества образования руководителем Программы (анкетирование педагогических работников, анкетирование слушателей, экспертиза оценочных материалов).

#### **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

Текущая аттестация учитывает активность слушателя в рамках всех видов контактной работы (пленарное заседание, участие в круглых столах, секционных заседаниях, обсуждение докладов и пр.)

Промежуточная аттестация – в форме опроса (в режиме ответов на вопросы по теме выполненного сообщения) выставляется руководителем программы с учетом содержания доклада и его соответствия и полноты раскрытия вопросов.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета.

#### **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме опроса, итоговой аттестации в форме зачета.

## Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки
ПК-1 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	Содержание доклада. Полнота и правильность ответов на вопросы для зачета (промежуточная аттестация). Правильность и полнота ответов на вопросы для зачета (итоговая аттестация).
ПК-2 Способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	Процесс организации процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Содержание доклада. Полнота и правильность ответов на вопросы для зачета (промежуточная аттестация). Правильность и полнота ответов на вопросы для зачета (итоговая аттестация).

### Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

№ п/п	Материалы необходимые для оценки	Показатель оценки	Критерии оценки	Шкала оценки
<b>Промежуточная аттестация</b>				
1	Участие в пленарном заседании	Участие и активность	Участие в обсуждениях. Ответы на вопросы Присутствие.	10 7 3
2	Участие в работе секции	Участие и активность	Участие в обсуждениях. Ответы на вопросы Присутствие.	10 7 3
3	Доклад	Раскрытие заявленной темы. Ответы на вопросы аудитории. Привлечение и удержание внимания аудитории.	Соответствие содержания доклада заявленной теме. Полнота ответов на возникшие вопросы. Умение привлечь и удержать внимание аудитории.	40 35 30 25 20 15 10 5 0
Итого максимальное количество баллов за доклад				<b>40</b>
Итого максимальное количество баллов				<b>60</b>

<b>Итоговая аттестация</b>					
4	Вопросы для зачета	Правильность и полнота ответов на вопросы для зачета	Ответ правильный, полный	20	
			Ответ правильный, неполный	15 10	
			Ответ частично правильный, неполный	5	
			Ответ неправильный или отсутствие ответа	0	
		Итого максимальное количество баллов по результатам ответов на 1 вопрос			20
		Итого максимальное количество баллов по результатам ответов на 2 вопроса			<b>40</b>
	Итоговая оценка	«Зачтено»: 60 и более баллов «Не зачтено»: менее 59 баллов (вкл.)			

До начала проведения зачета (промежуточная аттестация) преподаватель готовит перечень вопросов в соответствии с материалами конференции (семинара и пр.), раскрытыми на пленарном/секционных заседаниях, в ходе самостоятельной работы при изучении тезисов/сборника трудов.

Каждому слушателю задаются два вопроса.

Продолжительность опроса – 5 минут на одного слушателя.

Зачет состоит из устных ответов на два вопроса.

### **Фонд оценочных средств**

#### **Примерные темы практических работ (промежуточная аттестация)**

*Ниже перечислены вопросы, содержание которых отражено в докладах участников конференции (семинара).*

1. Требования клиентов к результату перевозки.
2. Ранжирование требований по степени значимости для клиентов.
3. Работа с претензионной документацией.
4. Анализ информации и формирование отчетов.
5. Проведение переговоров с клиентами из различных отраслей экономики.
6. Формирование организационной и управленческой структуры организаций.
7. Организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ.
8. Разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).
9. Переговоры с клиентами по претензионным случаям
10. Определение причастных и виновных лиц
11. Профессиональная работа с претензионной документацией
12. Определение причин, повлекших предъявление претензии
13. Разработка инструкций по предотвращению претензий
14. Оформление документы на несоответствующую услугу
15. Рассмотрение отдельных прецедентов с сотрудниками компании (при

необходимости)

16. Взаимодействие с клиентами по качеству сервиса
17. Составление реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов
18. Организация мониторинга эффективности подрядчиков, переадресация им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика
19. Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой) формирование организационной и управленческой структуры организаций
20. Участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации
21. Особенности организации работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ

### **Перечень вопросов для зачета (итоговая аттестация)**

1. Требования клиентов к результату перевозки.
2. Ранжирование требований по степени значимости для клиентов.
3. Работа с претензионной документацией.
4. Анализ информации и формирование отчетов.
5. Проведение переговоров с клиентами из различных отраслей экономики.
6. Формирование организационной и управленческой структуры организаций.
7. Организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ.
8. Разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).
9. Основы гражданского законодательства.
10. Правовые основы транспортно-логистической деятельности.
11. Коммерческая политика компании.
12. Политика компании в области клиентского сервиса.
13. Корпоративная структура компании.
14. Основы корпоративного документооборота.
15. Профессиональная терминология на иностранном языке (INCOTERMS, EDI).
16. Планирование деятельности организации и подразделений.
17. Мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей.
18. Оценка эффективности проектов.
19. Построение и поддержка функционирования внутренней информационной системы организации для сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля.

Условия подготовки ответов на вопросы:



1. Место (время) подготовки ответов на вопросы: аудитории ФГБОУ ВО ШУПС и ИПКП.

2. Продолжительность подготовки к ответу – не более 25 минут.

3. Продолжительность собеседования – не более 30 минут.

4. Для подготовки к ответу слушатель может воспользоваться основной и дополнительной учебной литературой, нормативно-правовой документацией и другими изданиями, необходимыми для освоения Программы, вычислительной техникой.

Программа разработана

к.т.н., доцент кафедры  
«Логистика и коммерческая работа»

05 марта 2020 г.



Е.К. Коровяковский

СОГЛАСОВАНО

Руководитель центра дополнительного  
профессионального образования НПР  
и студентов ИПКП

05 марта 2020 г.



Н.Е. Коклева