

**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  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Л.С. Блажко

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г

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

**«Развитие инфраструктуры и логистических технологий  
в транспортных системах» (РИЛТТРАНС)**

по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

*(очно-заочная форма обучения)*

Санкт-Петербург  
2019

## **ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Дополнительная профессиональная программа (программа повышения квалификации) (далее – Программа) разработана в соответствии с Профессиональным стандартом Специалист по логистике на транспорте, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «08» сентября 2014 г. № 616н и направлена на формирование следующих трудовых функций:

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

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие высшее образование, в том числе программы бакалавриата.

Вид деятельности	Профессиональные компетенции	Трудовые действия	Необходимое умение	Необходимые знания
	ПК 1.2. Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Переговоры с клиентами по претензионным случаям	Устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов	Основы гражданского законодательства
		Определение причастных и виновных лиц	Профессионально работать с претензионной документацией	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, переадресация им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика		



## **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ КУРСОВ**

Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

### Лекция 1

- Формирование и развитие транспортной инфраструктуры;

### Практическое занятие 1

- Совершенствование транспортно-логистических и информационных технологий

### Практическое занятие 2

- Обеспечение безопасности движения в транспортных системах;

Самостоятельная работа.

### Лекция 2

- Подготовка инженерных кадров для транспорта

### Практическое занятие 3

- Подготовка инженерных кадров для транспорта

Самостоятельная работа.

Результаты (освоенные компетенции)	Должен уметь	Виды занятий	Должен знать	Темы и виды занятий	Должен получить практический опыт	Виды занятий
ПК 1.1 Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	Анализировать информацию и оперативно формировать отчеты о результатах перевозки	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Основы процессного управления	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Постановка целей, задач работникам подразделений, участвующим в процессе перевозки груза в цепи поставок	Лекция 3 Практическое занятие 3
	Анализировать и проверять документы на соответствие правилам и порядку оформления транспортно-сопроводительных, транспортноэкспедиционных, страховых и претензионных документов, договоров, соглашений, контрактов	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Основы логистики и управления цепями поставок	Лекция 1 Практическое занятие 1	Контроль выполнения операционных заданий, своевременного выполнения поручений работниками, вовлеченными в оказание логистической услуги	Лекция 3 Практическое занятие 3
	Работать в различных корпоративных информационных системах	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Цели компании, распределение обязанностей в подразделении	Лекция 3 Практическое занятие 3	Разработка эффективных схем взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
			Корпоративные информационные системы	Лекция 3 Практическое занятие 3	Систематизация документов, регламентирующих взаимодействие участников логистического процесса перевозки груза	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2

		Управление персоналом	Лекция 3 Практическое занятие 3	Получение и анализ информации о планируемых мероприятиях по приемке и отправке грузов, их периодичности, количественных характеристиках	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Порядок разработки бизнес-планов	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Составление графиков грузопотоков, определение способов доставки, вида транспорта	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Назначение и функции различных подразделений организации	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Организация планирования услуг, этапов, сроков доставки	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Основы системного анализа	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Организация формирования пакета документов для отправки груза	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Методология организации перевозок грузов в цепи поставок	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Контроль поступления информации о прибытии груза	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Нормативные правовые акты, регламентирующие перевозки	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2		

			Особенности перевозки специальных, опасных, негабаритных грузов различными видами транспорта	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2		
			Правила перевозки грузов по видам транспорта	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2		
			Правила и порядок оформления транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных документов	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2		
			Организационная структура управления организацией	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2		
ПК 1.2 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов		Основы гражданского законодательства	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Переговоры с клиентами по претензионным случаям	Лекция 3 Практическое занятие 3
	Профессионально работать с претензионной документацией	Лекция 3 Практическое занятие 3	Правовые основы транспортно-логистической деятельности	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое	Определение причастных и виновных лиц	Лекция 3 Практическое занятие 3



			занятие 2		
Анализировать информацию и формировать отчеты		Коммерческая политика компании	Лекция 3 Практическое занятие 3	Определение причин, повлекших предъявление претензии	Лекция 3 Практическое занятие 3
Оформлять документы на несоответствующую услугу		Политика компании в области клиентского сервиса	Лекция 3 Практическое занятие 3	Разработка инструкций по предотвращению претензий	Лекция 3 Практическое занятие 3
Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики		Корпоративная структура компании	Лекция 3 Практическое занятие 3	Рассмотрение отдельных прецедентов с сотрудниками компании (при необходимости)	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Основы корпоративного документооборота	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Взаимодействие с клиентами по качеству сервиса	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
		Профессиональная терминология на иностранном языке (INCOTERMS, EDI)	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2	Составление реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2
				Организация мониторинга эффективности подрядчиков, переадресация им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика	Лекция 1 Практическое занятие 1 Практическое занятие 2

## 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. Рекомендуется 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 обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом по Программе и соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Она содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий).

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

### 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, веб камеры);
- использование электронных ресурсов.

Программа обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (Операционная система Windows (Договор № ЭОА50130 от 22.01.2018), MS Office Операционная система Windows (Договор № ЭОА50130 от 22.01.2018), AutoCAD® (Гражданско-правовой договор № 0372100021113000122-0001158-02 от 30.04.2013), 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:

- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный:

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения Программы представлен ниже.

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>.

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

Форма обучения:

очно-заочная.

Объем (трудоемкость) Программы:

72 часа (2 зачетные единицы).

в т.ч. 10 часов – аудиторные занятия.

Срок освоения Программы:

9 дней.

Режим занятий:

Не более 8 академических часов занятий в день.

Самостоятельная работа организуется с применением электронного обучения.

Консультационная помощь обучающимся организуется с использованием личного кабинета обучающегося и электронной информационно-образовательной среды.

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

Оценка качества освоения Программы осуществляется в соответствии с Порядком проведения оценки качества реализации дополнительных профессиональных программ в Институте повышения квалификации и переподготовки руководящих работников и специалистов, утвержденным приказом ФГБОУ ВО ПГУПС от 30.08.2018 № 466/К.

## ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Текущая аттестация – учитывает активность слушателя (посещение занятий, участие в обсуждении вопросов на лекциях и практических занятиях).

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

### Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки
ПК 1.1 Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	Процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	Правильность ответов на вопросы для зачета (промежуточная аттестация). Правильность и полнота ответов на вопросы для зачета (итоговая аттестация).
ПК 1.2 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Процесс организации процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	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
1	Вопросы для зачета (промежуточная аттестация)	Правильность ответов на вопросы для опроса	Ответ правильный, полный	20
			Ответ правильный, неполный	15
			Ответ частично правильный, неполный	10
			Ответ неправильный или отсутствие ответа	0
		Итого максимальное количество баллов по результатам ответов на 2 вопроса		
2	Вопросы для зачета (промежуточная аттестация)	Правильность ответов на вопросы для опроса	Ответ правильный, полный	20
			Ответ правильный, неполный	15
			Ответ частично правильный, неполный	10
			Ответ неправильный или отсутствие ответа	0
		Итого максимальное количество баллов по результатам ответов на 2 вопроса		
3	Вопросы для зачета (итоговая аттестация)	Правильность и полнота ответов на вопросы для зачета	Ответы правильные, полные	20
			Ответы правильные, неполные	15
			Ответы частично правильные, неполные	10
			Ответы неправильные или отсутствие ответов	0
		Итого максимальное количество баллов по результатам ответов на вопросы		
4	Итоговая оценка	«Зачтено» - более 60 баллов «Не зачтено» - менее 59 баллов (вкл.)		

1. До начала проведения зачета (промежуточная аттестация) преподаватель готовит перечень вопросов в соответствии с материалом, изученным на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы. Каждому слушателю задаются два вопроса. Продолжительность опроса – 5 минут на одного слушателя.

2. Зачет состоит из устных ответов на два вопроса.

3. В случае накопления более 60 баллов по итогам прохождения всех предусмотренных форм промежуточной аттестации допускается выставление итоговой оценки без прохождения процедуры итоговой аттестации.

### Фонд оценочных средств

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

1. Перевозочный процесс. Основные элементы и показатели качества перевозочного процесса.
2. Технология перевозочного процесса (задача, признаки, влияющие факторы).
3. Смешанные перевозки. Их виды, цель и особенности.
4. Мультимодальные перевозки.
5. Нормативно-правовая база смешанных перевозок.
6. Документальное сопровождение смешанных перевозок.
7. Договор перевозки груза в прямом смешанном сообщении.
8. Правовая область взаимодействия видов транспорта.
9. Финансовая область взаимодействия видов транспорта.
10. Современные аспекты планирования и прогнозирования взаимодействия видов транспорта.
11. Транспортная маркировка грузов
12. Понятие и характеристика грузовых терминалов и транспортно-логистических центров.
13. Современный перегрузочно-складской комплекс как вероятностная техническая система.
14. Логистические цепи. Логистические системы. Определение. 4 свойства логистической системы.
15. Классификация логистических систем.
16. Звено (элемент) логистической системы. Логистическая функция. Определения. Основные и поддерживающие логистические функции.
17. Классификация функций логистики.
18. Правило 7R(6R).
19. Логистический инструментарий. Дисциплины, лежащие в основе научной базы логистики.
20. Модели и методы научной базы теории логистики.
21. Определение и основные принципы системного подхода.
22. Моделирование в логистике. Классификация.

Условия подготовки ответов на вопросы:

1. Место (время) подготовки ответов на вопросы: аудитории Института повышения квалификации и переподготовки руководящих работников и специалистов в соответствии с расписанием учебных занятий, время: в соответствии с расписанием учебных занятий.
2. Продолжительность подготовки к ответу на вопросы – не более 25 минут.
3. Продолжительность собеседования со слушателем – не более 10 минут.
4. Вы можете воспользоваться основной и дополнительной учебной литературой, нормативно-правовой документацией и другими изданиями, необходимыми для освоения Программы, вычислительной техникой.

Программа разработана

\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Директор Института  
повышения квалификации  
и переподготовки руководящих  
работников и специалистов  
\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



