

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»**

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПТ



Н.Е. Разинкин

08 сентября 2017 г.

08 сентября 2017 г.

Кафедра «Технология транспортных процессов» Института прикладных технологий

Автор Разинкин Николай Егорович, к.т.н., доцент

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Грузовая работа и транспортный сервис

Направление подготовки:	<u>23.03.01 – Технология транспортных процессов</u>
Профиль:	<u>Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте (прикладной бакалавриат)</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2017</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии</p> <p style="text-align: center;"> Э.М. Луценко</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой</p> <p style="text-align: center;"> Н.Е. Разинкин</p>
--	---

Москва 2017 г.

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Грузовая работа и транспортный сервис» изучается на четвертом курсе обучения и направлена на разностороннюю подготовку студентов по аспектам работы в условиях функционирования ОАО «РЖД», его дочерних и зависимых обществ. Основной целью дисциплины является изучение студентами сервисного обслуживания грузовладельцев в современных условиях и неразрывно связано с завоеванием соответствующих сегментов рынка и получением стабильных и высоких доходов от перевозок, дополнительных и сопутствующих услуг.

## **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО**

Учебная дисциплина "Грузовая работа и транспортный сервис" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

### **2.1. Наименования предшествующих дисциплин**

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### **2.1.1. Общий курс транспорта (Единая транспортная система России):**

Знания:

Умения:

Навыки:

#### **2.1.2. Экономика отрасли :**

Знания:

Умения:

Навыки:

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПК-6 способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов	<p>Знать и понимать: структуру комплекса транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг и на железнодорожном транспорте, его правовую основу; - методы оценки качества транспортного обслуживания; - стратегию управления качеством и инструменты системы менеджмента качества при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта; - технологии рационального распределения транспортного обслуживания по центрам сервиса; - принципы организации транспортного обслуживания в прямом, смешанном и международном сообщениях; - методы оценки состояния и стимулирования.</p> <p>Уметь: изучать и анализировать структуру и поведение транспортного рынка; - анализировать конъюнктуру транспортного рынка; - обосновывать и разрабатывать новые виды транспортных услуг; - создавать инфраструктуру транспортного сервиса; - организовать прямые железнодорожные перевозки, а также смешанные и международные перевозки с участием железнодорожного транспорта; - организовать и оптимизировать работу транспортной компании; - применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений железнодорожного транспорта.</p> <p>Владеть: средствами информационного и программного обеспечения сервиса на железнодорожном транспорте; - методами расчета качества и эффективности работы транспортной компании; - технологиями организации перевозок, выполнения работ и оказания услуг, связанных с перевозочным процессом.</p>
2	ПК-10 способностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг: по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов; по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций; по подготовке подвижного состава; по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств; по предоставлению информационных и финансовых услуг	<p>Знать и понимать: объяснение методики оценки соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям</p> <p>Уметь: сопоставить предоставляемые услуги с установленными к ним требованиями</p> <p>Владеть: организацией совместно со структурами, обеспечивающими сервис пассажиров и грузов как в пути следования, так и на станциях и вокзалах представления услуг на транспорте.</p>

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

##### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетных единиц (108 ак. ч.).

##### 4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 8
Контактная работа	24	24,15
Аудиторные занятия (всего):	24	24
В том числе:		
лекции (Л)	12	12
практические (ПЗ) и семинарские (С)	12	12
Самостоятельная работа (всего)	57	57
Экзамен (при наличии)	27	27
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1	ПК1
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

### 4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	8	Раздел 1 Системы сервиса на транспорте 1. Предпосылки создания системы фирменного транспортного обслуживания при перевозках грузов по железным дорогам России. 2. Структура построения СФТО. 3. Основные задачи и функции СФТО. 4. Рекламно-информационная деятельность в СФТО. 5. Агентская сеть СФТО	1		2/2		5	8/2	
2	8	Раздел 2 Рынок транспортных услуг 1. Классификация транспортных рынков. 2. Общие тенденции организации грузовых железнодорожных перевозок в странах с рыночной экономикой. 3. Показатели развития рынка транспортных слуг. 4. Системы скидок тарифов.	1/2		2/2		10	13/4	ПК1
3	8	Раздел 3 Качество транспортного обслуживания. Культура сервиса 1. Этапы транспортного обслуживания.	1/2		2/2		8	11/4	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		2. Требования клиентов к качеству транспортного обслуживания. 3. Элементы транспортного сервиса. 4. Варианты организации сервиса. 5. Классификация сроков доставки. 6. Культура сервиса (основы профессионального сервисного обслуживания).							
4	8	Экзамен						27	ЭК
5	8	Раздел 4 Правовая основа сервиса на транспорте 1. Основные международные законодательные акты. 2. Национальные законодательства. 3. Государственное регулирование транспортной деятельности. 5. Сертификация и лицензирование услуг при перевозках грузов.	1		2/2		5	8/2	
6	8	Раздел 5 Сервис в грузовых перевозках 1. Принципы и задачи транспортного сервиса грузовых перевозок. 2. Законодательные основы сервиса грузовых перевозок. 3. Сегментация рынка грузовых перевозок.	1/2		2/2		6	9/4	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		4. Принципы работы сервис центров.							
7	8	Раздел 6 Сервис на железнодорожном транспорте. 1. Развитие форм сервиса на отечественных железных дорогах. 2. Опыт зарубежных стран по развитию транспортного сервиса. 3. Виды маркетинга. 4. Функции маркетинга. 5. Этапы маркетингового исследования. 6. Задачи, решаемые маркетингом.	3		2/2		23	28/2	
8	8	Раздел 6 Сервис на железнодорожном транспорте. 1. Развитие форм сервиса на отечественных железных дорогах. 2. Опыт зарубежных стран по развитию транспортного сервиса. 3. Виды маркетинга. 4. Функции маркетинга. 5. Этапы маркетингового исследования. 6. Задачи, решаемые маркетингом.	4					4	
9		Всего:	12/6		12/12		57	108/18	



#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 12 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	8	РАЗДЕЛ 1 Системы сервиса на транспорте	Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	2 / 2
2	8	РАЗДЕЛ 2 Рынок транспортных услуг	Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО ОАО «РЖД»).	2 / 2
3	8	РАЗДЕЛ 3 Качество транспортного обслуживания. Культура сервиса	Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях.	2 / 2
4	8	РАЗДЕЛ 4 Правовая основа сервиса на транспорте	Правовое объяснение методики оценки соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям	2 / 2
5	8	РАЗДЕЛ 5 Сервис в грузовых перевозках	Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев	2 / 2
6	8	РАЗДЕЛ 6 Сервис на железнодорожном транспорте.	Технология формирования специализированных грузовых поездов (СПП)	2 / 2
ВСЕГО:				12/ 12

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Лекция

Лекция используется для изложения более или менее объемистого учебного материала, и поэтому она занимает почти весь урок. Естественно, что с этим связана не только определенная сложность лекции как метода обучения, но и ряд ее специфических особенностей.

Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности обучающихся и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний.

Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

- 1) во-первых, само изложение материала учителем должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;
- 2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность школьников и способствующие поддержанию их внимания.

Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся.

### Практические занятия

Практическое занятие - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки.

Практические занятия предназначены для углубленного изучения учебных дисциплин и играют важную роль в выработке у студентов умений и навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с педагогом. Кроме того, они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи.

Цель практических занятий - углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Она должна быть ясна не только педагогу, но и студентам.

План практических занятий отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Он является общим для всех педагогов и обсуждается на заседании кафедры.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	8	РАЗДЕЛ 1 Системы сервиса на транспорте	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом; подготовка к текущему и промежуточному контролю	5
2	8	РАЗДЕЛ 2 Рынок транспортных услуг	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом; подготовка к текущему и промежуточному контролю	10
3	8	РАЗДЕЛ 3 Качество транспортного обслуживания. Культура сервиса	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом; подготовка к текущему и промежуточному контролю	8
4	8	РАЗДЕЛ 4 Правовая основа сервиса на транспорте	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом	5
5	8	РАЗДЕЛ 5 Сервис в грузовых перевозках	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом	6
6	8	РАЗДЕЛ 6 Сервис на железнодорожном транспорте.	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом	23
ВСЕГО:				57

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Сервис на транспорте. Часть 1 Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах).	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	МИИТ, 2005	Все разделы
2	Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах).	МИИТ	2008	Все разделы
3	Сервис на транспорте (железнодорожном):		Маршрут, 2003	Все разделы
4	Сервис на транспорте (железнодорожном).	Копылова Е.В., Куликова Е.Б.	МИИТ, 2009	Все разделы
5	Маркетинг на транспорте	Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А.	Желдориздат., 2001	Все разделы

### 7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
6	СТ ССФЖТ ЦЛ 040-99/. МПС РФ Услуги, предоставляемые на федеральном железнодорожном транспорте. Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям.		1999	Все разделы

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Официальный сайт МИИТ – <http://miit.ru/>
2. Поисковые системы Google, Yandex, Rambler, Mail, Social media маркетинг, базы данных ОАО «РЖД», Минтранс России (<http://www.mintrans.ru>).

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения занятий используется:  
Windows 7.  
MS Office профессиональный 2010.

## 10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:  
Для аудиторных занятий необходимо должное количество рабочих мест студентов и

преподавателя.

Рабочие места по количеству обучающихся (стол, стулья аудиторные);

Оборудованное рабочее место преподавателя

Мультимедийное оборудование (ПК (системный блок – проц. – AMD FX™ 6300, 3,5 ГГц, ОЗУ 8 Гб), TV). Видеомagneтофон, TV

Плакаты – 8 шт.

Стенды – 1 шт.

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3.

Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6.

Организирующая; 7. информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике.

Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке специалиста важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ надежности подвижного состава, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий:

закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность

самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.