

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
23.04.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Обслуживание потребителей транспортных услуг**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Управление мультимодальными перевозками  
в условиях цифровизации технологических  
процессов

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 167444  
Подписал: заведующий кафедрой Биленко Геннадий  
Михайлович  
Дата: 27.04.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Обслуживание потребителей транспортных услуг» является формирование у обучающихся необходимых компетенций в соответствии с самостоятельно утверждаемым образовательным стандартом по направлению подготовки магистратуры 23.04.01 "Технология транспортных процессов", направленность "Управление мультимодальными перевозками в условиях цифровизации технологических процессов".

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-53** - Способен разрабатывать логистические процессы организации в условиях ограниченных ресурсов;

**ПК-54** - Способен использовать методы стратегического планирования для разработки коммерческой политики по оказанию логистической услуги перевозки грузов в условиях цифровой экономики;

**УК-1** - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Владеть:**

навыками обслуживания потребителей транспортных услуг.

### **Уметь:**

применять принципы и инструменты качества.

### **Знать:**

сущность и роль транспортных услуг.

## 3. Объем дисциплины (модуля).

### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами,

привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Тип учебных занятий                                       | Количество часов |           |
|---|------------------|-----------|
|   | Всего            | Семестр 1 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 20               | 20        |
| В том числе:  |                  |           |
| Занятия лекционного типа                                  | 10               | 10        |
| Занятия семинарского типа                                 | 10               | 10        |

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 196 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

| № п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание   |
|-------|--|
| 1     | Транспортно-экспедиционное обслуживание на рынке транспортных услуг. Термины и определения транспортных услуг. Эволюция услуг на железнодорожном транспорте. Законодательные основы транспортного обслуживания. Сертификация и лицензирование транспортно-экспедиционных услуг. Виды сообщений и классификация грузовых перевозок.                                     |
| 2     | Обоснование параметров качества обслуживания клиентов и оценка полноты и степени доступности выполнения заказов. Понятие качества транспортного обслуживания. Показатели качества транспортного обслуживания. Оценка уровня обслуживания. Определение транспортной обеспеченности и доступности. Клиентоориентированность и комплексность оказания транспортных услуг. |
| 3     | Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиционного обслуживания по центрам сервиса грузовых перевозок железнодорожным транспортом. Система фирменного транспортного обслуживания. Грузовые терминалы, операторские компании, экспедиторские фирмы. Взаимодействие информационных технологий в транспортном обслуживании.                                     |
| 4     | Технические средства для перемещения грузов. Вагоны грузового парка. Контейнеры. Интермодальные и альтернативные виды перевозок.   |

| № п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание   |
|-------|--|
| 5     | <p>Организация взаимодействия транспортных компаний и клиентов транспортного рынка.</p> <p>Классификация транспортных рынков. Классификация грузов по техническим условиям перевозки. Исследования рынка транспортных услуг. Тарифная политика на железнодорожном транспорте. Состояние рынка транспортных услуг. Единый технологический процесс работы железнодорожного пути необщего пользования и железнодорожной станции примыкания. Цели и задачи ЕТП. Неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги.</p> |

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание  |
|-------|---|
| 1     | <p>Раздел 2.</p> <p>Определение расчетных вагонопотоков для станции примыкания и железнодорожного пути необщего пользования. Определение технологических норм погрузки грузов в вагоны и выгрузки грузов из вагонов, в том числе с учетом дополнительного времени, связанного с дозировкой, размораживанием. Определение норм времени на выполнение маневровой и поездной работы на железнодорожном пути необщего пользования, технологического времени на подачу вагонов к местам погрузки, выгрузки грузов и уборку вагонов с этих мест. Расчет интервала времени между подачами вагонов. Проверка условий взаимодействия в работе станции примыкания и железнодорожного пути необщего пользования.</p> |
| 2     | <p>Раздел 5.</p> <p>Порядок построения планов-графиков работы железнодорожного пути необщего пользования и станции примыкания. Определение технологических сроков оборота вагонов на железнодорожном пути необщего пользования графическим способом. Порядок определения технологических сроков оборота вагонов на железнодорожном пути необщего пользования аналитическим способом. Определение сроков уборки вагонов перевозчиком с выставочных путей. Порядок определения элементов, лимитирующих работу железнодорожного пути необщего пользования.</p>   |

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы  |
|-------|---|
| 1     | Раздел 1. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12]. |
| 2     | Раздел 2. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12]. |
| 3     | Раздел 3. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12]. |
| 4     | Раздел 4. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12]. |
| 5     | Раздел 5. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12]. |
| 6     | Выполнение курсовой работы.   |
| 7     | Подготовка к промежуточной аттестации.  |

#### 4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

Предусмотрено самостоятельное выполнение курсовой работы на тему: «Разработка единого технологического процесса работы железнодорожного пути необщего пользования и железнодорожной станции примыкания». В каждом её разделе необходимо выполнить расчеты с учетом требований положений нормативных документов. Входные параметры для расчетов (100 вариантов исходных данных) приведены в задании на курсовую работу.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

| № п/п | Библиографическое описание   | Место доступа   |
|-------|--|---|
| 1     | Управление качеством транспортного обслуживания. Учебное пособие для студентов магистратуры по направлениям «Менеджмент» и «Экономика». Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Шлеин В.А. Учебное пособие М: РУТ (МИИТ), 2019 | 1. <a href="https://e.lanbook.com/book/175616">https://e.lanbook.com/book/175616</a> 2. Библиотека РОАТ |
| 2     | Транспортное обслуживание и экспедирование грузовых перевозок А.В. Комаров Учебное пособие Лань : электронно-библиотечная система. , 2017  | <a href="https://e.lanbook.com/book/134689">https://e.lanbook.com/book/134689</a>                       |
| 3     | Организация грузовой и коммерческой  | <a href="https://e.lanbook.com/book/164598">https://e.lanbook.com/book/164598</a>                       |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>работы станции и примыкающих железнодорожных путей необщего пользования Е.Д. Псеровская Учебное пособие Новосибирск : СГУПС , 2019</p>                      |  |
| 4 | <p>Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте Ю.И. Соколов Учебное пособие М.: РУТ (МИИТ) , 2019</p>   | <p><a href="https://e.lanbook.com/book/175825?category=1029">https://e.lanbook.com/book/175825?category=1029</a></p>   |
| 5 | <p>5. Техничко-экономическая оценка создания и эксплуатации транспортной инфраструктуры Под ред. Д.А. Мачерета Учебное пособие М.: РУТ (МИИТ), 2019 , 2019</p> | <p><a href="https://e.lanbook.com/book/175597">https://e.lanbook.com/book/175597</a></p>   |
| 6 | <p>Управление грузовой и коммерческой работой, грузоведение Б.П. Голубкин Учебное пособие М.: МИИТ , 2010</p>  | <p>Библиотека РОАТ</p>   |
| 7 | <p>Организация работы экспедиторских фирм М.А. Басыров, А.А. Шатохин, И.М. Басыров Учебное пособие Москва: РУТ (МИИТ) ,</p>                                    | <p><a href="http://www.rgotups.ru/images/data/Posobia/UP_org_raboti_exped_firm.pdf">http://www.rgotups.ru/images/data/Posobia/UP_org_raboti_exped_firm.pdf</a></p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | 2019   |   |
| 8  | Экономика транспортных организаций<br>Терёшина Н.П.,<br>Жаков В.В.<br>Учебное пособие<br>М.: РУТ (МИИТ) ,<br>2019                                | <a href="https://e.lanbook.com/book/175617">https://e.lanbook.com/book/175617</a> |
| 9  | Организация работы терминальных комплексов Н.С.<br>Воронин Учебное пособие Ростов-на-Дону : РГУПС ,<br>2019                                      | <a href="https://e.lanbook.com/book/170565">https://e.lanbook.com/book/170565</a> |
| 10 | Технико-технологическое обеспечение мультимодальных перевозок А.С.<br>Балалаев Учебное пособие Хабаровск : ДВГУПС , 2019                         | <a href="https://e.lanbook.com/book/179411">https://e.lanbook.com/book/179411</a> |
| 11 | Транспортно-грузовые системы<br>Н.П. Журавлев<br>Учебное пособие<br>Москва: РУТ (МИИТ) , 2019  | <a href="https://e.lanbook.com/book/175701">https://e.lanbook.com/book/175701</a> |
| 12 | Коммерческо-правовое обеспечение деятельности железнодорожного транспорта Н.М.<br>Магомедова<br>Учебное пособие<br>Ростов-на-Дону : РГУПС , 2017 | <a href="https://e.lanbook.com/book/191031">https://e.lanbook.com/book/191031</a> |

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

1. Официальный сайт РОАТ – <http://roat-rut.ru/>
2. Официальный сайт РУТ (МИИТ) – <http://miit.ru/>
3. Электронно-библиотечная система РОАТ – <http://lib.rgotups.ru/> и <http://biblioteka.rgotups.ru/>
4. Электронно-библиотечная система научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) – <http://library.miit.ru/>
5. Электронные расписания занятий – <http://roat-rut.ru/timetablelevel/>
6. Электронные сервисы АСУ Университет (АСПК РОАТ) – <http://appnn.rgotups.ru:8080/>
7. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.
8. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») – <http://www.rzd.ru>
9. Акционерное общество «Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта» (АО «ВНИИЖТ») – <http://www.vniizht.ru>
10. Открытое акционерное общество «Научно-исследовательский и проектно-конструкторский институт информатизации, автоматизации и связи на железнодорожном транспорте» (ОАО «НИИАС») – <http://www.vniias.ru>
11. Железнодорожный транспорт/журнал – <http://www.zeldortrans-journal.ru> и <http://www.zdt-magazine.ru>
12. Вестник ВНИИЖТ/журнал – <http://www.css-rzd.ru/vestnik-vniizht/>
13. Железные дороги мира/журнал – <http://www.zdmira.com>
14. Наука и техника транспорта /журнал – <http://ntt.rgotups.ru>
15. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" – <http://e.lanbook.com/>
16. Электронно-библиотечная система ibooks.ru – <http://ibooks.ru/>
17. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" – <http://www.book.ru/>
18. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.com" – <http://www.znanium.com/>
19. Система дистанционного обучения СДО РОАТ - <https://sdo.roat-rut.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение должно позволять выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине «Обслуживание потребителей транспортных услуг»: теоретический курс, практические занятия, курсовую работу, вопросы по курсу. Все необходимые



для изучения дисциплины учебно-методические материалы объединены в Учебно-методический комплекс.

- Программное обеспечение для выполнения практических заданий включает в себя программные продукты общего применения;

- Программное обеспечение для проведения лекций, демонстрации презентаций и ведения интерактивных занятий: Microsoft Office 2003 и выше;

- Программное обеспечение, необходимое для оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2003 и выше;

- Программное обеспечение для выполнения текущего контроля успеваемости: Браузер Internet Explorer 6.0 и выше.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Учебная аудитория для проведения занятий должна соответствовать требованиям охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов и качеству учебной (аудиторной) доски, а также соответствовать условиям пожарной безопасности. Освещённость рабочих мест должна соответствовать действующим СНиПам.

Кабинеты оснащены следующим оборудованием, приборами и расходными материалами, обеспечивающими проведение предусмотренных учебным планом занятий по дисциплине:

- для проведения лекций, практических занятий, групповых консультаций и промежуточной аттестации: учебные аудитории для проведения занятия лекционного и семинарского типа (оснащение: мультимедийное оборудование (проектор, компьютер, экран) для представления презентаций, графических материалов, видеоматериалов);

- для проведения индивидуальных консультаций, а также для организации самостоятельной работы: оснащённый компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду университета укомплектованный специализированной мебелью кабинет компьютерных технологий (ауд. 410), дополнительно оснащённый следующим оборудованием: принтер лазерный.

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа во 2 семестре.

Экзамен во 2 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Управление  
транспортными процессами»

А.А. Шатохин

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТП РОАТ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Г.М. Биленко

С.Н. Климов