

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: 07.05.2025

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, вырабатывать 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 №2
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. Интерmodalные 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.</p> <p>Состояние рынка транспортных услуг. Единый технологический процесс работы железнодорожного пути необщего пользования и железнодорожной станции примыкания. Цели и задачи ЕТП.</p> <p>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.</p> <p>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	Самостоятельное изучение литературы по тематике разделов 1-5. Литература [1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12].
2	Выполнение курсовой работы.
3	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	https://e.lanbook.com/book/175616
2	Транспортное обслуживание и экспедирование грузовых перевозок А.В. Комаров Учебное пособие Лань : электронно-библиотечная система. , 2017	https://e.lanbook.com/book/134689
3	Организация грузовой и коммерческой работы станции и примыкающих железнодорожных путей необщего пользования Е.Д. Псеровская Учебное пособие Новосибирск : СГУПС , 2019	https://e.lanbook.com/book/164598
4	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте Ю.И. Соколов Учебное пособие М.: РУТ (МИИТ) , 2019	https://e.lanbook.com/book/175825?category=1029
5	5. Технико-экономическая оценка создания и эксплуатации транспортной инфраструктуры Под ред. Д.А. Мачерета Учебное пособие М.: РУТ (МИИТ), 2019 , 2019	https://e.lanbook.com/book/175597
6	Управление грузовой и коммерческой работой, грузоведение Б.П. Голубкин Учебное пособие М.: МИИТ , 2010	библиотека РОАТ
7	http://biblioteka.rgotups.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=%20656.225/%D0%91%20278-557262197&bns_string=КАТВ Организация работы экспедиторских фирм М.А. Басыров, А.А. Шатохин, И.М. Басыров Учебное пособие Москва: РУТ (МИИТ) , 2019	библиотека РОАТ, ссылку см. слева
8	Экономика транспортных организаций Терёшина Н.П., Жаков В.В. Учебное пособие М.: РУТ (МИИТ) , 2019	https://e.lanbook.com/book/175617
9	Организация работы терминалных комплексов Н.С. Воронин Учебное пособие Ростов-на-Дону : РГУПС , 2019	https://e.lanbook.com/book/170565
10	Технико-технологическое обеспечение мультимодальных перевозок А.С. Балалаев Учебное пособие Хабаровск : ДВГУПС , 2019	https://e.lanbook.com/book/179411

1	Транспортно-грузовые системы Н.П. Журавлев Учебное пособие Москва: РУТ (МИИТ) , 2019	https://e.lanbook.com/book/175701
1 2	Коммерческо-правовое обеспечение деятельности железнодорожного транспорта Н.М. Магомедова Учебное пособие Ростов-на-Дону : РГУПС , 2017	https://e.lanbook.com/book/191031

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

1. Официальный сайт РУТ (МИИТ) – <http://miit.ru/>
2. Электронно-библиотечная система РОАТ – <http://lib.rgotups.ru/> и <http://biblioteka.rgotups.ru/>
- <http://irbis.roatrus.ru>
3. Электронно-библиотечная система научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) – <http://library.miit.ru/>
4. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.
5. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») – <http://www.rzd.ru>
6. Официальный сайт министерства транспорта РФ (законодательные и нормативно-правовые акты) - <http://www.mintrans.ru/documents>
7. Акционерное общество «Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта» (АО «ВНИИЖТ») – <http://www.vniizht.ru>
8. Открытое акционерное общество «Научно-исследовательский и проектно-конструкторский институт информатизации, автоматизации и связи на железнодорожном транспорте» (ОАО «НИИАС») – <http://www.vniias.ru>
9. Железнодорожный транспорт/журнал – <http://www.zdt-magazine.ru>
10. Вестник ВНИИЖТ/журнал – <http://www.css-rzd.ru/vestnik-vniizht/>
11. Железные дороги мира/журнал – <http://www.zdmira.com>
12. Наука и техника транспорта /журнал – <http://ntt.rgotups.ru>
13. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" – <http://e.lanbook.com/>
14. Электронно-библиотечная система ibooks.ru – <http://ibooks.ru/>
15. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" – [http://www.book.ru/](http://www.book.ru)
16. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.com" – <http://www.znanium.com/>
17. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <http://www.biblio-online.ru/>

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

Программное обеспечение позволяет выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине.

Все необходимые для изучения дисциплины учебно-методические материалы размещены на сайте академии: <https://www.miit.ru/>.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы:

- для проведения лекций, демонстрации презентаций и ведения интерактивных занятий: Microsoft Office 2007 и выше.
- для оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2007 и выше.
- для выполнения практических заданий: программные продукты общего применения
- для выполнения текущего контроля успеваемости: Браузер Internet Explorer 8.0 и выше.
- для самостоятельной работы: Браузер Internet Explorer 8.0 и выше, Microsoft Office 2007 и выше.

Для осуществления учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий: операционная система Windows, Microsoft Office 2003 и выше, Браузер Internet Explorer 8.0 и выше.

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

Освоение дисциплины осуществляется в оборудованных учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (переносное мультимедийное оборудование, ноутбук), оборудованы меловыми и маркерными досками.

В процессе проведения занятий лекционного типа по дисциплине используются раздаточные демонстрационные материалы, презентации, учебно-наглядные пособия.

В процессе самостоятельной подготовки по дисциплине используются помещения для самостоятельной работы студентов, оборудованные персональными компьютерами с возможностью выхода в Интернет и электронную образовательную среду ВУЗа, и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

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 проведений 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: оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду университета - лаборатории кафедры "Управление транспортными процессами" (ауд. 421а, дополнительно оснащённая следующим оборудованием: принтер лазерный, коммутатор, интерактивная доска, проектор; ауд. 204 со специализированным оборудованием).

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.

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

Г.М. Биленко

Председатель учебно-методической
комиссии

С.Н. Климов