

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ЖДСТУ
Заведующий кафедрой УТБиИС



С.П. Вакуленко

21 мая 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУЦТ



С.П. Вакуленко

03 июля 2020 г.

Кафедра «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные системы»

Авторы Куликова Екатерина Борисовна, к.т.н., доцент
 Копылова Екатерина Витальевна, к.т.н., доцент
 Мадяр Ольга Николаевна, к.т.н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис в единой транспортной системе

Направление подготовки:	23.03.01 – Технология транспортных процессов
Профиль:	Организация перевозок и управление в единой транспортной системе
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2020

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 4 30 апреля 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  Н.А. Клычева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 15 27 апреля 2020 г. Профессор  С.П. Вакуленко
---	--

Рабочая программа учебной 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: 8890
Подписал: Профессор Вакуленко Сергей Петрович
Дата: 27.04.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является профессиональная подготовка по специальности «Эксплуатация железных дорог», а также получение специалистами необходимых знаний в условиях функционирования ОАО «РЖД», его дочерних и зависимых обществ.

Основной целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у обучающегося компетенций в области обслуживания пассажиров и грузовладельцев на железнодорожном транспорте в современных условиях, а также завоевание соответствующих сегментов рынка и получение стабильных и высоких доходов от перевозок. Эти компетенции потребуются студентам для следующих видов деятельности:

- производственно-технологической.

Дисциплина предназначена для получения знаний в решении следующих профессиональных задач (в соответствии с видами деятельности):

- производственно-технологическая:

планирование деятельности пассажирских и грузовых компаний в сфере железнодорожных перевозок.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Сервис в единой транспортной системе" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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	ПКС-3 Способность управлять деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам.	ПКС-3.1 Способен проводить анализ деятельности организации, анализировать факторы и условия, влияющие на деятельность организации. ПКС-3.2 Способен использовать методики оценки деятельности организации в соответствии с разработанными показателями, владеть методами сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа для принятия стратегических решений. ПКС-3.3 Знает стандарты качества услуг, предоставляемых на объектах железнодорожного транспорта. ПКС-3.4 Знает основные принципы организации логистических бизнес-процессов и их совершенствования.

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (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	64	64,15
Аудиторные занятия (всего):	64	64
В том числе:		
лекции (Л)	32	32
практические (ПЗ) и семинарские (С)	32	32
Самостоятельная работа (всего)	44	44
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)	ЗаО	ЗаО

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 промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	8	Раздел 1 Раздел 1. Общие положения	9		7		10	26	
2	8	Тема 1.1 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	6		7		10	23	
3	8	Тема 1.2 1.2. Основные понятия сервиса.	1					1	
4	8	Тема 1.3 1.3 Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги.	2					2	
5	8	Раздел 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках	7		7		19	33	
6	8	Тема 2.1 2.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания	1		3		14	18	
7	8	Тема 2.2 2.2 Цели создания и основы функционирования крупных грузовых компаний..	1					1	
8	8	Тема 2.3 2.3 Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях.	2					2	
9	8	Тема 2.4 2.4 Категории формирования специализированных грузовых поездов	2					2	
10	8	Тема 2.5 2.5 Технология	1				3	4	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		формирования специализированных грузовых поездов							
11	8	Тема 2.6 Промежуточный контроль №1			4		2	6	ПК1, Тест
12	8	Раздел 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках	16		18		15	49	
13	8	Тема 3.1 3.1 Сервисное обслуживание пассажиров на вокзальном комплексе	3					3	
14	8	Тема 3.2 3.2 Организация работы сервис- центров на вокзалах.	3		7		4	14	
15	8	Тема 3.3 3.3 Принципы работы сервис- центров	3					3	
16	8	Тема 3.4 3.4 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.	1		3		4	8	
17	8	Тема 3.4 3.4 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.	3					3	
18	8	Тема 3.5 3.5 Сервис пассажиров в пригородных поездах	3		4		3	10	
19	8	Тема 3.6 Промежуточный контроль №2			4		4	8	, Решение задач
20	8	Зачет						0	ЗаО
21		Всего:	32		32		44	108	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 32 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
1	8	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Общие положения Тема: 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	ПЗ №1. История развития и общее понятие сервиса на транспорта. Виды сервиса в обслуживании	7
2	8	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема: 2.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания	ПЗ №2. Предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания	3
3	8	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема: Промежуточный контроль №1	Промежуточный контроль №1	4
4	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема: 3.2 Организация работы сервис-центров на вокзалах.	ПЗ №4. Основные задачи транспортного сервиса. Принципы транспортного сервиса в обслуживании пассажиров	7
5	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема: 3.4 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.	ПЗ №5. Основные задачи для расчета эффективности пассажирских перевозок. Доходы от продаж билетов, рентабельность и др.	3
6	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема: 3.5 Сервис пассажиров в пригородных поездах	ПЗ №6. Интермодальные транспортные системы в пригородном сообщении.	4
7	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема: Промежуточный контроль №2	Промежуточный контроль №2	4

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
ВСЕГО:				32/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Сервис на транспорте» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе мультимедиа лекция, проблемная лекция, разбор и анализ конкретной ситуации.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций; технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также использованием компьютерной тестирующей системы.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 3 раздела, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение задач) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются опросом.

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 Раздел 1. Общие положения Тема 1: 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №1. 3) Изучение литературы из источников [1]	10
2	8	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема 1: 2.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №2. 3) Изучение литературы из источников [1]	14
3	8	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема 5: 2.5 Технология формирования специализированных грузовых поездов	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №3. 3) Изучение литературы из источников [1] и [3]	3
4	8	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема 6: Промежуточный контроль №1	Подготовка к промежуточному контролю. Изучение лекционного материала. Изучение литературы из источников [1], [2]	2
5	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема 2: 3.2 Организация работы сервис-центров на вокзалах.	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №4 3) Изучение литературы из источников [1], [2]	4
6	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема 4: 3.4 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №5 3) Изучение литературы из источников [1], [2] . При возможности обращение к источнику [3]	4
7	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема 5: 3.5 Сервис пассажиров в пригородных поездах	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №6 3) Изучение литературы из источников [1], [2] . При возможности обращение к источнику [3]	3

8	8	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема 6: Промежуточный контроль №2	Подготовка к промежуточному контролю №2	4
ВСЕГО:				44

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 (железнодорожном)	Копылова Е.В., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2009 НТБ МИИТ 338.4(075.8)	1 – 3
2	Организация работы сервис- центра на вокзале	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2008 НТБ МИИТ 656.224(076.5) 338.48(076.5)	2-3
3	Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2008 НТБ МИИТ	1-3

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
4	Сервис на транспорте. Часть I Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.: МИИТ, 2005 НТБ МИИТ 656.224(076.5)	2-3

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

<http://library.miit.ru/>
<http://www.fepo.ru/>
<http://www.edu.ru/>
<http://www.fgosvpo.ru/>
<http://www.rzd.ru/>

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

Перечень лицензионного программного обеспечения: Windows 7, Microsoft Office Professional Plus, AutoCAD.

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

Для аудиторных занятий необходимо должное количество рабочих мест студентов и преподавателя, оборудованных в соответствии с требованиями правил техники безопасности, санитарных норм, а также другими предписаниями, имеющимися в нормативных правовых актах Российской Федерации.

Для проведения занятий лекционного типа необходима аудитория со следующим оснащением: Интерактивная панель, 2 LCD панели, трибуна, оснащенная монитором, проектор, проекторная доска, маркерная доска, 2 персональных компьютера. В Учебной аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций необходимо наличие учебной доски.

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

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в 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. Организующая; 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.