

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

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ
Заведующий кафедрой УЭРиБТ

Директор ИУЦТ



В.А. Шаров



С.П. Вакуленко

30 сентября 2019 г.

30 сентября 2019 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., доцент

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервис на железнодорожном транспорте»

Направление подготовки:	<u>23.03.01 – Технология транспортных процессов</u>
Профиль:	<u>Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 30 сентября 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  Н.А. Клычева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 27 сентября 2019 г. И.о. заведующего кафедрой  С.П. Вакуленко
---	---

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 на железнодорожном транспорте" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКР-1	Способность к организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей на транспортных объектах и контроля соответствия качества оказываемых услуг установленным требованиям
-------	---

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

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 завершенный 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. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Раздел 1. Общие положения

Тема: 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.

Тема: 1.2. Основные понятия сервиса.

Тема: 1.3 Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги.

РАЗДЕЛ 2

Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках

Тема: 2.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания

Тема: 2.2 Цели создания и основы функционирования крупных грузовых компаний..

Тема: 2.3 Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях.

Тема: 2.4 Категории формирования специализированных грузовых поездов

Тема: 2.5 Технология формирования специализированных грузовых поездов

Тема: Промежуточный контроль №1

Тест

РАЗДЕЛ 3

Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках

Тема: 3.1 Сервисное обслуживание пассажиров на вокзальном комплексе

Тема: 3.2 Организация работы сервис-центров на вокзалах.

Тема: 3.3 Принципы работы сервис-центров

Тема: 3.4 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.

Тема: 3.5 Сервис пассажиров в пригородных поездах

Тема: Промежуточный контроль №2

Решение задач

Зачет