

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУЦТ



С.П. Вакуленко

01 октября 2019 г.

Кафедра «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные
 системы»

Автор Куликова Екатерина Борисовна, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ 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>очно-заочная</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
---	---

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является профессиональная подготовка магистров в области логистике, по специальности «Логистика на транспорте», а также получение 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

Задачами изучения дисциплины «Сервис на транспорте» являются изучение основ, аутсорсинга, взаимодействия железнодорожного с другими видами транспорта, грузоведения, управления перевозочными процессами, туризмом.

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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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

2.1.1. История техники и системы управления перевозочным процессом:

Знания: о многовариантности исторического процесса, многообразии культур и принципах их взаимодействия

Умения: обосновывать собственную позицию по отношению к поставленной проблеме, приводя исторические примеры и аргументы

Навыки: навыками самостоятельного осмысления и выработки суждений, основанных на интересе к отечественному и мировому историко-культурному наследию

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Организация пассажирских перевозок

**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	ПКР-1 Способность к организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей на транспортных объектах и контроля соответствия качества оказываемых услуг установленным требованиям	ПКР-1.2 Способность организовать обслуживание пассажиров в пассажирском поезде, в пути следования. ПКР-1.3 Уметь организовать работников, связанных с обслуживанием пассажиров и контролировать качество предоставляемых услуг.

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 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 9
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)	48	48
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
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 промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	9	Раздел 1 Общие положения	6				8	14	
2	9	Тема 1.1 Значение сервисного обслуживания в транспортной логистике	2				4	6	
3	9	Тема 1.2 Основы сервисологии. Основные понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги в транспортной логистике.	4				4	8	
4	9	Раздел 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ	4		6		14	24	
5	9	Тема 2.1 Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	4		6		14	24	
6	9	Раздел 2.1.5 ПК-1						0	ПК1, контрольная работа по разделам 1, 2
7	9	Раздел 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ	2		6		26	34	
8	9	Тема 3.1 Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры	1		6			7	
9	9	Тема 3.2 Транспортные услуги в туризме	1				26	27	

№ 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
10	9	Раздел 3.2.2 ПК-2						0	ПК2, контрольная работа по разделу 3
11	9	Раздел 4 Дифференцируемый зачет						0	ЗаО
12		Всего:	12		12		48	72	

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 ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
1	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	Сравнение технологий формирования специализированных поездов различных категорий. Отработка навыков выбора рациональной технологии перевозки с учетом требований логистики.	6
2	9	РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры	Отработка навыков формирования сервисных услуг, обладающих параметрами и характеристиками, которые востребованы в логистических системах.	6
ВСЕГО:				12/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Организация логистического сервиса» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и на 60 % являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и на 40 % с использованием интерактивных (диалоговых) технологий.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объёме 18 часов. Остальная часть практического курса (12 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) 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 (72 часа) 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, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

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	9	РАЗДЕЛ 1 Общие положения	Значение сервисного обслуживания в транспортной логистике	4
2	9	РАЗДЕЛ 1 Общие положения	Основы сервисологии. Основные понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги в транспортной логистике.	4
3	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ	Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	2
4	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 1: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям ПЗ 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ	12
5	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 1: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям ПЗ 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ	12
6	9	РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 2: Транспортные услуги в туризме	1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ	26
ВСЕГО:				60

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 I Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	// М.:МИИТ, 2005., 2005	Все разделы
2	Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Копылова Е.В.	М.:МИИТ, 2008. – 66 с, 2008	Все разделы
3	Сервис на транспорте (железнодорожном)	Копылова Е.В., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2009, 2009	Все разделы
4	Логистика производства: теория и практика : учебник для магистров	В. А. Волочиенко, Р. В. Серышев ; под ред. Б. А. Аникина	М. : Юрайт, 2014. - 454 с. НТБ МИИТ.; 2014	Разделы 1-3, стр.30-153

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
5	Сервис на транспорте (железнодорожном)	Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н.	М.: Маршрут, 2003, 2003	Все разделы
6	Организация работы сервис-центра на вокзале	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2003, 2003	Все разделы
7	Логистика : Учебник	А.М.Гаджинский	М. : Информ.-внедренч. центр "Маркетинг", 2000. - 375 с, 0	1 – 3, стр . 1-171, стр. 301-553с
8	Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов	С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2015, 2015	Все разделы
9	Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении	Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2014, 2014	Все разделы
10	Мультимодальные пассажирские перевозки с участием АО «ФПК»	С.П. Вакуленко, А.В. Колин, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2015, 2015	Все разделы
11	Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях	С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2013, 2013	Все разделы

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

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

Облачный сервис кафедры «Транспортный бизнес» (доступ предоставляется группе в целом или каждому студенту индивидуально)

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

программный пакет MS Office

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

Аудио-визуальный комплекс, сплиттер, проектор, экран для проектора, маркерная доска, 2 LCD плазмы (телевизора), унифицированное мультимедийное антивандальное рабочее место преподавателя, управляющий ПЭВМ.

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 магистром 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.

Ориентирующая-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 магистров.

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 магистра 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 учащемуся 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 являются 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.