

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

Кафедра «Эксплуатация железных дорог»

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервис на транспорте»**

Специальность:	<u>23.05.04 – Эксплуатация железных дорог</u>
Специализация:	<u>Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта</u>
Квалификация выпускника:	<u>Инженер путей сообщения</u>
Форма обучения:	<u>заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2018</u>

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у обучающихся компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» и приобретение ими:

- знаний принципов и задач транспортного сервиса пассажиров и грузов;
- умений оценить значимость транспортного сервиса для пассажиров в пригородном и дальнем сообщении, включая интермодальные перевозки;
- навыков проведения расчётов: эксплуатационных затрат сервис-центра и определения оптимального набора производимых услуг; технических и технологических параметров перевозки грузов и пассажиров; параметров перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Сервис на транспорте" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5	способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести за них ответственность, владением навыками анализа учебно-воспитательных ситуаций, приемами психической саморегуляции
ОПК-12	готовностью применять логистические технологии в организации и функционировании транспортных систем
ПК-3	готовностью к организации рационального взаимодействия железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте
ПК-4	способностью организовать эффективную коммерческую работу на объекте железнодорожного транспорта, разрабатывать и внедрять рациональные приемы работы с пользователями транспортных услуг
ПК-17	способностью использовать в работе основные методы и модели управления инновационными процессами

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Образовательные технологии в рамках дисциплины "Сервис на транспорте", в соответствии с требованиями ФГОС ВО и с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов в учебном процессе, рассматриваются как совокупность традиционных методов (направленных на передачу определённой суммы знаний и формирование базовых навыков практической деятельности с использованием фронтальных форм работы) и инновационных технологий, а также приёмов и средств, применяемых для формирования у студентов необходимых умений и развития предусмотренных компетенциями навыков. Специфика дисциплины определяет

необходимость широко использовать такие современные образовательные технологии, как: \* технология модульного обучения (деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс); \* гуманитарные технологии - технологии обеспечения мотивированности и осознанности образовательной деятельности студентов, технологии сопровождения индивидуальных образовательных маршрутов студентов, обеспечения процесса индивидуализации обучения студентов (организация взаимодействия преподавателя со студентами как субъектами вузовского образовательного процесса с целью создания условий для понимания смысла образования в вузе, организации самостоятельной образовательной деятельности, будущей профессиональной деятельности, а также условий для развития личностного и реализации творческого потенциала); \* технология дифференцированного обучения (осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей и возможностей); \* технология обучения в сотрудничестве (ориентирована на моделирование взаимодействия студентов с целью решения задач в рамках профессиональной подготовки студентов, реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач); \* информационно-коммуникационные технологии (использование современных компьютерных средств и Интернет-технологий, что расширяет рамки образовательного процесса, повышает его практическую направленность, способствует интенсификации самостоятельной работы студентов и повышению познавательной активности); \* технологии проблемного и проектного обучения (способствуют реализации междисциплинарного характера компетенций, формирующихся в процессе обучения: работа с профессионально ориентированной литературой, справочной литературой с последующей подготовкой и защитой проекта, участия в студенческих научных конференциях). Комплексное использование в учебном процессе всех вышеназванных технологий стимулирует личностную, интеллектуальную активность, развивают познавательные процессы, способствует формированию компетенций, которыми должен обладать будущий специалист. Реализация компетентностного и личностно-деятельностного подходов с использованием перечисленных технологий предусматривает активные и интерактивные формы обучения (диалогический характер коммуникативных действий преподавателя и студентов), при этом по дисциплине "Сервис на транспорте" практические занятия с использованием интерактивных форм составляют 2 ч..

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

### **РАЗДЕЛ 1**

#### **Раздел 1. Сервис на транспорте**

Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов. Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса железнодорожных перевозок. Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности.

### **РАЗДЕЛ 1**

#### **Раздел 1. Сервис на транспорте работа в группе, решение задач**

### **РАЗДЕЛ 2**

#### **Раздел 2. Система фирменного транспортного обслуживания**

Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности. Структура и функции

системы фирменного транспортного обслуживания. Маркетинг на железнодорожном транспорте. Функции планирования перевозок грузов. Информационные услуги СФТО.

## РАЗДЕЛ 2

Раздел 2. Система фирменного транспортного обслуживания  
дискуссия

## РАЗДЕЛ 3

Раздел 3. Сервис в грузовых и пассажирских перевозках

Совершенствование транспортного обслуживания грузовладельцев  
Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса. Качество перевозок и элементы сервиса. Обеспечение сервиса в ускорении доставки грузов.  
Создание и функционирование операторских компаний. Сервис контейнерных перевозок.  
Международные транспортные коридоры. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Сегментация рынка пассажирских перевозок.  
Сервис-центры по обслуживанию пассажиров.

## РАЗДЕЛ 3

Раздел 3. Сервис в грузовых и пассажирских перевозках  
работа в группе, решение задач

## РАЗДЕЛ 4

зачет с оценкой

## РАЗДЕЛ 4

зачет с оценкой

зачет с оценкой

Дифференцированный зачет