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

Кафедра «Управление транспортными процессами»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервис на транспорте»

Направление подготовки:	<u>23.03.01 – Технология транспортных процессов</u>
Профиль:	<u>Организация перевозок и управление в единой транспортной системе</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у обучающихся необходимых компетенций в соответствии с Образовательным стандартом высшего образования федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет транспорта» по направлению подготовки 23.03.01–Технология транспортных процессов 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 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
ПКС-3	Способность управлять деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Образовательные технологии в рамках дисциплины "Сервис на транспорте" 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 формы обучения..

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

РАЗДЕЛ 1

Сервис на транспорте
опрос

РАЗДЕЛ 1

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

РАЗДЕЛ 2

Система фирменного транспортного обслуживания
опрос

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 3

Сервис в грузовых и пассажирских перевозках
опрос

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 4

Зачет с оценкой