

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ЛиУТС
Заведующий кафедрой ЛиУТС



В.В. Багинова

27 сентября 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУЦТ



С.П. Вакуленко

26 июня 2019 г.

Кафедра «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные
 системы»

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис на транспорте

Направление подготовки:	38.03.02 – Менеджмент
Профиль:	Логистика и управление цепями поставок
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

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 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 изучаются студентами для следующих видов деятельности:

- производственно-технологической;
- организационно-управленческой;
- проектной;
- научно-исследовательской.

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;

- организационно-управленческой:

организация сервисного обслуживания на вокзалах и в поездах для пассажирских перевозок, и технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в современных условиях;

- проектной:

разработка методики регулирования и организации интермодальных пассажирских перевозок, а так же плана формирования специализированных грузовых поездов;

- научно-исследовательская:

анализ сервисного обслуживания пассажиров в дальнем и пригородном сообщениях на железнодорожном транспорте, и основных функций системы фирменного транспортного обслуживания в грузовых перевозках.

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

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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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

2.1.1. Общий курс транспорта:

Знания: необходимый методический, практический и лекционный материал в области транспортного комплекса РФ, сферы деятельности магистрального, промышленного, городского, специализированного и нетрадиционных видов транспорта; основополагающие принципы их функционирования. Знать критерии оценки (технические, технологические, экономические) различных этапов логистической транспортной цепочки для разных видов транспорта.

Умения: проводить оценку и выбор проектов с учётом: выбранных критериев, взаимодействия видов транспорта и их конкурентоспособности.

Навыки: практическими навыками решения транспортных задач (по видам транспорта), оптимизировать их.

2.1.2. Правоведение:

Знания: процесс формирования права; содержание основных правовых школ; сущность современных правовых систем; содержание правового понятийного аппарата; закономерности формирования правопорядка и правосознания; механизмы повышения уровня правовой культуры; основные пути преодоления правового нигилизма; основные функции и роль права в современном обществе.

Умения: сопоставлять содержание современных правовых систем; анализировать взаимосвязь развития законодательства и особенностей соответствующего социально-политического этапа развития страны; выделять основные черты правового государства; характеризовать явления правовой действительности.

Навыки: давать оценку явлениям правовой действительности; систематизировать полученные знания о правовых категориях; составлять суждения о предпосылках и стадиях развития права; применять метод сравнительного правоведения и иные частнонаучные методы для характеристики общеправовых явлений.

2.1.3. Управление человеческими ресурсами:

Знания: принципы организации служб управления персоналом, их функции; технологии управления человеческими ресурсами, включая оценку потребности в персонале, отбор, найм, увольнение, передвижение, аттестацию, развитие, мотивацию человеческих ресурсов

Умения: управлять формированием и использованием интеллектуально-креативных ресурсов организации в целях повышения производительности и реализации бизнес-стратегии

Навыки: навыками убеждения сотрудников, стимулирования их к эффективной трудовой деятельности, в т.ч. личным примером

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Страхование

2.2.2. Таможенное регулирование и таможенное дело

2.2.3. Управление финансовыми потоками транспортного предприятия

**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	ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Знать и понимать: объяснение методики оценки соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям Уметь: сопоставить предоставляемые услуги с установленным к ним требованиям. Владеть: организацией совместно со структурами, обеспечивающими сервис пассажиров и грузов как в пути следования, так и на станциях и вокзалах представления услуг на транспорте.

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 4
Контактная работа	36	36,15
Аудиторные занятия (всего):	36	36
В том числе:		
лекции (Л)	12	12
практические (ПЗ) и семинарские (С)	24	24
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Экзамен (при наличии)	36	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	КР (1), ПК1, ПК2	КР (1), ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	Раздел 1 Общие положения	2		6/2			8/2	
2	4	Тема 1.1 Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	2					2	, Решение задач
3	4	Раздел 2 Сервис в грузовых перевозках	2/2		9/3		18	29/5	
4	4	Тема 2.2 Цели создания и основы функционирования крупных грузовых компаний.	2/2					2/2	ПК1, Решение задач
5	4	Раздел 3 Сервис в пассажирских перевозках	8/2		9/5		18	35/7	
6	4	Тема 3.1 Вокзал в структуре управления пассажирским комплексом	2					2	, Решение задач
7	4	Тема 3.3 Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале	2					2	, Решение задач
8	4	Тема 3.5 Принципы работы сервис-центров	2					2	, Решение задач
9	4	Тема 3.7 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.	2/2					2/2	КР, ПК2, Решение задач
10	4	Экзамен						36	ЭК
11		Всего:	12/4		24/10		36	108/14	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 24 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	4	РАЗДЕЛ 1 Общие положения	Основные понятия сервиса.	3 / 1
2	4	РАЗДЕЛ 1 Общие положения	Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги.	3 / 1
3	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО ОАО «РЖД»).	3 / 1
4	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях.	3 / 1
5	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Категории формирования специализированных грузовых поездов	3 / 1
6	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Комплексная система управления качеством обслуживания на вокзале	3 / 1
7	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Организация работы сервис-центров на вокзалах.	3 / 1
8	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Перспективы развития сервис-центров	1 / 1
9	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Выбор рациональных схем формирования пассажирских составов в дальнем сообщении	1 / 1
10	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Сервис пассажиров в пригородных перевозках	1 / 1
ВСЕГО:				24/ 10

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

КУРСОВЫЕ 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 на 83 % являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и на 17 % с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе мультимедиа лекция (2 часа), проблемная лекция (2 часа), разбор и анализ конкретной ситуации (2 часа).

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объёме 9 часов. Остальная часть практического курса (9 часа) 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 и интерактивных технологий. К традиционным видам работы (35 часов) относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. К интерактивным (диалоговым) технологиям (14 часов) относится подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов.

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	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Технология формирования специализированных грузовых поездов 1. Сервис на транспорте. Часть 1 Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах) Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.// М.:МИИТ, 2005.НТБ МИИТ 656.224(076.5). 2. Сервис на транспорте (железнодорожном): Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н.М.: Маршрут, 2003 НТБ МИИТ5-89035-104-4 656.2:338.46(075.8) 3. Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах) Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. М.:МИИТ, 2008. – 66 с НТЮ МИИТ 4. Сервис на транспорте (железнодорожном) Копылова Е.В., Куликова Е.Б. М.:МИИТ, 2009 НТБ МИИТ 338.4(075.8) , 0	18
2	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Использование вагонов различной классности для освоения пригородного пассажиропотока 1. Сервис на транспорте. Часть 1 Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах) Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.// М.:МИИТ, 2005.НТБ МИИТ 656.224(076.5). 2. Сервис на транспорте (железнодорожном): Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н.М.: Маршрут, 2003 НТБ МИИТ5-89035-104-4 656.2:338.46(075.8) 3. Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах) Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. М.:МИИТ, 2008. – 66 с НТЮ МИИТ 4. Сервис на транспорте (железнодорожном) Копылова Е.В., Куликова Е.Б. М.:МИИТ, 2009 НТБ МИИТ 338.4(075.8) , 0	18
ВСЕГО:				36

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.НТБ МИИТ 656.224(076.5), 0	Все разделы
2	Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2008. – 66 с НТЮ МИИТ , 0	Все разделы
3	Сервис на транспорте (железнодорожном)	Копылова Е.В., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2009 НТБ МИИТ 338.4(075.8) , 0	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/ п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используй ется при изучении разделов, номера страниц
4	Сервис на транспорте (железнодорож ном):	Иловайск ий Н.Д., Киселёв А.Н.	М.: Маршрут, 2003 НТБ МИИТ5-89035-104-4 656.2:338.46(075.8) , 0	Все разделы
5	Маркетинг на транспорте	Абрамов А.П., Галабурд а В.Г., Иванова Е.А.	М.: Желдориздат. – 2001 НТБ МИИТ 5-94069-019-X 656.2.003:339.138(075.8), 0	Все разделы
6	Организация работы сервис- центра на вокзале	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2003 НТБ МИИТ 656.224(076.5) 338.48(076.5) , 0	Все разделы
7	Услуги, предоставляем ые пассажирам на федеральном железнодорожн ом транспорте. Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям. СТ ССФЖТ ЦЛ 040-99/ МПС РФ		М.: - 1999 http://doc.rzd.ru/doc/public/ru?STRUCTURE_ID=704&layer_id=5104&id=3994 , 0	Все разделы

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

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

2. 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)

Для проведения занятий требуется: Windows 8, Microsoft Office Professional Plus.

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

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется: маркерная доска, проектор, 1 персональный компьютер, монитор, проектный экран.

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.