

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

**СОГЛАСОВАНО:**

Выпускающая кафедра УЭРиБТ  
Заведующий кафедрой УЭРиБТ



В.А. Шаров

08 сентября 2017 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ИУИТ



С.П. Вакуленко

08 сентября 2017 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.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сервис на транспорте**

|                          |                                               |
|--------------------------|-----------------------------------------------|
| Специальность:           | <u>23.05.04 – Эксплуатация железных дорог</u> |
| Специализация:           | <u>Магистральный транспорт</u>                |
| Квалификация выпускника: | <u>Инженер путей сообщения</u>                |
| Форма обучения:          | <u>очная</u>                                  |
| Год начала подготовки    | <u>2017</u>                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании<br/>Учебно-методической комиссии института<br/>Протокол № 1<br/>06 сентября 2017 г.<br/>Председатель учебно-методической<br/>комиссии</p>  <p style="text-align: right;">Н.А. Ключева</p> | <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 2<br/>04 сентября 2017 г.<br/>Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">А.М. Замышляев</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Москва 2017 г.

## **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;
- организационно-управленческой;

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;

## **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: анализировать полученную информацию с учётом знаний об общей характеристике транспортной системы РФ, достоинствах и недостатках видов транспорта и выделять главные критерии, что необходимо для составления планов, проектов, смет, заявок.

Навыки: критерии оценки (технические, технологические, экономические) различных этапов логистической транспортной цепочки для разных видов транспорта для транспортировки грузов и пассажиров.

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

| №<br>п/п | Код и название компетенции                                                                                                                                                                                                                                                  | Ожидаемые результаты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 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                             | <p>Знать и понимать: описание основных принципов и задач транспортного сервиса; функционирования сервис-центров</p> <p>Уметь: разработать план работы сервис-центра; применять на практике расчёт технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах</p> <p>Владеть: способностью организовать взаимодействие железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте.</p> |
| 2        | ОПК-9 готовностью к использованию современных методик метрологического обеспечения, стандартизации и лицензионного сопровождения процессов при организации деятельности транспортно-технологических систем                                                                  | <p>Знать и понимать: объяснение методики оценки соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям</p> <p>Уметь: сопоставить предоставляемые услуги с установленным к ним требованиям.</p> <p>Владеть: организацией совместно со структурами, обеспечивающими сервис пассажиров и грузов как в пути следования, так и на станциях и вокзалах предоставления услуг на транспорте.</p>                                                                                                                                                      |
| 3        | ОПК-12 готовностью применять логистические технологии в организации и функционировании транспортных систем                                                                                                                                                                  | <p>Знать и понимать: описание принципов функционирования мультимодальных интермодальных транспортных систем в пассажирском и грузовом сообщениях.</p> <p>Уметь: оценить параметры перевозки пассажиров в интермодальных перевозках</p> <p>Владеть: способностью организовать функционирование интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении.</p>                                                                                                                                                                                      |
| 4        | 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 | <p>Знать и понимать: Способы организации сервисного обслуживания</p> <p>Уметь: вычислять оптимальный набор производимых услуг в сервис-центре</p> <p>Владеть: владеть способностью организации работы персонала, оказывающего сервисные услуги</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### **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 8 |
| Контактная работа                                                  | 44                      | 44,15     |
| Аудиторные занятия (всего):                                        | 44                      | 44        |
| В том числе:                                                       |                         |           |
| лекции (Л)                                                         | 30                      | 30        |
| практические (ПЗ) и семинарские (С)                                | 14                      | 14        |
| Самостоятельная работа (всего)                                     | 64                      | 64        |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:                               | 108                     | 108       |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:                            | 3.0                     | 3.0       |
| 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)

| №<br>п/п | Семестр | Тема (раздел)<br>учебной<br>дисциплины                                                                                           | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |       |     |    |       | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежу-<br>точной<br>аттестации |
|----------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|-------|-----|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |         |                                                                                                                                  | Л                                                                     | ЛР | ПЗ/ТП | КСР | СР | Всего |                                                                                     |
| 1        | 2       | 3                                                                                                                                | 4                                                                     | 5  | 6     | 7   | 8  | 9     | 10                                                                                  |
| 1        | 8       | Раздел 1<br>Раздел 1. Общие<br>положения                                                                                         | 6/2                                                                   |    | 2     |     | 11 | 19/2  |                                                                                     |
| 2        | 8       | Тема 1.1<br>1.1. Значение<br>сервиса на<br>транспорте и<br>предпосылки его<br>развития.                                          | 1                                                                     |    | 2     |     | 11 | 14    |                                                                                     |
| 3        | 8       | Тема 1.2<br>1.2. Основные<br>понятия сервиса.                                                                                    | 1                                                                     |    |       |     |    | 1     |                                                                                     |
| 4        | 8       | Тема 1.3<br>1.3 Основы<br>сервисологии.<br>Понятия сервисного<br>обслуживания,<br>транспортного<br>продукта, товара и<br>услуги. | 4/2                                                                   |    |       |     |    | 4/2   |                                                                                     |
| 5        | 8       | Раздел 2<br>Раздел 2. Сервис в<br>грузовых перевозках                                                                            | 10/5                                                                  |    | 5/3   |     | 22 | 37/8  |                                                                                     |
| 6        | 8       | Тема 2.1<br>2.1. Структура,<br>назначение и<br>основные функции<br>системы<br>фирменного<br>транспортного<br>обслуживания        | 2/1                                                                   |    | 2/1   |     | 6  | 10/2  |                                                                                     |
| 7        | 8       | Тема 2.2<br>2.2 Цели создания и<br>основы<br>функционирования<br>крупных грузовых<br>компаний..                                  | 2/1                                                                   |    |       |     |    | 2/1   |                                                                                     |
| 8        | 8       | Тема 2.3<br>2.3 Технологическое<br>обеспечение<br>сервисного<br>обслуживания<br>грузовладельцев в<br>новых условиях.             | 2                                                                     |    |       |     |    | 2     |                                                                                     |
| 9        | 8       | Тема 2.4<br>2.4 Категории<br>формирования<br>специализированных<br>грузовых поездов                                              | 2/2                                                                   |    |       |     |    | 2/2   |                                                                                     |
| 10       | 8       | Тема 2.5<br>2.5 Технология                                                                                                       | 2/1                                                                   |    | 2/2   |     | 8  | 12/3  |                                                                                     |

| №<br>п/п | Семестр | Тема (раздел)<br>учебной<br>дисциплины                                                | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |       |     |    |        | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежу-<br>точной<br>аттестации |
|----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|-------|-----|----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |         |                                                                                       | Л                                                                     | ЛР | ПЗ/ТП | КСР | СР | Всего  |                                                                                     |
| 1        | 2       | 3                                                                                     | 4                                                                     | 5  | 6     | 7   | 8  | 9      | 10                                                                                  |
|          |         | формирования<br>специализированных<br>грузовых поездов                                |                                                                       |    |       |     |    |        |                                                                                     |
| 11       | 8       | Тема 2.6<br>Промежуточный<br>контроль №1                                              |                                                                       |    | 1     |     | 8  | 9      | ПК1,<br>Тест                                                                        |
| 12       | 8       | Раздел 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках                          | 14/1                                                                  |    | 7/3   |     | 31 | 52/4   |                                                                                     |
| 13       | 8       | Тема 3.1<br>3.1 Сервисное<br>обслуживание<br>пассажиров на<br>вокзальном<br>комплексе | 2                                                                     |    |       |     |    | 2      |                                                                                     |
| 14       | 8       | Тема 3.2<br>3.2 Организация<br>работы сервис-<br>центров на вокзалах.                 | 2                                                                     |    | 2/1   |     | 7  | 11/1   |                                                                                     |
| 15       | 8       | Тема 3.3<br>3.3 Принципы<br>работы сервис-<br>центров                                 | 2/1                                                                   |    |       |     |    | 2/1    |                                                                                     |
| 16       | 8       | Тема 3.4<br>3.4 Сервис<br>пассажиров в<br>дальнем сообщении.                          | 4                                                                     |    | 2/1   |     | 8  | 14/1   |                                                                                     |
| 17       | 8       | Тема 3.5<br>3.5 Сервис<br>пассажиров в<br>пригородных<br>поездах                      | 4                                                                     |    | 2/1   |     | 8  | 14/1   |                                                                                     |
| 18       | 8       | Тема 3.6<br>Промежуточный<br>контроль №2                                              |                                                                       |    | 1     |     | 8  | 9      | ПК2,<br>Решение задач                                                               |
| 19       | 8       | Зачет                                                                                 |                                                                       |    |       |     |    | 0      | ЗаО                                                                                 |
| 20       |         | Всего:                                                                                | 30/8                                                                  |    | 14/6  |     | 64 | 108/14 |                                                                                     |

#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 14 ак. ч.

| №<br>п/п | №<br>семестра | Тема (раздел)<br>учебной дисциплины                                                                                                                                       | Наименование занятий                                                                                                             | Всего ча-<br>сов/ из них<br>часов в<br>интерак-<br>тивной<br>форме |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2             | 3                                                                                                                                                                         | 4                                                                                                                                | 5                                                                  |
| 1        | 8             | РАЗДЕЛ 1<br>Раздел 1. Общие<br>положения<br>Тема: 1.1. Значение<br>сервиса на транспорте<br>и предпосылки его<br>развития.                                                | ПЗ №1. История развития и общее понятие<br>сервиса на транспорте. Виды сервиса в<br>обслуживании                                 | 2                                                                  |
| 2        | 8             | РАЗДЕЛ 2<br>Раздел 2. Сервис в<br>грузовых перевозках<br>Тема: 2.1. Структура,<br>назначение и основные<br>функции системы<br>фирменного<br>транспортного<br>обслуживания | ПЗ №2. Предпосылки создания и развития<br>системы фирменного транспортного<br>обслуживания                                       | 2 / 1                                                              |
| 3        | 8             | РАЗДЕЛ 2<br>Раздел 2. Сервис в<br>грузовых перевозках<br>Тема: 2.5 Технология<br>формирования<br>специализированных<br>грузовых поездов                                   | ПЗ №3. Технологическое обеспечение сервисного<br>обслуживания грузовладельцев. Категории<br>специализированных грузовых поездов. | 2 / 2                                                              |
| 4        | 8             | РАЗДЕЛ 2<br>Раздел 2. Сервис в<br>грузовых перевозках<br>Тема: Промежуточный<br>контроль №1                                                                               | Промежуточный контроль №1                                                                                                        | 1                                                                  |
| 5        | 8             | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках<br>Тема: 3.2 Организация<br>работы сервис-центров<br>на вокзалах.                                            | ПЗ №4. Основные задачи транспортного сервиса.<br>Принципы транспортного сервиса в<br>обслуживании пассажиров                     | 2 / 1                                                              |
| 6        | 8             | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках<br>Тема: 3.4 Сервис<br>пассажиров в дальнем<br>сообщении.                                                    | ПЗ №5. Основные задачи для расчета<br>эффективности пассажирских перевозок. Доходы<br>от продаж билетов, рентабельность и др.    | 2 / 1                                                              |

| №<br>п/п | №<br>семестра | Тема (раздел)<br>учебной дисциплины                                                                                     | Наименование занятий                                                   | Всего ча-<br>сов/ из них<br>часов в<br>интерак-<br>тивной<br>форме |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2             | 3                                                                                                                       | 4                                                                      | 5                                                                  |
| 7        | 8             | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках<br>Тема: 3.5 Сервис<br>пассажиров в<br>пригородных поездах | ПЗ №6. Интермодальные транспортные системы в<br>пригородном сообщении. | 2 / 1                                                              |
| 8        | 8             | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках<br>Тема: Промежуточный<br>контроль №2                      | Промежуточный контроль №2                                              | 1                                                                  |
| ВСЕГО:   |               |                                                                                                                         |                                                                        | 14/ 6                                                              |

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (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 75% являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и на 25% 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 (8 часов) выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть (6 часов) 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 заверченный объем учебной информации.

## 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     | 8          | РАЗДЕЛ 1<br>Раздел 1. Общие положения<br>Тема 1: 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.                                          | 1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №1. 3) Изучение литературы из источников [1]       | 5           |
| 2     | 8          | РАЗДЕЛ 1<br>Раздел 1. Общие положения<br>Тема 1: 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.                                          | 1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №1. 3) Изучение литературы из источников [1]       | 5           |
| 3     | 8          | Раздел 1. Общие положения                                                                                                                                 | 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.                                                                           | 6           |
| 4     | 8          | РАЗДЕЛ 2<br>Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках<br>Тема 1: 2.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания | 1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №2. 3) Изучение литературы из источников [1]       | 6           |
| 5     | 8          | РАЗДЕЛ 2<br>Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках<br>Тема 5: 2.5<br>Технология формирования специализированных грузовых поездов                          | 1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №3. 3) Изучение литературы из источников [1] и [3] | 8           |
| 6     | 8          | РАЗДЕЛ 2<br>Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках<br>Тема 6:<br>Промежуточный контроль №1                                                                | Подготовка к промежуточному контролю. Изучение лекционного материала. Изучение литературы из источников [1], [2]                          | 8           |
| 7     | 8          | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках<br>Тема 2: 3.2<br>Организация работы сервис-центров на вокзалах.                                   | 1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №4 3) Изучение литературы из источников [1], [2]   | 7           |
| 8     | 8          | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в пассажирских                                                                                                               | 1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №5 3) Изучение литературы из                       | 8           |

|        |   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                |    |
|--------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|        |   | перевозках<br>Тема 4: 3.4 Сервис<br>пассажилов в<br>дальнем сообщении.                                                    | источников [1], [2] . При возможности<br>обращение к источнику [3]                                                                                                                             |    |
| 9      | 8 | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках<br>Тема 5: 3.5 Сервис<br>пассажилов в<br>пригородных поездах | 1) Изучение материала изложенного на<br>лекциях; 2) Подготовка к практическому<br>занятию ПЗ №6 3)Изучение литературы из<br>источников [1], [2] . При возможности<br>обращение к источнику [3] | 8  |
| 10     | 8 | РАЗДЕЛ 3<br>Раздел 3. Сервис в<br>пассажирских<br>перевозках<br>Тема 6:<br>Промежуточный<br>контроль №2                   | Подготовка к промежуточному контролю<br>№2                                                                                                                                                     | 8  |
| ВСЕГО: |   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                | 69 |

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Основная литература**

| № п/п | Наименование                                                                       | Автор (ы)                    | Год и место издания<br>Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1     | Сервис на транспорте (железнодорожном)                                             | Копылова Е.В., Куликова Е.Б. | М.:МИИТ, 2009                        | 1 – 3                                              |
| 2     | Организация работы сервис-центра на вокзале                                        | Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.  | М.:МИИТ, 2008                        | 2-3                                                |
| 3     | Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах) | Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.  | М.:МИИТ, 2008                        | 1-3                                                |

### **7.2. Дополнительная литература**

| № п/п | Наименование                                                                          | Автор (ы)                   | Год и место издания<br>Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 4     | Сервис на транспорте. Часть I Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах) | Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. | М.: МИИТ, 2005                       | 2-3                                                |

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

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

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

Для подготовки материалов лекционных занятий требуется использование пакета программ Microsoft Office.

Для демонстрации презентационных материалов на лекционных занятиях на компьютере (ноутбуке) в аудитории должен быть установлен стандартный лицензионный пакет программ Microsoft Office.

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

1. Лекционные аудитории, должны быть оснащены мультимедийным оборудованием: проектором или интерактивной доской для демонстрации презентаций, компьютером или ноутбуком.
2. Аудитории для практических работ (вместимостью не менее 20 посадочных мест) должны быть оборудованы маркерной или меловой доской.

3. Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) и/или аудитории для самостоятельной работы студентов. Аудитория для самостоятельной работы студентов должна быть оборудована рабочими местами (столы и стулья), не менее чем 2 компьютерами или ноутбука с подключением к сети Интернет. На компьютерах (ноутбуках) в аудитории должен быть установлен стандартный лицензионный пакет программ Microsoft Office.

## **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.

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 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.

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.