

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУИТ

С.П. Вакуленко

08 сентября 2017 г.

28 марта 2022 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>очно-заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2017</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии Н.А. Клычева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой В.А. Шаров
--	---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 168679
Подписал: Заведующий кафедрой Шаров Виктор Александрович
Дата: 04.09.2017

Москва 2022 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;
- 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;

- научно-исследовательская:

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

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:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	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>
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 представляемых 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 представления 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 сообщении.</p> <p>Уметь: оценить параметры перевозки пассажиров в интермодальных перевозках</p> <p>Владеть: способностью организовать функционирование интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении.</p>
4	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>

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 9
Контактная работа	18	18,15
Аудиторные занятия (всего):	18	18
В том числе:		
лекции (Л)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	90	90
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)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Всего	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 Раздел 1. Общие положения	4/2				18	22/2		
2	9	Тема 1.1 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	2/1				18	20/1		
3	9	Тема 1.2 1.2. Основные понятия сервиса.	1/1					1/1		
4	9	Тема 1.3 1.3 Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги.	1					1		
5	9	Раздел 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках	3/1				36	39/1		
6	9	Тема 2.1 2.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания					12	12		
7	9	Тема 2.2 2.2 Цели создания и основы функционирования крупных грузовых компаний..	1/1					1/1		
8	9	Тема 2.3 2.3 Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях.	1					1		
9	9	Тема 2.4 2.4 Категории формирования специализированных грузовых поездов	1					1		
10	9	Тема 2.5 2.5 Технология					12	12		

№ 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
		формирования специализированных грузовых поездов							
11	9	Тема 2.6 Промежуточный контроль №1					12	12	ПК1, Тест
12	9	Раздел 3 Раздел 3. Сервис в пассажирах перевозках	11/1				36	47/1	
13	9	Тема 3.1 3.1 Сервисное обслуживание пассажира на вокзальном комплексе	2					2	
14	9	Тема 3.2 3.2 Организация работы сервис- центров на вокзалах.	3				12	15	
15	9	Тема 3.3 3.3 Принципы работы сервис- центров	3/1					3/1	
16	9	Тема 3.4 3.4 Сервис пассажира в дальнем сообщении.					8	8	
17	9	Тема 3.5 3.5 Сервис пассажира в пригородных поездах	3				8	11	
18	9	Тема 3.6 Промежуточный контроль №2					8	8	ПК2, Решение задач
19	9	Зачет						0	ЗаО
20		Всего:	18/4				90	108/4	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия учебным планом не предусмотрены.

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) учебным планом 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 являются традиционными классическими лекционными (объяснительно-иллюстративные), и 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 выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть 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 завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение задач) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются опросом.

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 Раздел 1. Общие положения 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]	12
2	9	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Общие положения 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]	12
3	9	Раздел 1. Общие положения	1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	6
4	9	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках 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]	12
5	9	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема 5: 2.5 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]	12
6	9	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках Тема 6: Промежуточный контроль №1	Подготовка к промежуточному контролю. Изучение лекционного материала. Изучение литературы из источников [1], [2]	12
7	9	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках Тема 2: 3.2 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]	12
8	9	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажирских	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №5 3) Изучение литературы из	8

		перевозках Тема 4: 3.4 Сервис пассажиrow в дальнем сообщении.	источников [1], [2] . При возможности обращение к источнику [3]	
9	9	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажиrowских перевозках Тема 5: 3.5 Сервис пассажиrow в пригородных поездах	1) Изучение материала изложенного на лекциях; 2) Подготовка к практическому занятию ПЗ №6 3)Изучение литературы из источников [1], [2] . При возможности обращение к источнику [3]	8
10	9	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Сервис в пассажиrowских перевозках Тема 6: Промежуточный контроль №2	Подготовка к промежуточному контролю №2	8
ВСЕГО:				102

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 (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 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.miiit.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)

1. Офисный пакет Microsoft Office для работы с документами. Наличие приложений Microsoft Word и Microsoft PowerPoint – обязательно. Версия Microsoft Office должна быть не позднее 2007 года.
2. Электронная почта.
3. Система для распознавания текстов ABBYY FineReader.
4. Программы для работы с электронными книгами, поддерживающие формат:
? .djv
? .fb2, .fb3
? .pdf
5. Архиваторы WinRar

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

1. Лекционные аудитории, оборудованные мультимедийным проектором для демонстрации презентаций.
2. Аудитории для практических занятий (вместимостью не менее 20 посадочных мест), желательны оборудованные мультимедийным проектором для демонстрации презентаций.
3. Научно-техническая библиотека МГУПС (МИИТ).

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.

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. 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.