

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ
Заведующий кафедрой УЭРиБТ

В.А. Шаров

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУЦТ

С.П. Вакуленко

30 сентября 2019 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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис на транспорте

Специальность:	23.05.04 – Эксплуатация железных дорог
Специализация:	Магистральный транспорт
Квалификация выпускника:	Инженер путей сообщения
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки	2019

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 № 3 27 сентября 2019 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: 27.09.2019

Москва 2022 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является профессиональная подготовка специалистов в области логистики, по профилю «Транспортный бизнес и логистика», а также 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:

- аналитической;
- организационно-управленческой;

Дисциплина предназначена для получения знаний для решения следующих профессиональных задач (в соответствии с видами деятельности):

- аналитической:
 - поиск, анализ и оценка информации для подготовки и принятия управленческих решений по оказанию логистических сервисных услуг на железнодорожном транспорте;
- организационно-управленческой:
 - разработка и организация стратегического развития структурных подразделений и организаций железнодорожного транспорта при оказании логистических сервисных услуг пассажирам и грузовладельцам;

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. Метрология, стандартизация и сертификация:

Знания: Общих принципов технического регулирования в соответствии с Федеральным законом №184-ФЗ; принципов метрологического обеспечения измерений на нормативно-правовой базе метрологической службы ОАО «РЖД»; понятий о метрологическом контроле и надзоре; закономерностей формирования систем метрологического обеспечения; сведений о сертификации транспортных систем в целом и сертификации логистических услуг

Умения: Использования принципов технического регулирования в метрологии; организации метрологического контроля и надзора; оптимизации схем метрологического обслуживания предприятий; проводить сертификацию транспортных и логистических объектов

Навыки: Методологии метрологического обеспечения и построения системы метрологического обеспечения с учетом метрологических задач ОАО «РЖД»; методологии сертификации транспортных объектов

2.1.2. Общий курс железных дорог:

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, требования по обеспечению безопасности движения и охране окружающей среды; основные принципы организации работы коллектива исполнителей с учётом требований защиты информации; критерии оценки (технические, технологические, экономические) различных этапов логистической транспортной цепочки для разных видов транспорта; принципы оформления рабочей технической документации по действующим нормативным документам в области объектов железнодорожного транспорта

Умения: вырабатывать тактику, формулировать вектор, задачи для достижения поставленной цели; проводить оценку и выбор проектов с учётом выбранных критериев, взаимодействия видов транспорта и их конкурентоспособности; применять знания по оформлению рабочей технической документации по действующим нормативным документам в области объектов железнодорожного транспорта; применять знания о принципах, показателях и методиках технической и экономической оценки объектов железнодорожного транспорта.

Навыки: : основами устройства элементов инфраструктуры и подвижного состава железнодорожного транспорта; способностью использовать знание о едином объекте недвижимости для разработки управленческих решений, способностью принимать технико-экономическое обоснование вариантов проектных решений; практическими навыками обработки информации, возможностью применить их для решения практических транспортных задач.

2.1.3. Управление персоналом:

Знания: как руководить работой по подготовке, переподготовке, повышению квалификации и воспитанию кадров

Умения: руководить работой по подготовке, переподготовке, повышению квалификации и воспитанию кадров

Навыки: умение руководить работой по подготовке, переподготовке, повышению квалификации и воспитанию кадров

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Стандартизация и сертификация транспортных услуг

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	ОПК-7 Способен организовывать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства.	ОПК-7.1 Обосновывает направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций. ОПК-7.2 Умеет оценить экономическую эффективность управленческих решений и определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций. ОПК-7.3 Умеет разрабатывать программы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов. ОПК-7.4 Умеет оценить состояние доступной среды на объектах транспорта для безбарьерного обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. ОПК-7.5 Владеет навыками разработки программ создания доступной среды на объектах транспорта для безбарьерного обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 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 11
Контактная работа	50	50,15
Аудиторные занятия (всего):	50	50
В том числе:		
лекции (Л)	34	34
практические (ПЗ) и семинарские (С)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	22	22
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
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						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	11	Раздел 1 Общие положения	16					16	
2	11	Тема 1.1 Значение сервисного обслуживания в транспортной логистике	6					6	
3	11	Тема 1.2 Основы сервисологии. Основные понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги в транспортной логистике.	10					10	
4	11	Раздел 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ	14		12		15	41	
5	11	Тема 2.1 Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	14		12		15	41	
6	11	Раздел 2.1.5 ПК-1						0	ПК1, Опрос
7	11	Раздел 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ	4		4		7	15	
8	11	Тема 3.1 Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры	2		4			6	
9	11	Тема 3.2 Транспортные услуги в туризме	2				7	9	
10	11	Раздел 3.2.2 ПК-2						0	ПК2, Опрос

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Всего	Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11	11	Раздел 4 Зачет с оценкой						0	ЗаО	
12		Всего:	34		16		22	72		

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 16 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	11	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	Сравнение категорий специализированных грузовых поездов, выявление преимуществ и недостатков поездов каждой категории для различных логистических систем	8
2	11	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	Сравнение технологий формирования специализированных поездов различных категорий. Отработка навыков выбора рациональной технологии перевозки с учетом требований логистики.	4
3	11	РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры	Изучение транспортной составляющей в туристическом продукте. Отработка навыков формирования туристических маршрутов на базе железнодорожного транспорта.	2
4	11	РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры	Отработка навыков формирования сервисных услуг, обладающих параметрами и характеристиками, которые востребованы в логистических системах.	2
ВСЕГО:				16/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) 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 60 % являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и на 40 % с использованием интерактивных (диалоговых) технологий.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объёме 18 часов. Остальная часть практического курса (12 часов) 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 (72 часа) 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, 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	11	РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 1: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах	1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям ПЗ 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ	15
2	11	РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 2: Транспортные услуги в туризме	1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ	7
ВСЕГО:				22

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	Организация работы сервис-центра на вокзале [Текст] : метод. указ. для дипломного проектирования для студ. 5 курса спец. "Организация перевозок и управление на транспорте (ж.-д. трансп.)" по дисц. "Сервис на транспорте"	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, , 2008 нтб миит	Все разделы
2	Сервис на транспорте (железнодорожном)	Копылова Е.В., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2009 нтб миит	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Сервис на транспорте [Текст] : метод. указания к практическим занятиям по дисц. "Сервис на транспорте". Ч.1. Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	- М. : МИИТ, 2006 нтб миит	Все разделы
4	Сервис на транспорте (железнодорожном)	Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н.	М.: Маршрут, 2003 нтб миит	Все разделы
5	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для вузов для студ. спец. "Организация перевозок и управление на транспорте (ж.-д. трансп.)"	В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др.; Ред. В.М. Николашин	М. : Академия, 2008 нтб миит	Все разделы
6	Сервис на транспорте [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов. обуч. по спец. "Организация перевозок и управление на транспорте (ж.-д. трансп.)"	В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др; Под ред. В.М. Николашина. - 4-е изд., перераб.	М. : Академия, 2011 нтб миит	Все разделы

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

Учебные модули в электронной библиотеке НТБ МИИТ

1.? <http://library.miiit.ru/>

2.? <http://www.edu.ru/>

3.? <http://elibrary.ru/>

4.? <http://www.fgosvpo.ru/>

5.? <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 и практических занятий требуется использование пакета программ Microsoft Office.

Для демонстрации презентационных материалов на лекционных и практических занятиях на компьютере (ноутбуке) в аудитории может 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 маркерной или меловой доской.
2. Аудитории для практических занятий (вместимостью не менее 20 посадочных мест) должны быть оборудованы маркерной или меловой доской.

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 магистром 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 магистров.

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 магистра 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 учащемуся 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.