

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

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор



В.С. Тимонин

18 апреля 2022 г.

Кафедра «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные системы»

Автор Копылова Екатерина Витальевна, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис на транспорте

Направление подготовки:	38.03.02 – Менеджмент
Профиль:	Транспортный бизнес и логистика
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
---	---

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: 8890
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Вакуленко Сергей Петрович
Дата: 27.09.2019

Москва 2022 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является профессиональная подготовка бакалавров 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:

1. Производственно-технологической;
2. Проектной;
3. Научно-исследовательской.

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

1. Производственно-технологическая:

планирование деятельности пассажирских и грузовых компаний в сфере железнодорожных перевозок;

2. Проектной:

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

3. 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, грузовой, 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. Маркетинг:

Знания: принципы взаимодействия продавцов и покупателей товара; современные информационные технологии управления бизнес-процессами; основные методы принятия управленческих решений

Умения: осуществлять постановку маркетинговых проблем организации, стратегический анализ внешней и внутренней маркетинговой среды, выбирать стратегические маркетинговые цели и стратегии их достижения, формировать тактические маркетинговые решения в области товарной, ценовой, коммуникационной и сбытовой политики, и разрабатывать маркетинговые программы, осуществлять оценку социальной и экономической эффективности маркетинговых проектов.

Навыки: современными технологиями выбора эффективных маркетинговых решений; навыками организации выполнения принятых решений и обеспечения их экономической эффективности

2.1.2. Основы транспортного бизнеса:

Знания: правовые и экономические основы регулирования бизнес-процессов при перевозке грузов

Умения: управлять рисками при организации деятельности транспортной компании

Навыки: приемами планирования работы и организации бизнес-процессов в транспортных компаниях

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Логистические системы пассажирского транспорта

2.2.2. Страхование

**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: основы управления транспортной компанией и ее взаимодействия со смежными структурами Уметь: управлять рисками при организации деятельности транспортной компании Владеть: приемами планирования работы и организации бизнес-процессов в транспортных компаниях

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 промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	Раздел 1 Общие положения	4		2		18	24	
2	4	Тема 1.1 Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.	4					4	
3	4	Раздел 2 Сервис в грузовых перевозках	3		8/2		8	19/2	
4	4	Тема 2.1 Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО ОАО «РЖД»).	3					3	
5	4	Раздел 3 Сервис в пассажирских перевозках	5/4		14/10			19/14	
6	4	Тема 3.1 Вокзал в структуре управления пассажирским комплексом	3/2					3/2	
7	4	Тема 3.7 Сервис пассажиров в дальнем сообщении.	2/2					2/2	ПК2, Письменный опрос
8	4	Раздел 4 Курсовая работа						0	КР
9	4	Экзамен					10	46	ЭК
10		Всего:	12/4		24/12		36	108/16	

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 ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
1	4	РАЗДЕЛ 1 Общие положения	Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги.	2
2	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Цели создания и основы функционирования крупных грузовых компаний..	4
3	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях.	4 / 2
4	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале	3 / 2
5	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Организация работы сервис-центров на вокзалах.	4 / 2
6	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Перспективы развития сервис-центров	4 / 3
7	4	РАЗДЕЛ 3 Сервис в пассажирских перевозках	Выбор рациональных схем формирования пассажирских составов в дальнем сообщении	3 / 3
ВСЕГО:				24/12

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Примерная тематика курсовых проектов (работ):

- 1) Организация работы транспортно-экспедиторского отдела
- 2) Организация работы отдела логистики
- 3) Организация работы сервис-центра на вокзале
- 4) Сервис пассажиров в пригородных перевозках
- 5) Сервис пассажиров в дальних и местных перевозках
- 6) Работа отдела финансов и регулирования тарифов
- 7) Организация работы отдела планирования перевозок
- 8) Организация работы отдела контроля
- 9) Сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах
- 10) Организация транспортных услуг в туризме
- 11) Организация работы отдела охраны перевозимых грузов
- 12) Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Проведение занятий по дисциплине "Сервис на транспорте" осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции являются традиционными классически-лекционными с использованием презентаций.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии.

Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания для оценки умений и навыков.

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 1 Общие положения	Основные понятия сервиса. Изучение лекционного материала. Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте http://elibrary.ru/	18
2	4	РАЗДЕЛ 2 Сервис в грузовых перевозках	Технология формирования специализированных грузовых поездов Изучение лекционного материала. Работа с основной и дополнительной литературой [1],[4],[3], а также с периодическими изданиями на сайте http://elibrary.ru/	8
3	4		Экзамен	10
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 1 Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах)	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	// М.:МИИТ, 2005., 2005 НТБ МИИТ	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, 2008 НТБ МИИТ	все разделы
3	Сервис на транспорте (железнодорожном)	Копылова Е.В., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2009, 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
4	Сервис на транспорте (железнодорожном):	Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н.	М.: Маршрут, 2003, 2003 НТБ МИИТ	все разделы
5	Маркетинг на транспорте	Маркетинг на транспорте	М.: Желдориздат. – 2001, 2001 НТБ МИИТ	все разделы
6	Организация работы сервис-центра на вокзале	Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.	М.:МИИТ, 2003, 2003 НТБ МИИТ	все разделы
7	Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям. СТ ССФЖТ ЦЛ 040-99/ МПС РФ		М.: - 1999, 1999 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, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ 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 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 маркерной или меловой доской.
2. Аудитории для практических занятий (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.

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 выпускников.

При подготовке студентов важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемого предмета, 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 зачету с оценкой, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины.

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.