

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
23.03.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Сервис на транспорте**

Направление подготовки: 23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Организация перевозок и управление в  
единой транспортной системе

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа 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: 167444  
Подписал: заведующий кафедрой Биленко Геннадий  
Михайлович  
Дата: 01.06.2021

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у обучающихся необходимых компетенций в соответствии с самостоятельно утверждаемым образовательным стандартом по направлению подготовки 23.03.01 - Технология транспортных процессов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-51** - Способен к проектированию организационной структуры систем управления, к использованию методов оптимизации производственных процессов, к созданию концепции и программы совершенствования систем управления.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Владеть:**

эксплуатационных затрат сервис-центра и определения оптимального набора производимых услуг; технических и технологических параметров перевозки грузов и пассажиров; параметров перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах

### **Уметь:**

значимость транспортного сервиса для пассажиров в пригородном и дальнем сообщении, включая интермодальные перевозки

### **Знать:**

принципы и задачи транспортного сервиса пассажиров и грузов

## 3. Объем дисциплины (модуля).

### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Тип учебных занятий                                       | Количество часов |         |
|-----------------------------------------------------------|------------------|---------|
|                                                           | Всего            | Сем. №5 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 8                | 8       |
| В том числе:                                              |                  |         |
| Занятия лекционного типа                                  | 4                | 4       |
| Занятия семинарского типа                                 | 4                | 4       |

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 100 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

| № п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Сервис на транспорте.<br>Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг. Обоснование параметров качества обслуживания клиентов. Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса железнодорожных перевозок. Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности. |
| 2     | Система фирменного транспортного обслуживания.<br>Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности. Структура и функции системы фирменного транспортного обслуживания. Маркетинг на железнодорожном транспорте. Функции планирования перевозок грузов. Информационные услуги СФТО.                                                                                                                |
| 3     | Сервис в грузовых и пассажирских перевозках.<br>Совершенствование транспортного обслуживания грузовладельцев. Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса. Качество перевозок и элементы сервиса. Обеспечение сервиса в ускорении доставки грузов.<br>Создание и функционирование операторских компаний. Сервис контейнерных перевозок.                                                      |

| №<br>п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание                                                                                                                              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | Международные транспортные коридоры. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Сегментация рынка пассажирских перевозок. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров. |

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

| №<br>п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Раздел 1.<br>Определение сроков доставки по видам отправок.                                         |
| 2        | Раздел 3.<br>Определение качественных показателей перевозки нефтеналивных грузов по видам отправок. |

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| №<br>п/п | Вид самостоятельной работы                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Раздел 1.<br>самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом.<br>Литература [1], [2], [3], [4], [5] |
| 2        | Раздел 2.<br>самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом.<br>Литература [1], [2], [3], [4], [5] |
| 3        | Раздел 3.<br>самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом.<br>Литература [1], [2], [3], [4], [5] |
| 4        | Подготовка к промежуточной аттестации.                                                                                                                 |

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

| №<br>п/п | Библиографическое описание                                                                                                                                                    | Место доступа                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1        | Сервис на транспорте Иванкова Л.Н., Кузнецова А.Н., Иванков А.Н., Гришина Е.В., Буракова А.В. Учебное пособие М.: Моск. гос. ун-т путей сообщения Императора Николая II, 2017 | Библиотека РОАТ                                   |
| 2        | Сервис на транспорте В.М. Николашин и др. Учебное пособие М.: Академия, 2006                                                                                                  | Библиотека РОАТ                                   |
| 3        | Перевозка грузов железнодорожным транспортом Савин В.И. Справочное пособие М.: Издательство "Дело и сервис", 2007                                                             | <a href="http://scbist.com">http://scbist.com</a> |

|   |                                       |                                                                                           |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | РЖД Партнер Журнал 2021               | <a href="http://www.rzd-partner.ru/">http://www.rzd-partner.ru/</a>                       |
| 5 | Железнодорожный транспорт Журнал 2021 | Библиотека РОАТ,<br><a href="http://www.zdt-magazine.ru/">http://www.zdt-magazine.ru/</a> |

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

1. Официальный сайт РОАТ – <http://roat-rut.ru/>
2. Официальный сайт РУТ (МИИТ) – <http://miit.ru/>
3. Электронно-библиотечная система РОАТ – <http://lib.rgotups.ru/> и <http://biblioteka.rgotups.ru/>
4. Электронно-библиотечная система научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) – <http://library.miit.ru/>
5. Электронные расписания занятий – <http://roat-rut.ru/timetablelevel/>
6. Электронные сервисы АСУ Университет (АСПК РОАТ) – <http://appnn.rgotups.ru:8080/>
7. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.
8. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») – <http://www.rzd.ru>
9. Акционерное общество «Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта» (АО «ВНИИЖТ») – <http://www.vniizht.ru>
10. Открытое акционерное общество «Научно-исследовательский и проектно-конструкторский институт информатизации, автоматизации и связи на железнодорожном транспорте» (ОАО «НИИАС») – <http://www.vniias.ru>
11. Железнодорожный транспорт/журнал – <http://www.zeldortrans-jornal.ru> и <http://www.zdt-magazine.ru>
12. Вестник ВНИИЖТ/журнал – <http://www.css-rzd.ru/vestnik-vniizht/>
13. Железные дороги мира/журнал – <http://www.zdmira.com>
14. Наука и техника транспорта /журнал – <http://ntt.rgotups.ru>
15. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" – <http://e.lanbook.com/>
16. Электронно-библиотечная система ibooks.ru – <http://ibooks.ru/>
17. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" – <http://www.book.ru/>
18. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.com" – <http://www.znanium.com/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение должно позволять выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине «Сервис на транспорте»: теоретический курс, практические занятия, вопросы к зачету по курсу. Все необходимые для изучения дисциплины учебно-методические материалы объединены в Учебно-методический комплекс и размещены на сайте университета: <http://www.rgotups.ru/>.

- Программное обеспечение для выполнения практических заданий включает в себя программные продукты общего применения.

- Программное обеспечение для проведения лекций, демонстрации презентаций и ведения интерактивных занятий: Microsoft Office 2003 и выше.

- Программное обеспечение, необходимое для оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2003 и выше.

- Программное обеспечение для выполнения текущего контроля успеваемости: Браузер Internet Explorer 6.0 и выше.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Учебная аудитория для проведения занятий должна соответствовать требованиям охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов и качеству учебной (аудиторной) доски, а также соответствовать условиям пожарной безопасности. Освещённость рабочих мест должна соответствовать действующим СНиПам.

Кабинеты оснащены следующим оборудованием, приборами и расходными материалами, обеспечивающими проведение предусмотренных учебным планом занятий по дисциплине:

- для проведения лекций, практических занятий, групповых консультаций и промежуточной аттестации: учебные аудитории для проведения занятия лекционного и семинарского типа (оснащение: мультимедийное оборудование (проектор, компьютер, экран) для представления презентаций, графических материалов, видеоматериалов);

- для проведения индивидуальных консультаций, а также для организации самостоятельной работы: оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду университета укомплектованный

специализированной мебелью кабинет компьютерных технологий (ауд. 204) и лаборатория кафедры "Управление транспортными процессами" (ауд. 421а), дополнительно оснащённая следующим оборудованием: принтер лазерный, коммутатор, интерактивная доска, проектор.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

## Авторы

Доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Управление транспортными  
процессами»

Кузнецова Анжелика  
Николаевна

Доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Управление транспортными  
процессами»

Иванкова Людмила  
Николаевна

Доцент, к.н. кафедры «Управление  
транспортными процессами»

Симачкова Ирина  
Валерьевна

## Лист согласования

Заведующий кафедрой УТП РОАТ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Г.М. Биленко

С.Н. Климов