

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 специалитета
по специальности
23.05.04 Эксплуатация железных дорог,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервис на транспорте

Специальность: 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Транспортный бизнес и логистика

Форма обучения: Очная

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: 8890
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей
Петрович
Дата: 23.05.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является профессиональная подготовка специалистов в области транспортного сервиса, а также получение необходимых знаний в условиях функционирования ОАО «РЖД», его дочерних и зависимых обществ.

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;

проектной:

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

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. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

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.

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

Знать:

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

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 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. №8 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 56 | 56 |
| В том числе: | | |
| Занятия лекционного типа | 28 | 28 |
| Занятия семинарского типа | 28 | 28 |

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 88 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 | Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Основные термины и определения. - Эволюция форм сервиса. - Значение сервиса и сервисной деятельности в экономике страны. - Предпосылки развития сервиса. |
| 2 | Основные понятия сервиса. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Виды человеческих потребностей. Человеческие желания. - Виды спроса. - Социально-культурный сервис. - Технический сервис. - Технологический сервис. |
| 3 | Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Культура сервиса. Классификация отраслей. - Культура обслуживания. - Участники сервисной деятельности. - Понятия сервис в транспорте и сервисного обслуживания. - Качество услуги в сервисной деятельности. |
| 4 | Принципы и задачи транспортного сервиса. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Нормы и принципы транспортного сервиса. - Принцип безопасности в пассажирских перевозках. - Принцип безопасности в грузовых перевозках. - Задача транспортного сервиса. - Сетевая информационная автоматизированная система. - Технологический принцип. Маркетинговый принцип. Экономический принцип. Принцип гостеприимства. Логистический принцип. |
| 5 | Показатели качества пассажирских перевозок. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Показатель информационного обслуживания. - Показатели комфортности - Показатели скорости. Показатели своевременности. - Показатели сохранности багажа. Показатели безопасности ТУ. |
| 6 | Маркетинговые исследования на транспорте. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Основные понятия. Комплекс маркетинга. - Элементы маркетинга. |

| № п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание |
|----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Сегментирование транспортного рынка. - Оценка сегментации транспортного рынка. |
| 7 | <p>Бренд ОАО «РЖД» Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Роль и функции бренда ОАО «РЖД». - Основные задачи ребрендинга. - Понятие бренда ОАО «РЖД». - Идеология и фирменный стиль. - Платформа бренда. - Видение бренда. - Миссия бренда. - Ценности бренда. - Архитектура бренда ОАО «РЖД». |
| 8 | <p>Клиентоориентированность холдинга. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ключевые компоненты клиентоориентированности. - Ключевые вопросы оценки клиентоориентированной системы продаж услуг. - Политика клиентоориентированности. Этапы формирования. - Дифференциация компетенций. - Модель внутренней клиентоориентированности. - Инструментарий клиентоориентированности. - Ключевые показатели клиентоориентированности. - Результаты реализации стратегии клиентоориентированности. - Внедрение БОП персонала холдинга ОАО РЖД. - Модель корпоративных компетенций. - Принципы корпоративных компетенций для 4-х уровней должностей в ОАО «РЖД». - МКК для каждого уровня должности работника компании. |

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание |
|----------|---|
| 1 | <p>Маркетинговые исследования пассажиропотока – основной инструмент сервисной деятельности предприятия на рынке транспортных услуг В результате работы на практическом занятии, студент учится применять на практике методы проведения маркетинговых исследований; определять размеры инспекционной выборки.</p> |
| 2 | <p>Определение потребного числа автотранспортных средств для организации трансфера пассажиров В результате выполнения практической работы, студент получает навык решения вводной задачи к построению контактного графика взаимодействия автомобильного и жд транспорта.</p> |
| 3 | <p>Построение графика движения транспортных средств В результате выполнения практической работы, студент получает навык, при заданных объемах пассажиропотока, построения графика увязки жд и автомобильного транспорта для развоза/подвоза пассажиров к/от вокзального комплекса до пунктов прибытий/отправлений пассажиров (гостиница, аэропорт, три жилых района).</p> |
| 4 | <p>Расчет основных показателей контактного графика движения транспортных средств. В результате выполнения практической работы, студент получает навык расчета потребного парка</p> |

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание |
|----------|--|
| | автомобилей; коэффициента «холостого» пробега транспортных средств; производительности транспортных средств; коэффициента эффективности работы потребного парка автомобилей в течении суток. |
| 5 | Расчёт билетных касс дальнего следования и пригородного сообщения В результате выполнения практической работы, студент получает навык определения кол-ва билетных касс дальнего и пригородного сообщения в зависимости от исходных параметров: коэффициент суточной неравномерности, интенсивности пассажиропотока, доли пассажиров, приобретающих билеты не на вокзальном комплексе, кол-во пассажиров. |
| 6 | Расчёт БПА и ТТС В результате выполнения практической работы, студент учится определять кол-во транзакционных терминалов самообслуживания и билетопечатающих автоматов в зависимости от исходных параметров: максимальный суточный пассажиропоток дальнего/пригородного сообщения, среднее время обслуживания 1 пассажира, занятость автомата оказанием дополнительных услуг, процент обращений в «часы-пик», доля пассажиров, оформляющих билеты с помощью БПА. |
| 7 | Организация работы билетных касс дальнего следования с использованием электронной очереди В результате выполнения практической работы, студент получает навык определения очередности обслуживания пассажиров, в зависимости от категории услуг, за которыми они обращаются. |
| 8 | Определение потребного числа ячеек в постаменте В результате выполнения практической работы, студент учится определять кол-во ячеек в постаменте и кол-во самих постаматов, путем построения графика пополнения постаматов и расписания движения пассажирских поездов. |
| 9 | Организация работы отдела доставки интернет-товаров клиентам на дом В результате выполнения практической работы, студент получает навык организации работы отдела доставки интернет-товаров с территории вокзального комплекса курьером на дом, при заданных: времени передвижения от территории ВК до пункта назначения и кол-ве курьеров, работающих в курьерском центре. |

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы |
|----------|--|
| 1 | Изучение дополнительной литературы. |
| 2 | Подготовка к практической работе. |
| 3 | Изучение лекционного материала. |
| 4 | Подготовка к промежуточной аттестации. |
| 5 | Подготовка к текущему контролю. |

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

| № п/п | Библиографическое описание | Место доступа |
|----------|----------------------------|---------------|
|----------|----------------------------|---------------|

| | | |
|---|--|------------|
| 1 | Сервис на транспорте. Часть 1 Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах) Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. М.: МИИТ. - 59 с. , 2005 | НТБ (МИИТ) |
| 2 | Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах) Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. М.: МИИТ. - 66 с. , 2008 | НТБ (МИИТ) |
| 3 | Сервис на транспорте (железнодорожном) Копылова Е.В., Куликова Е.Б. М.: МИИТ. - 216 с. , 2009 | НТБ (МИИТ) |

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

<http://library.miit.ru/search.php>

<https://online.it-miit.ru/>

<https://ibooks.ru>

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

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

Аудитория для проведения занятий по дисциплине должна быть оснащена доской, проектором, экраном, ПК или ноутбуком.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 8 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Управление
транспортным бизнесом и
интеллектуальные системы»

О.Н. Мадяр

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Клычева