

**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 магистратуры  
по направлению подготовки  
23.04.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Сервис на транспорте**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

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: 23.05.2024

## 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-1** - Способен ставить и решать научно-технические задачи в сфере своей профессиональной деятельности и новых междисциплинарных направлений с использованием естественно-научных и математических моделей с учетом последних достижений науки и техники;

**УК-1** - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

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 6 з.е. (216 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	Семестр	
		№1	№2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	32	32
В том числе:			
Занятия семинарского типа	64	32	32

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 152 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.

Не предусмотрено учебным планом

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	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.
2	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.
3	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).
4	Расчет основных показателей контактного графика движения транспортных средств. В результате выполнения практической работы, студент получает навык расчета потребного парка 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.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
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 практическим занятиям.
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 I 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).

1. Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) <http://library.miit.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) ИЭФ <http://ml.miit-ief.ru>
4. Образовательная платформа для университетов и колледжей Юрайт <https://urait.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).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 1 семестре.

Экзамен во 2 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 транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

О.Н. Мадяр

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС  
Председатель учебно-методической  
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Андриянова