

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: Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта

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: 28.05.2025

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):

ПК-8 - Способен оценивать техническое состояние пассажирского поезда и организовывать обслуживание пассажиров в фирменном пассажирском поезде (поезде международного сообщения), оперативно руководить процессом оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте;

ПК-9 - Готов к предоставлению пассажирам услуг: по оформлению перевозочных документов, расчету тарифов при организации перевозок в пассажирском сообщении.;

ПК-17 - Способен руководить деятельностью железнодорожного вокзального комплекса (транспортно-пересадочного узла).

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 10 з.е. (360 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		
		№6	№7	№8
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	176	56	64	56
В том числе:				
Занятия лекционного типа	88	28	32	28
Занятия семинарского типа	88	28	32	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 184 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.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- Элементы маркетинга. - Сегментирование транспортного рынка. - Оценка сегментации транспортного рынка.
7	Бренд ОАО «РЖД» Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - 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	Клиентоориентированность холдинга. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - 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	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.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	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 постамате В результате выполнения практической работы, студент учится определять кол-во ячеек в постамате 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 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 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).

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 6, 7, 8 семестрах.

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 ЖДСТУ

Ю.О. Пазойский

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова