

**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: 25.06.2025

## 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.

| №<br>п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание   |
|----------|--|
| 1        | <p>Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные термины и определения.</li> <li>- Эволюция форм сервиса.</li> <li>- Значение сервиса и сервисной деятельности в экономике страны.</li> <li>- Предпосылки развития сервиса.</li> </ul>   |
| 2        | <p>Основные понятия сервиса.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Виды человеческих потребностей. Человеческие желания.</li> <li>- Виды спроса.</li> <li>- Социально-культурный сервис.</li> <li>- Технический сервис.</li> <li>- Технологический сервис.</li> </ul>  |
| 3        | <p>Основы сервисологии. Понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Культура сервиса. Классификация отраслей.</li> <li>- Культура обслуживания.</li> <li>- Участники сервисной деятельности.</li> <li>- Понятия сервис в транспорте и сервисного обслуживания.</li> <li>- Качество услуги в сервисной деятельности.</li> </ul>   |
| 4        | <p>Принципы и задачи транспортного сервиса.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормы и принципы транспортного сервиса.</li> <li>- Принцип безопасности в пассажирских перевозках.</li> <li>- Принцип безопасности в грузовых перевозках.</li> <li>- Задача транспортного сервиса.</li> <li>- Сетевая информационная автоматизированная система.</li> <li>- Технологический принцип. Маркетинговый принцип. Экономический принцип. Принцип гостеприимства. Логистический принцип.</li> </ul> |
| 5        | <p>Показатели качества пассажирских перевозок.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Показатель информационного обслуживания.</li> <li>- Показатели комфортности</li> <li>- Показатели скорости. Показатели своевременности.</li> <li>- Показатели сохранности багажа. Показатели безопасности ТУ.</li> </ul>  |
| 6        | <p>Маркетинговые исследования на транспорте.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные понятия. Комплекс маркетинга.</li> </ul>   |

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

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

| №<br>п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание  |
|----------|---|
| 1        | <p><b>Маркетинговые исследования пассажиропотока – основной инструмент сервисной деятельности предприятия на рынке транспортных услуг</b></p> <p>В результате работы на практическом занятии, студент учится применять на практике методы проведения маркетинговых исследований; определять размеры инспекционной выборки.</p>  |
| 2        | <p><b>Определение потребного числа автотранспортных средств для организации трансфера пассажиров</b></p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык решения вводной задачи к построению контактного графика взаимодействия автомобильного и жд транспорта.</p>  |
| 3        | <p><b>Построение графика движения транспортных средств</b></p> <p>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><b>Расчет основных показателей контактного графика движения транспортных средств.</b></p>  |

| № 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     | <b>Расчёт билетных касс дальнего следования и пригородного сообщения</b><br>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     | <b>Расчёт БПА и ТТС</b><br>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     | <b>Организация работы билетных касс дальнего следования с использованием электронной очереди</b><br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык определения очередности обслуживания пассажиров, в зависимости от категории услуг, за которыми они обращаются.   |
| 8     | <b>Определение потребного числа ячеек в постаменте</b><br>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     | <b>Организация работы отдела доставки интернет-товаров клиентам на дом</b><br>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