

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
специализированного высшего образования
по направлению подготовки
23.04.02 Наземные транспортно-технологические
комплексы,
утвержденной директором РУТ (МИИТ)
Покусевым О.Н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервис на транспорте

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Инжиниринг процессов пассажирского сервиса на ВСМ

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: 2017
Подписал: заместитель директора Ефимова Ольга Владимировна
Дата: 15.06.2026

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-4 - Способен формировать стратегические инициативы по повышению качества клиентского сервиса на ВСМ с учетом международных стандартов и требований к премиальному уровню обслуживания.

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 9 з.е. (324 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	
		№2	№3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	16	32
В том числе:			
Занятия семинарского типа	48	16	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 276 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 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:

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	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 во 2 семестре.

Экзамен в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

руководитель образовательной
программы

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заместитель директора

О.В. Ефимова

Председатель учебно-методической
комиссии

Д.В. Паринов