

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
базового высшего образования
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной научным руководителем РУТ
(МИИТ) Розенбергом И.Н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервис на транспорте

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Бизнес и транспортная 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: 08.07.2026

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 типами задач профессиональной деятельности):

- планирование деятельности пассажирских и грузовых компаний в сфере железнодорожных перевозок;
- организация сервисного обслуживания на вокзалах и в поездах для пассажирских перевозок, и технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в современных условиях;
- 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 организовать и управлять процессами постпродажного обслуживания и логистического сервиса организации и управлять взаимоотношениями с потребителями продукции;

ПК-11 - Способен к постановке целей, задач работникам подразделений, участвующим в процессе перевозки груза, контролю выполнения операционных заданий.

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

Знать:

- основы управления транспортной компанией и ее взаимодействия со смежными структурами.
- процессы оформления перевозочных документов.

- процессы продажи перевозочных документов.

Уметь:

- управлять рисками при организации деятельности транспортной компании.
- рассчитывать тарифы.
- руководить деятельностью вокзального комплекса.

Владеть:

- приемами планирования работы.
- навыками организации бизнес–процессов в транспортных компаниях.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	16	16

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 60 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. - Сегментирование транспортного рынка. - Оценка сегментации транспортного рынка.
7	Бренд ОАО «РЖД» Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Роль и функции бренда ОАО «РЖД».

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- 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.
9	Перспективы развития сервиса на транспорте Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Тренды: автономный транспорт, гиперлуп, умная инфраструктура - Изменение потребительских ожиданий в постпандемийную эпоху - Роль искусственного интеллекта и роботизации в сервисе - Прогнозирование спроса и адаптивные сервисные модели
10	Устойчивое развитие и «зелёный» сервис на транспорте Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Экологические инициативы транспортных операторов - «Зелёные» технологии и их влияние на восприятие сервиса - Социальная ответственность бизнеса в транспортной сфере - Тренды устойчивой мобильности (shared mobility, MaaS)
11	Международные аспекты транспортного сервиса Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Кросс-культурные особенности обслуживания иностранных клиентов - Языковая подготовка персонала и мультиязычная поддержка - Гармонизация стандартов сервиса в рамках ЕАЭС, ЕС, международных организаций - Опыт зарубежных транспортных компаний
12	Сервис в грузовых перевозках и логистике Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Особенности клиентского сервиса в B2B-сегменте - Сопровождение груза: отслеживание, информирование, страхование - Управление претензионной работой и возмещением ущерба - Интеграция сервиса в цепочки поставок
13	Управление персоналом в сфере транспортного сервиса Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Требования к квалификации и компетенциям сервисного персонала - Методы обучения, мотивации и оценки эффективности сотрудников

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- Корпоративная культура и стандарты поведения (dress-code, этикет) - Профилактика профессионального выгорания
14	Маркетинг и продвижение транспортных услуг Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Исследование рынка и сегментация клиентской базы - Формирование уникального торгового предложения (УТП) транспортной компании - Инструменты цифрового маркетинга и работа с отзывами - Программы лояльности и удержание клиентов

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.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
8	Определение потребного числа ячеек в постанате В результате выполнения практической работы, студент учится определять кол-во ячеек в постанате и кол-во самих постанатов, путем построения графика пополнения постанатов 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.
10	Разрешение конфликтных ситуаций В результате выполнения студент получает навык деэскалации конфликта, аргументированного обоснования позиции компании и формирования лояльности через качественное восстановление сервиса.
11	Разработка чек-листа контроля сервиса В результате выполнения студент получает навык систематизации требований к сервисным процессам и проведения внутреннего аудита качества.
12	Персонализация услуг на основе данных В результате выполнения студент получает навык использования аналитических данных для разработки таргетированных сервисных предложений.
13	Аудит доступности транспортной инфраструктуры В результате выполнения студент получает навык выявления барьеров в физической и информационной доступности и разработки мер по их устранению.
14	Расчёт уровня комфорта транспортного средства В результате выполнения студент получает навык объективной оценки комфорта и формулирования технических требований к подвижному составу с позиции пассажира.

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	Гришкова, Д.Ю. Сервис на транспорте : учебно-методическое пособие / Д. Ю. Гришкова, Е. М. Бондаренко. — Новосибирск : СГУПС, 2018. — 46 с. — 978-5-93461-875-0.	https://umczdt.ru/read/262320/?page=1

2	Эрлих, Н.В. Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте : учебное пособие / Н. В. Эрлих, А. В. Эрлих, Т. Б. Ефимова, Л. И. Папиrowsкая. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 213 с. — 978-5-907055-57-5.	https://umczdt.ru/read/230291/?page=1
3	Санамян, Г.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : / Г. В. Санамян, В. Г. Санамян. — Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. — 132 с. — 978-5-88814-895-2.	https://umczdt.ru/read/253838/?page=1

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.mii.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) ИЭФ <http://ml.mii-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 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»

О.Н. Мадяр

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова