

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 - программа специалитета
по специальности
23.05.04 Эксплуатация железных дорог,
утвержденной первым проректором ФГАОУ ВО
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 ФГАОУ ВО РУТ
(МИИТ)

ID подписи: 8890

Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей
Петрович

Дата: 01.09.2026

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-1 - Способен планировать и организовывать работу на сортировочной железнодорожной станции, маневровую работу в маневровых районах, на сортировочных горках и железнодорожных путях необщего пользования железнодорожной станции;

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.
- 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 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		
		№6	№7	№8
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	190	56	64	70
В том числе:				
Занятия лекционного типа	102	28	32	42
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 134 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.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
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». - 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)

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
11	Международные аспекты транспортного сервиса Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Кросс-культурные особенности обслуживания иностранных клиентов - Языковая подготовка персонала и мультязычная 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 - 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

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	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.
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.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
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, 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:

и.о. заведующего кафедрой ЖДСТУ

М.Ю. Савельев

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова