

**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 бакалавриата  
по направлению подготовки  
15.03.01 Машиностроение,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Системы, технология и организация услуг в цифровом сервисе**

Направление подготовки: 15.03.01 Машиностроение

Направленность (профиль): Цифровые сервисы и технологии в  
транспортном машиностроении

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: 87771  
Подписал: заведующий кафедрой Куликов Михаил Юрьевич  
Дата: 01.06.2022

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью дисциплины является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний и навыков в области организации предприятий, обеспечивающих потребность в услугах цифрового сервиса, сопровождая технологическое производство цифровыми системами контроля технологии и качества производства.

В процессе изучения дисциплины студент знакомится с основополагающими концепциями развития цифровой сервисной среды, её значимостью и функциями.

Задачи дисциплины - приобретение учащимися знаний, навыков и умений в области формирования концепции цифровой среды, обеспечивающей производственный процесс необходимыми параметрами для отслеживания и контроля на всех этапах его осуществления.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-3** - Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного уровня.

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

### **Уметь:**

обосновывать выбор того или иного средства и ресурса, позволяющего обеспечить эффективность сервиса, основы взаимопонимания клиента и продавца услуг, принципы построения и организации технологического процесса сервиса

### **Знать:**

методы экономической оценки проектно-технологических решений по реализации сервисных задач; принципы организации основных процессов сервиса, порядок выбора ресурсов и технических средств для реализации задач сервисной деятельности

### **Владеть:**

способностью к осуществлению основных процессов сервиса, выбору ресурсов и технических средств для реализации задач сервисной деятельности, обосновывать выбор того или иного средства и ресурса,

позволяющего обеспечить эффективность сервиса

### 3. Объем дисциплины (модуля).

#### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 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            | Сем. №6 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 42               | 42      |
| В том числе:  |                  |         |
| Занятия лекционного типа                                  | 14               | 14      |
| Занятия семинарского типа                                 | 28               | 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 30 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>1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА</p> <p>Понятие об услуге и сервисной деятельности.</p> <p>2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.</p> <p>3. Общероссийские классификаторы услуг населению.</p> <p>4. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Теория постиндустриального общества.</p> <p>5. Этапы развития услуг в России.</p> <p>6. СПЕЦИФИКА УСЛУГ КАК ТОВАРА. Эволюция понятия «товар».</p> <p>7. Характеристики услуг.</p> <p>8. Отличие услуги от материально-вещественного товара.</p> <p>9. ЦЕННОСТЬ УСЛУГИ. Определение ценности услуги.</p> <p>10. Модель ценности услуги.</p> <p>11. ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ ИМИ РЕШЕНИЯ. Определение потребительской среды в сфере услуг.</p> <p>12. Факторы, влияющие на покупательское поведение.</p> <p>13. Процесс принятия решения потребителем.</p> <p>14. Специфические аспекты покупки услуг.</p> <p>15. Поведения потребителей деловых услуг.</p> <p>16. ТЕОРИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ. Обслуживание как сервисная система.</p> <p>17. Система сервисных операций.</p> <p>18. Система предоставления услуг.</p> <p>19. Система маркетинга услуг.</p> <p>20. КОНТАКТНАЯ ЗОНА. Общие положения.</p> |

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

| №<br>п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание   |
|----------|--|
| 1        | <p>Практическое занятие 1.<br/>Критерии и составляющие качества оказываемых услуг и обслуживания.<br/>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.</p> <p>Практическое занятие 2.<br/>Предприятия, оказывающие услуги населению.</p> <p>Практическое занятие 3.<br/>Типы организационной структуры предприятий сервиса</p> <p>Практическое занятие 4.<br/>Эстетическая культура сервиса</p> <p>Практическое занятие 5.<br/>Нормы и правила обслуживания клиентов.</p> |

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы   |
|-------|--|
| 1     | Подготовка к практическим занятиям.<br>Подготовка к промежуточной аттестации.<br>Подготовка к текущему контролю. |
| 2     | Подготовка к промежуточной аттестации.   |
| 3     | Подготовка к текущему контролю.  |

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

| № п/п | Библиографическое описание   | Место доступа   |
|-------|--|---|
| 1     | Сервисная деятельность. Руденко Л.Л. Учебное пособие М.: Дашков и Ко , 2012                                      | <a href="http://library.miit.ru">http://library.miit.ru</a>           |
| 2     | Сервисная деятельность. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Учебное пособие М.: Дашков и Ко , 2011                      | <a href="http://library.miit.ru">http://library.miit.ru</a>           |
| 3     | Сервисное право: Учеб. пособие. Гушин В.В., Пахомов В.Д., Приходько Е.П. Учебное пособие – М.: Дашков и К , 2011 | <a href="http://library.miit.ru">http://library.miit.ru</a>           |
| 4     | Сервисная деятельность: учеб.пособие. С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов – СПб.: Питер , 2011         | <a href="http://tehmasmiit.wmsite.ru">http://tehmasmiit.wmsite.ru</a> |

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

2. <http://www.library.ru/> - информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки.

3. <http://tehmasmiit.wmsite.ru/> - информационно-справочный портал кафедры ТТМиРПС

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютеры на рабочих местах в компьютерном классе должны быть

обеспечены стандартными программными продуктами Microsoft.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного/практического типа, групповых и индивидуальных консультаций

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, к.н. кафедры «Технология  
транспортного машиностроения и  
ремонта подвижного состава»

Иноземцев Виталий  
Евгеньевич

## Лист согласования

Заведующий кафедрой ТТМиРПС  
Председатель учебно-методической  
комиссии

М.Ю. Куликов

С.В. Володин