

**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  
23.03.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Стандарты сервисного обслуживания**

Направление подготовки: 23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Организация перевозок и управление на метрополитене

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: 20662  
Подписал: заведующий кафедрой Бородин Андрей  
Федорович  
Дата: 23.06.2025

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

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

Целями освоения дисциплины «Стандарты сервисного обслуживания» является ознакомить с основными понятиями и категориями в сфере сервиса и качества обслуживания; изучить существующие стандарты качества в сфере сервиса; сформировать представление об особенностях стандартов в сфере сервиса; сформировать представление об особенностях разработки и внедрения стандартов на сервисных предприятиях.

Задачами дисциплины (модуля) являются формирование у студентов представления об основных моделях оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; формирование навыка использовать знания теоретических основ по стандартизации процесса обслуживания; изучение методов контроля реализации стандартов обслуживания; активация творческого подхода в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере сервиса; изучение процесса формирования потребительской лояльности.

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

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

**ПК-15** - Способен организовать работы по обслуживанию пассажиров метрополитена используя корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры.

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

### **Знать:**

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- правила обслуживания населения, пассажиров и клиентов;

- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

**Уметь:**

- разрабатывать стандарты обслуживания с учетом требований потребителя и специфики услуг предприятия сервиса;
- разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ предприятий сервиса;
- применять стандарты обслуживания с учетом специфики сервисных услуг и контактной зоны;
- реализовывать методы внутреннего и внешнего контроля реализации стандартов обслуживания.

**Владеть:**

- инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания;
- методами оценки лояльности пассажиров, потребителей, клиентов;
- основными стандартами обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса.

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 №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		

Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	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 44 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	Введение в предмет курса Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга, сервис, обслуживание. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Роль сервиса в экономической системе России
2	Возникновение сервисной деятельности. История развития сервиса Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Перспективы развития сферы сервиса.
3	Основные этапы развития сервисной деятельности в России Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.
4	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению.
5	Сущность услуги как специфического продукта Рассматриваемые вопросы в рамках лекции:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Услуга как специфический продукт рынка. Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара Основные различия товара и услуги. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.
6	<b>Ценность услуги для потребителя и производителя</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Ценности услуг, воспринимаемые потребителем. Общая ценность для клиента. Общие издержки для клиента. Чистая ценность. Значение ценности услуги или продукта для сервисных организаций. Ценность и долгосрочная деятельность на рынке. Ценность продукта/услуги и лояльность персонала.
7	<b>Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Основные определения и понятия. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Стадии жизненного цикла услуги. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг и их влияние на жизненный цикл услуг.
8	<b>Сервис как компонент продажи услуг</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
9	<b>Поведение потребителей и принятие ими решений</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Определение потребительской среды в сфере услуг. Способы и формы оказания услуг. Клиенты и их потребности. Поведения потребителей деловых услуг. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.
10	<b>Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны. Стандартная и сжатая контактная зона. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Особенности процесса обслуживания потребителей в контактной зоне.
11	<b>Психологическая и этическая культура сервиса</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе
12	<b>Показатели качества и уровня обслуживания населения</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг. Производительность труда в сфере обслуживания
13	<b>Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Понятие клиентоориентированного сервиса. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности. Инструменты повышения потребительской лояльности. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей». Контроль удовлетворенности потребителей услуг.
14	<b>Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Понятие и назначение стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные организации в сфере стандартизации. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Составляющие корпоративной культуры организации и стандарты взаимодействия. Функции стандартов обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, клиентам, сотрудникам.
15	<b>Разработка и внедрение стандартов обслуживания</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Причины и задачи разработки стандартов обслуживания. Принципы, этапы и особенности разработки стандартов обслуживания. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания.
16	<b>Разработка и внедрение стандартов обслуживания</b> Рассматриваемые вопросы в рамках лекции: Управление качеством обслуживания клиентов. Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<b>Возникновение сервисной деятельности</b> В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык анализа различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.
2	<b>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b> В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык сравнительного анализа разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений
3	<b>Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b> В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык выявления различий жизненного цикла услуги и товара. Жизненный цикл услуги
4	<b>Поведение потребителей и принятие ими решений</b> В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык определения типов потребителей и выбор способов взаимодействия с ними

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
5	Психологическая и этическая культура сервиса В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык в распознавании Особенности поведения человека в различных психических состояниях, ролевое поведение в деловом общении
6	Психологическая и этическая культура сервиса В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык в распознавании Особенности поведения человека в различных психических состояниях, ролевое поведение в деловом общении
7	Психологическая и этическая культура сервиса В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык моделирования конфликтных ситуаций и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности
8	Показатели качества и уровня обслуживания населения В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык моделирования и анализа ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Работа с лекционным материалом
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к текущему контролю
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	Сервисная деятельность: Учебное пособие / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова. Под общ. ред. В. К. Романович. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2005. — 156 с: ил. — (Серия «Учебное пособие»).	<a href="https://studfile.net/preview/10021250/">https://studfile.net/preview/10021250/</a>
2	Аванесова Г.А Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие.- М.: Аспект Пресс, 2014	<a href="https://dl.libcats.org/genesis/">https://dl.libcats.org/genesis/</a>

3	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com»	<a href="http://znanium.com/go.php?id=430365">http://znanium.com/go.php?id=430365</a>
4	Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com»	<a href="http://znanium.com/catalog/product/1007976">http://znanium.com/catalog/product/1007976</a>
5	Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks»	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a>
6	Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 202 с. - ЭБС «Znanium.com»	<a href="http://znanium.com/catalog/product/967867">http://znanium.com/catalog/product/967867</a>
7	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com»	<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a>
8	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com»	<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/415409">https://new.znanium.com/catalog/product/415409</a>

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

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](http://ibooks.ru) (<http://ibooks.ru/>).

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

Программное обеспечение не требуется.

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

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные компьютерной техникой и наборами демонстрационного оборудования.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

старший преподаватель кафедры  
«Железнодорожные станции и  
транспортные узлы»

П.А. Егоров

Согласовано:

Заведующий кафедрой УЭРиБТ

А.Ф. Бородин

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Андриянова