

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)
Тимониним 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	Ценность услуги для потребителя и производителя 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	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации 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	Сервис как компонент продажи услуг 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	Поведение потребителей и принятие ими решений 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	Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности 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	Психологическая и этическая культура сервиса 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	Показатели качества и уровня обслуживания населения 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	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения 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	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации 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	Разработка и внедрение стандартов обслуживания 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	Разработка и внедрение стандартов обслуживания 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	Возникновение сервисной деятельности В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык анализа различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык сравнительного анализа разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений
3	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации В результате выполнения практического задания, студенты отрабатывают навык выявления различий жизненного цикла услуги и товара. Жизненный цикл услуги
4	Поведение потребителей и принятие ими решений 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 промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	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»	http://znanium.com/go.php?id=430365
2	Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/catalog/product/1007976
3	Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.:	http://www.iprbookshop.ru/83149.html

	Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks»	
4	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»	http://znanium.com/catalog/product/967867
5	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365
6	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»	https://new.znanium.com/catalog/product/415409

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>).

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

Microsoft Internet Explorer (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Microsoft Office.

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