

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
26.03.01 Управление водным транспортом и
гидрографическое обеспечение судоходства,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах

Направление подготовки: 26.03.01 Управление водным транспортом и
гидрографическое обеспечение судоходства

Направленность (профиль): Управление пассажирскими перевозками на
водном транспорте

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: 1059541
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Зарецкая Екатерина
Владимировна
Дата: 15.06.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Управление сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах» является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области управления сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах, обеспечивающих высокий уровень удовлетворённости пассажиров, безопасность, конкурентоспособность и устойчивое развитие предприятий водного транспорта.

Задачи дисциплины «Управление сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах»:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности и управления качеством в сфере пассажирских перевозок на водном транспорте;
- освоение принципов формирования и стандартизации обслуживания пассажиров на судах различного типа (круизные, прогулочные, паромные и др.);
- анализ факторов, влияющих на качество обслуживания и удовлетворённость пассажиров;
- формирование навыков разработки и внедрения стандартов сервиса и регламентов обслуживания на борту пассажирского судна;
- изучение современных систем управления качеством (TQM, ISO, сервисные стандарты) и возможностей их применения на предприятиях водного транспорта;
- освоение методов контроля и оценки качества обслуживания пассажиров, включая работу с обратной связью и претензиями;
- формирование компетенций по организации работы персонала сервисных подразделений на пассажирских судах;
- развитие навыков управления конфликтными ситуациями и обеспечения клиентоориентированного взаимодействия с пассажирами;
- изучение требований безопасности, санитарных норм и стандартов обслуживания на борту пассажирских судов;
- формирование способности разрабатывать мероприятия по повышению качества сервиса и конкурентоспособности пассажирских перевозок.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ОПК-6 - Способен принимать решения в профессиональной сфере, используя теоретические основы и нормативную базу в области водного транспорта;

ПК-6 - Способен подобрать, адаптировать и обучить персонал, оценить качество труда работников предприятий водного транспорта и мотивировать их на повышение результативности;

ПК-7 - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания на борту пассажирского судна в соответствии с принятыми принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания.

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

Знать:

- нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность пассажирских судов и организацию сервисного обслуживания;
- теоретические основы управления сервисом и качеством услуг;
- требования к безопасности, санитарным нормам и стандартам обслуживания на борту судна;
- принципы подбора, адаптации и обучения персонала сервисных служб;
- современные методы мотивации и оценки труда работников;
- стандарты профессионального поведения и корпоративной культуры на борту судна показатели и критерии качества сервисного обслуживания;
- принципы организации работы департаментов (служб, отделов) сферы гостеприимства и общественного питания;
- методы внутреннего контроля и аудита качества услуг;
- технологические аспекты организации работы служб гостеприимства и общественного питания на пассажирских судах.

Уметь:

- применять нормативные документы при организации сервисной деятельности;
- анализировать качество обслуживания и принимать управленческие решения по его совершенствованию;
- разрабатывать регламенты и стандарты обслуживания с учётом специфики судна и маршрута
- формировать эффективную команду сервисного подразделения;

- организовывать обучение и инструктаж персонала по стандартам обслуживания;
- оценивать качество труда работников и разрабатывать меры по повышению результативности;
- осуществлять контроль соблюдения стандартов сервиса и норм поведения персонала;
- анализировать эффективность деятельности подразделений;
- разрабатывать корректирующие мероприятия по повышению качества обслуживания.

Владеть:

- инструментами мониторинга качества услуг (анкеты, чек-листы, KPI, внутренний аудит);
- методами анализа обратной связи пассажиров;
- навыками подготовки отчётности и предложений по совершенствованию сервисной деятельности;
- инструментами мотивации и стимулирования персонала;
- методиками оценки эффективности работы сотрудников;
- навыками управленческой коммуникации и координации деятельности сервисных служб на борту пассажирского судна;
- навыками принятия обоснованных управленческих решений в сфере сервиса;
- методами оценки соответствия обслуживания установленным стандартам и требованиям;
- инструментами документирования и регламентации процессов обслуживания.

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):	48	48

В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
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 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	Теоретические основы управления сервисом на пассажирских судах Понятие сервиса и сервисной деятельности. Особенности сервисного продукта на водном транспорте. Роль сервиса в обеспечении конкурентоспособности пассажирских перевозок. Специфика обслуживания на круизных, паромных и прогулочных судах.
2	Нормативно-правовое регулирование и стандарты обслуживания Международные и национальные нормативные акты в сфере сервиса на борту круизного судна. Требования к безопасности и санитарным нормам на борту. Корпоративные стандарты обслуживания. Регламентация деятельности служб гостеприимства и общественного питания.
3	Система управления качеством обслуживания на пассажирском судне Понятие качества услуги и его показатели. Современные концепции управления качеством (TQM, ISO). Разработка стандартов и регламентов обслуживания. Внутренний аудит качества.
4	Организация работы сервисных подразделений на борту Структура служб сервиса и их функции. Взаимодействие подразделений (приём, размещение, питание, досуг). Планирование и координация работы персонала. Управление ресурсами на борту судна.
5	Управление персоналом сервисных служб Подбор, адаптация и обучение персонала. Мотивация и стимулирование сотрудников. Формирование клиентоориентированной культуры. Оценка эффективности работы персонала.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
6	Контроль качества и работа с обратной связью пассажиров Методы контроля качества обслуживания. Организация сбора и анализа отзывов пассажиров. Работа с жалобами и претензиями. Корректирующие и предупреждающие мероприятия.
7	Управление сервисом в нестандартных и кризисных ситуациях Особенности обслуживания при задержках рейсов и изменении маршрутов. Обеспечение безопасности и информирование пассажиров. Антикризисные меры в сфере сервиса. Управление репутацией компании.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Анализ сервисной модели пассажирского судна Определение перечня услуг на борту. Выявление сильных и слабых сторон сервиса. Разработка предложений по совершенствованию.
2	Разработка стандарта обслуживания пассажиров Формирование регламента взаимодействия с пассажирами. Разработка алгоритма обслуживания на разных этапах рейса. Подготовка чек-листов контроля качества.
3	Оценка качества обслуживания Разработка системы показателей (KPI) сервиса. Составление анкеты удовлетворённости пассажиров. Анализ полученных данных.
4	Организация работы служб гостеприимства и питания Распределение обязанностей персонала. Составление графика работы. Моделирование взаимодействия подразделений.
5	Разработка программы мотивации персонала Определение критериев оценки труда. Формирование системы материального и нематериального стимулирования. Подготовка программы обучения сотрудников.
6	Разрешение конфликтных ситуаций на борту Анализ типовых конфликтов. Разработка алгоритма действий персонала. Ролевые игры по урегулированию жалоб.
7	Итоговый проект: Комплексная программа управления сервисом Разработка системы управления качеством на пассажирском судне. Подготовка плана контроля деятельности подразделений. Презентация и защита проекта.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям

№ п/п	Вид самостоятельной работы
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
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	Ларин, А. Н. Управление качеством на производстве и транспорте : учебное пособие / А. Н. Ларин, И. В. Ларина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 165 с. - ISBN 978-5-4475-9984-3.	https://znanium.com/catalog/product/1870632
2	Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики : монография / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : МГТУ им. Баумана, 2019. - 180 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2.	https://znanium.com/catalog/product/1965786
3	Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 439 с. — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-	https://znanium.com/catalog/product/1981647
4	Селиванов, В. В. Агентирование судов как основа портового пассажирского сервиса : учебное пособие / В. В. Селиванов. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 152 с. - ISBN 978-5-9729-1872-0. -	https://znanium.ru/catalog/product/2172463
5	Камилина, Л. Сервис класса люкс. Розовая книга менеджера : практическое руководство / Л. Камилина. - Москва : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 256 с.	https://znanium.ru/catalog/product/2254569

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

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

Федеральная служба государственной статистики: <https://www.gks.ru>
Официальный сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/>
Финансовый портал «Финам.ру»: <https://www.finam.ru/>
Министерство финансов Российской Федерации <https://minfin.gov.ru/ru/>
Справочные правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант» — <https://www.consultant.ru/> <https://go.garant.ru/> — используются для работы с кодексами, федеральными законами, приказами и правилами в сфере водного транспорта.

«Круизинформ» — <https://cruiseinform.ru/>- российский медиа-ресурс, специализирующийся на сфере круизного речного и морского туризма, а также деятельности водного транспорта и речной инфраструктуры

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

Microsoft Windows Операционная система
MS Office (Word, Excel, PowerPoint) или аналоги

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:

доцент, к.н. кафедры «Эксплуатация
водного транспорта» Академии
водного транспорта

Е.В. Зарецкая

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой ЭВТ

Е.В. Зарецкая

Председатель учебно-методической
комиссии

А.А. Гузенко