

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Управление эксплуатационной работой»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.О.36 «СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

для специальности

23.05.04 «Эксплуатация железных дорог»

по специализациям

«Магистральный транспорт»,

«Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта»,

«Грузовая и коммерческая работа»,

«Транспортный бизнес и логистика»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург
2022

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Управление эксплуатационной работой»
Протокол № 11 от 30 03 2022 г.

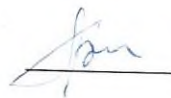
И.о заведующего кафедрой
«Управление эксплуатационной работой»
30 03 2022 г.



О.Д. Покровская

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
«Магистральный транспорт»
30 03 2022 г.



А.С. Бессолицын

Руководитель ОПОП ВО
«Пассажирский комплекс
железнодорожного транспорта»
30 03 2022 г.



И.Ю. Романова

Руководитель ОПОП ВО
«Грузовая и коммерческая работа»
31 03 2022 г.



Е.К. Коровяковский

Руководитель ОПОП ВО
«Транспортный бизнес и логистика»
31 03 2022 г.



П.К. Рыбин

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Сервис на транспорте» (Б1.О.36) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 27.03.2018 г., приказ Минобрнауки России № 216.

Целью изучения дисциплины является приобретение обучающимися знаний и умений принятия решений в сервисной деятельности, организации работы транспортных предприятий на основе координации их деятельности по руководству и управлению применительно к качеству.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование знаний нормативно-правовой базы в области транспортного обслуживания населения, промышленных предприятий и организаций;
- формирование умений принимать решения в области транспортного обслуживания населения, промышленных предприятий и организаций;
- формирование знаний об основных внешних и внутренних факторах, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития производственных процессов в области повышения качества и конкурентоспособности транспортных услуг;
- формирование умений осуществлять технико-экономический анализ производственной деятельности транспортной организации, на основе эффективного управления процессами применительно к качеству;
- формирование умений находить и принимать обоснованные управленческие решения в области качества на основе теоретических знаний по экономике и организации транспортного производства.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-3. <i>Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта</i>	
ОПК-3.1.2. <i>Знает нормативную правовую базу в области профессиональной деятельности</i>	<i>Обучающийся знает:</i> <i>нормативную правовую базу, регулиующую сервисную деятельность:</i> <ul style="list-style-type: none">– ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ»;– ФЗ «О железнодорожном транспорте в РФ»;– ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения»;– ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества»;– ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
	<p><i>Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>ГОСТ Р 52298-2004 Национальный стандарт РФ «Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования».</i>
<p>ОПК-3.2.1. Умеет принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации</p>	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принимать решения по повышению конкурентоспособности и качества железнодорожных транспортных услуг; – нормативно-правовую базу в области транспортного обслуживания пассажиров, промышленных предприятий и организаций; – применять современные инновационные технологии сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте, зарубежные транспортные технологии.
<p>ОПК-7. Способен организовать работу предприятий и его подразделений, направлять деятельность на развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов; находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства</p>	
<p>ОПК-7.1.1. Знает основные внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития производства и материально-технической базы, эффективность использования технических и материальных ресурсов</p>	<p>Обучающийся знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на транспортную систему и её элементы; – состояние и перспективы развития технологий сервисного транспортного обслуживания в РФ и мире; – методы стимулирования транспортного рынка.
<p>ОПК-7.2.1. Умеет осуществлять технико-экономический анализ производственно-хозяйственной деятельности организации, на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов</p>	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять инструменты системы менеджмента качества при анализе работы производственных подразделений; – определять объёмы продаж, рациональные пакеты предоставляемых на железнодорожном транспорте услуг и их стоимость; – определять основные показатели качества железнодорожных перевозок, рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским железнодорожным перевозкам.
<p>ОПК-7.2.2. Умеет находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства</p>	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – умеет находить и применять обоснованные управленческие решения по повышению качества и конкурентоспособности транспортных услуг на основе совершенствования взаимодействия производственных процессов и обеспечивающих

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
	<p><i>процессов, улучшения организации взаимодействия с клиентами;</i></p> <p>– <i>применять методы технико-экономического обоснования при принятии решений по технологическому обеспечению транспортного сервиса.</i></p>

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	32
В том числе:	
– лекции (Л)	16
– практические занятия (ПЗ)	16
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	36
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	8
В том числе:	
– лекции (Л)	4
– практические занятия (ПЗ)	4
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	60
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2

Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э), зачет (З), зачет с оценкой (З), курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)*

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте	Лекция 1. Основные понятия сервиса в железнодорожных перевозках	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1
		Лекция 2. Рынок железнодорожных транспортных услуг в РФ (4 ч.)	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.1.1
		Самостоятельная работа. Изучение [7], [8], [9], [12], [13], [15].	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.1.1
2	Сервис в грузовых перевозках	Лекция 3. Оценка качества транспортного обслуживания грузовладельцев на железнодорожном транспорте	ОПК-3.1.2 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Лекция 4. Направления совершенствования транспортного обслуживания в ОАО «РЖД»	ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Лекция 5. Функционирование системы фирменного транспортного обслуживания в ОАО «РЖД»	ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Практические занятия 1-5. Выполнение расчётно-графической работы № 1 «Расчёты по организации обслуживания грузовладельцев»	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Самостоятельная работа. Изучение [10], [14], [16], [17], [18]	ОПК-3.1.2
3	Сервис в пассажирских перевозках	Лекция 6. Сервисная деятельность в практике железнодорожных пассажирских перевозок	ОПК-3.1.2 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Лекция 7. Функционирование сервис-центров по обслуживанию пассажиров	ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Практические занятия 6-8. Выполнение расчётно-графической работы № 2 «Расчёты по организации обслуживания пассажиров»	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Самостоятельная работа. Изучение [4], [11]	ОПК-3.1.2

Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте	Лекция 1. Основные понятия сервиса в железнодорожных перевозках. Рынок железнодорожных транспортных услуг в РФ	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.1.1
		Самостоятельная работа. Изучение [7], [8], [9], [12], [13], [15].	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.1.1
2	Сервис в грузовых перевозках	Практические занятия 1. Выполнение расчётно-графической работы № 1 «Расчёты по организации обслуживания грузовладельцев» п. 1	ОПК-3.1.2 ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Самостоятельная работа. Конспект лекций «Сервис на транспорте» р. 2. Изучение [10], [14], [16], [17], [18]. Выполнение расчётно-графической работы № 1 «Расчёты по организации обслуживания грузовладельцев» п. 2, 4	ОПК-3.1.2 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
3	Сервис в пассажирских перевозках	Лекция 2. Сервисная деятельность в практике железнодорожных пассажирских перевозок. Функционирование сервис-центров по обслуживанию пассажиров	ОПК-3.1.2 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Практические занятия 2. Выполнение расчётно-графической работы № 2 «Расчёты по организации обслуживания пассажиров» п. 1	ОПК-3.1.2 ОПК-3.2.1 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2
		Самостоятельная работа. Изучение [4], [11]. Выполнение расчётно-графической работы № 2 «Расчёты по организации обслуживания пассажиров» п. 2	ОПК-3.1.2 ОПК-7.2.1 ОПК-7.2.2

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте	6	-	-	20	26
2	Сервис в грузовых перевозках	6	10	-	10	26
3	Сервис в пассажирских перевозках	4	6	-	6	16
	Итого	16	16	-	36	68
Контроль						4
Всего (общая трудоемкость, час.)						72

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте	2	-	-	24	26
2	Сервис в грузовых перевозках	-	2	-	24	26
3	Сервис в пассажирских перевозках	2	2	-	12	16
	Итого	4	4	-	60	68
Контроль						4
Всего (общая трудоемкость, час.)						72

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине являются неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> — Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> — Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" - это научная электронная

библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. – URL: <http://cyberleninka.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

– Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Электронный ресурс]: учеб. / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев. – Электрон. Дан. – Москва : УМЦ ЖДТ, 2003. – 585 с. – Режим доступа: <https://e.linbook.com/book/59050>. – Загл. с экрана.

2. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2-х томах. Т.1. Технология работы станций [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2009. – 264 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=4175 – Загл. с экрана.

3. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2-х томах. Т.2. Управление движением [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2011. – 411 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=4176 – Загл. с экрана.

4. Железнодорожные пассажирские перевозки: Монография / Г.В. Верховых, А.А. Зайцев, А.Г. Котенко и др.; под ред. Г.В. Верховых. – СПб.: Северо-Западный региональный центр «Русич», «Паллада-медиа», 2012. – 520 с.

5. Организация пассажирских перевозок: учебник / Под ред. А.Г. Котенко и Е.А. Макаровой. – М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. – 136 с.

6. Производственный менеджмент в управлении перевозками: учеб. пособие / А.Г. Котенко, О.В. Котенко, Г.И. Никифорова, О.А. Никифорова, А.В. Гоголева. - СПб.: Петербургский гос. ун-т путей сообщения, 2012 - 57 с.

7. ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», 10.01.2003 г. № 17-ФЗ.

8. ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», 10.01.2003 г. № 18-ФЗ.

9. ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения».

10. ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества».

11. ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».

12. ГОСТ Р 52298-2004 Национальный стандарт РФ «Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования».

13. Единый сетевой технологический процесс железнодорожных грузовых перевозок. Утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 28.12.2012 г. № 2786р.

14. Комплексная интегрированная технология управления движением грузовых поездов по расписанию. Утв. вице-президентом ОАО «РЖД» А.А. Краснощеком 5.06.2012 г.

15. Целевая модель рынка железнодорожных транспортных услуг на третьем этапе структурной реформы / Доклад Министра транспорта РФ Игоря Ливитина на заседании Правительственной комиссии по вопросам развития промышленности, технологий и транспорта, 16 мая 2007 г.

16. Величко В.И., Сотников Е.А., Винокурова Т.А., Голубев Б.Л. Основы транспортного экспедирования на железнодорожном транспорте. – М.: Интекст, 2000. – 96 с.

17. В.И. Гапанёнок, С.С. Жабров, Ю.В. Попов. Техничко-экономическая оценка стоимости разработки и аренды «твёрдой нитки» нормативного графика движения поездов с заданными эксплуатационными характеристиками // Ж.д. транспорт, 2006, № 5, С. 24-28.

18. В.И. Арсенов, В.И. Андриянов, С.В. Трофимов, А.Н. Рахмангулов. Об оценке качества транспортного обслуживания предприятий в условиях реформирования железнодорожного транспорта // Транспорт. Наука. Техника. Управление, 2003, № 6, С. 2-7.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: my.pgups.ru — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – URL: <http://docs.cntd.ru/> — Режим доступа: свободный.

– Российские железные дороги. [Электронный ресурс]. – URL: <http://rzd.ru/> - Режим доступа: свободный.

Разработчик рабочей программы, доцент
ЛР 03 2022 г.



О.В. Котенко