

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

## 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 о принципах организации работы предприятия-исполнителя транспортных услуг и его подразделений с целью обеспечения высококачественного обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей;
- формирование умений решать задачи по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров с учётом внедрения новой техники и технологий на основе эффективного использования технических и материальных ресурсов;
- формирование умений находить и принимать обоснованные управленческие решения по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров 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)
<i>ОПК-7. Способен организовывать 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</i>	
<i>ОПК-7.1.1. Знает принципы организации работы предприятия и его подразделений с целью развития его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного</i>	Обучающийся знает принципы организации работы предприятия-исполнителя транспортных услуг и его подразделений с целью обеспечения высококачественного обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей

<b>Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b>
<i>использования технических и материальных ресурсов</i>	
<b>ОПК-7.2.1. Умеет организовывать работу предприятий с учетом развития производства и его материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов</b>	Обучающийся умеет решать задачи по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров с учётом внедрения новой техники и технологий на основе эффективного использования технических и материальных ресурсов
<b>ОПК-7.2.2. Умеет находить и принимать обоснованные управленческие решения на основе теоретических знаний по экономике и организации производства</b>	Обучающийся умеет находить и принимать управленческие решения по организации обслуживания грузовладельцев и пассажиров на основе теоретических знаний по экономике и организации транспортного производства

### **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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>
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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>
Контактная работа (по видам учебных занятий)	8
В том числе:	
– лекции (Л)	4
– практические занятия (ПЗ)	4
– лабораторные работы (ЛР)	-

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

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-7.1.1
		Самостоятельная работа. Изучение [7], [8], [9], [12], [13], [15].	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-7.2.1 ОПК-7.2.2
		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-7.1.1 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-7.1.1
		Практические занятия 2. Выполнение расчётно-графической работы № 2 «Расчёты по организации обслуживания пассажиров» п. 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-7.1.1 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
	<b>Итого</b>	16	16	-	36	68
<b>Контроль</b>						4
<b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b>						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	2	2	-	12	16

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
	перевозках					
	<b>Итого</b>	4	4	-	60	68
<b>Контроль</b>						4
<b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b>						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?p11\\_id=4175](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_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?p11\\_id=4176](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_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. Краснощekom 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. - 96с.
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](http://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

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ *О.В. Котенко*