ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Петербургский государственный университет путей сообщения

Императора Александра I»

(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Экономика транспорта»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

*дисциплины*

«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ» (Б1.В.ДВ.7.2)

для направления

38.03.02 «Менеджмент»

по профилю

«Производственный менеджмент»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург

2016



**1. Цели и задачи дисциплины**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным «12» января 2016 г., приказ № 7 по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент (уровень бакалавриата)» по дисциплине «Сервис на транспорте» (Б1.В.ДВ.7.2).

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у студентов теоретических знаний в области транспортного сервиса, освоение методов оценки уровня сервиса на транспорте и владение методами принятия решений в области управления сервисом на транспорте.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

* изучение методологии и терминологии дисциплины «Сервис на транспорте»;
* изучение основ управления сервисом при обслуживании пассажиров и грузовладельцев, определение состава транспортного сервиса;
* изучение основ квалиметрии и освоение методов расчета показателей для оценки уровня качества транспортного сервиса;
* владение методами принятия решений в управлении сервисом на транспорте.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются: приобретение знаний, умений и навыков.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

* социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
* основные принципы и методы управления сервисом на транспорте на основе государственных и отраслевых законодательных и нормативно-правовых актов по стандартизации, сертификации, закона о правах потребителей и др.;
* методы оценки качества транспортного обслуживания;
* методы и средства для улучшения сервисного обслуживания населения в перевозках;
* методы анализа затрат и результатов при управлении качеством транспортного обслуживания.

**УМЕТЬ:**

* использовать различные инструменты управления сервисом для сбора, анализа статистических данных и принятия решений по улучшению транспортного сервиса;
* проводить анализ конъюнктуры транспортного рынка, сегментацию рынка пассажирских перевозок;
* разбираться в тенденциях современного зарубежного опыта управления сервисом транспортных услуг и использовать полученные знания для расширения внешних связей организации (предприятия, органа государственного и муниципального управления) и обмена опытом при реализации проектов, направленных на повышение уровня сервиса;
* принимать решения по управлению сервисом транспортных услуг с учетом экономической оценки мероприятий.

**ВЛАДЕТЬ:**

* навыками самостоятельной исследовательской работы, в части сбора, обработки, анализа и документального оформления решений в управлении сервисом транспортных услуг при внедрении современных ресурсосберегающих технологий, технологических инноваций и организационных изменений**;**
* навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области сервиса на транспорте;
* методами принятия решений в управлении сервисом на транспорте;
* терминологией дисциплины «Сервис на транспорте».

Приобретенные знания, умения, навыки, характеризующие формирование компетенций, осваиваемые в данной дисциплине, позволяют решать профессиональные задачи, приведенные в соответствующем перечне по видам профессиональной деятельности в п. 2.4 общей характеристики основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **общепрофессиональных компетенций (ОПК)**:

 – владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ОПК-6).

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **профессиональных компетенций (ПК),** соответствующих видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

*Организационно-управленческая деятельность:*

* владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или оргнаизационных изменений (ПК-8);

*Информационно-аналитическая деятельность:*

* умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, напавленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведена в п. 2.1 общей характеристики ОПОП.

Объекты профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведены в п. 2.2 общей характеристики ОПОП.

**3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Сервис на транспорте» (Б1.В.ДВ.7.2) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Для очной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестр** |
| **4** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий) | 48 | 48 |
| В том числе: |  |  |
| * лекции (Л)
 | 16 | 16 |
| * практические занятия (ПЗ)
 | 32 | 32 |
| * лабораторные работы (ЛР)
 | - | - |
|  |  |  |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 51 | 51 |
| Контроль | 9 | 9 |
| Форма контроля знаний | З | З |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 108/ 3 | 108 / 3 |

*Примечание:*

*З – зачет.*

**5. Содержание и структура дисциплины**

5.1 Содержание дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1 | Предмет, цели и задачи учебной дисциплины. История становления и развития сервисной деятельности | Термины и определения дисциплины «Сервис на транспорте». Становление системы сервиса на транспорте. Сущность, понятие и виды сервиса. Рынок как условие и объективная основа сервиса. Качество сервисных услуг. Трансформация рынка производителя в рынок потребителя.  |
| 2 | Оценка уровня качества транспортных услуг  | Основные понятия квалиметрии и ее роль в оценке качества услуг. Классификация показателей качества. Методы определения показателей качества транспортных услуг. Основные инструменты управления и контроля качества услуг. Экспертные методы оценки качества транспортных услуг. Оценка качества транспортного обслуживания. Повышение качества транспортных услуг. |
| 3 | Сервис в грузовых перевозках. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) на железнодорожном транспорте | Центр фирменного транспортного обслуживания: структура и функции, информационные услуги СФТО. Агентская сеть СФТО. Влияние факторов внешней и внутренней среды транспортной компании на уровень качества транспортного обслуживания грузовладельцев.Комплексная оценка качества транспортного обслуживания и его влияние на конъюнктуру транспортного рынка. Формирование транспортно-логистических цепей в прямом и смешанном сообщениях для улучшения сервиса обслуживания клиентов.Применение технологий электронной коммерции на железнодорожном транспорте.  |
| 4 | Основы транспортного сервиса в пассажирских перевозках | Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Сегментация рынка пассажирских перевозок.Интермодальные транспортные системы, транспортно-пересадочные узлы и комплексы для улучшения качества сервиса в пассажирских перевозках. Скоростное и высокоскоростное движение: проблемы и перспективы повышения качества транспортных услуг.  |
| 5 | Стандартизация и сертификация транспортных услуг | Стандартизация качества транспортного обслуживания. Международные стандарты ISO 9000: принципы, особенности, разработка и внедрение стандартов. Система менеджмента качества на основе международных стандартов. Премии в области качества.Отраслевая система сертификации. Формирование корпоративной системы стандартизации в ОАО «РЖД». Международные организации по стандартизации. |
| 6 | Экономический механизм управления сервисом на транспорте | Рынок как организационная основа сервиса на транспорте. Модели оценки затрат на качество услуг.Классификация затрат на качество. Система мотивации персонала для повышения качества транспортного обслуживания. Методы анализа затрат и результатов при управлении качеством транспортного обслуживания.  |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предмет, цели и задачи учебной дисциплины. История становления и развития сервисной деятельности | 2 | 4 | - | 6 |
| 2 | Оценка уровня качества транспортных услуг  | 4 | 10 | - | 8 |
| 3 | Сервис в грузовых перевозках. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) на железнодорожном транспорте | 2 | 6 | - | 10 |
| 4 | Основы транспортного сервиса в пассажирских перевозках | 2 | 6 | - | 10 |
| 5 | Стандартизация и сертификация транспортных услуг | 2 | 2 | - | 7 |
| 6 | Экономический механизм управления сервисом на транспорте | 4 | 4 | - | 10 |
| **Итого** | 16 | 32 | - | 51 |

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

| **№****п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Перечень учебно-методического обеспечения** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Предмет, цели и задачи учебной дисциплины. История становления и развития сервисной деятельности | 1. Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте. [Электронный ресурс] / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2005. — 75 с.;
2. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном). [Электронный ресурс] / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2003. — 585 с.;
3. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — Электрон. дан. — СПб.: Лань, 2015. — 304 с.;
4. Павленок, П.Д. Социология [Электронный ресурс] : учебное пособие / П.Д. Павленок, Л.И. Савинов, Г.Т. Журавлев. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013.
 |
| 2 | Оценка уровня качества транспортных услуг | 1. Азаров В.Н., Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2013. — 572 с.;
2. Клячкин, В.Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. — М.: Финансы и статистика, 2009. — 304 с.;
3. Козырев, В.А. Развитие систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Козырев, А.Н. Лисенков, С.В. Панкин. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 268 с.;
4. Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 196 с.
 |
| 3 | Сервис в грузовых перевозках. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) на железнодорожном транспорте | 1. Балалаев, А.С. Транспортно-логистическое взаимодействие при мультимодальных перевозках [Электронный ресурс] : монография / А.С. Балалаев, Р.Г. Леонтьев. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2012. — 268 с.;
2. Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте. [Электронный ресурс] / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2005. — 75 с.;
3. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном). [Электронный ресурс] / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2003. — 585 с.;
4. Епишкин, И.А. Электронная коммерция на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2010. — 161 с.;
5. Соколов, Ю.И. Экономика качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Электронный ресурс]: монография. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2011. — 184 с.
 |
| 4 | Основы транспортного сервиса в пассажирских перевозках | 1. Анисимов, П.С. Высокоскоростные железнодорожные магистрали и пассажирские поезда. [Электронный ресурс] / П.С. Анисимов, А.А. Иванов. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2011. — 542 с.;
2. Ефименко, Ю.И. Железные дороги. Общий курс: учебник. [Электронный ресурс] / Ю.И. Ефименко, , В.И. Ковалев, С.И. Логинов. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2013. — 503 с.;
3. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном). [Электронный ресурс] / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2003. — 585 с.;
4. Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2013. — 263 с.;
5. Талдыкин, В.П. Экономика отрасли: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2016. — 544 с.
 |
| 5 | Стандартизация и сертификация транспортных услуг | 1. Азаров В.Н., Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2013. — 572 с.;
2. Дайлидко, А.А. Метрология, стандартизация и сертификация. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2009. — 352 с.;
3. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — Электрон. дан. — СПб.: Лань, 2015. — 304 с.;
4. Леонов, О.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с.;
5. Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 196 с.;
6. Усманов, Ю.А. Управление качеством ремонта технических средств железнодорожного транспорта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2010. — 384 с.
 |
| 6 | Экономический механизм управления сервисом на транспорте | 1. Азаров В.Н., Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2013. — 572 с.;
2. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном). [Электронный ресурс] / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2003. — 585 с.;
3. Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 196 с.;
4. Соколов, Ю.И. Экономика качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Электронный ресурс]: монография. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2011. — 184 с.;
 |

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервис на транспорте» является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры «Экономика транспорта» и утвержденным заведующим кафедрой.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения дисциплины**

8.1 Перечень основной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Азаров В.Н., Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2013. — 572 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/35742/#1> – Загл. с экрана;
2. Анисимов, П.С. Высокоскоростные железнодорожные магистрали и пассажирские поезда. [Электронный ресурс] / П.С. Анисимов, А.А. Иванов. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2011. — 542 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/35744/#1 – Загл. с экрана;
3. Балалаев, А.С. Транспортно-логистическое взаимодействие при мультимодальных перевозках [Электронный ресурс] : монография / А.С. Балалаев, Р.Г. Леонтьев. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2012. — 268 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/6060/#1 – Загл. с экрана;
4. Дайлидко, А.А. Метрология, стандартизация и сертификация. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2009. — 352 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/58998/#1 – Загл. с экрана;
5. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — Электрон. дан. — СПб.: Лань, 2015. — 304 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/60653/#1 – Загл. с экрана;
6. Епишкин, И.А. Электронная коммерция на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2010. — 161 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/35786/#1 – Загл. с экрана;
7. Ефименко, Ю.И. Железные дороги. Общий курс: учебник. [Электронный ресурс] / Ю.И. Ефименко, , В.И. Ковалев, С.И. Логинов. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2013. — 503 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/35849/#1 – Загл. с экрана;
8. Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте. [Электронный ресурс] / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2005. — 75 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/59044/#1 – Загл. с экрана;
9. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном). [Электронный ресурс] / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2003. — 585 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/59050/#1 – Загл. с экрана;
10. Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2013. — 263 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/58928/# – Загл. с экрана;
11. Клячкин, В.Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. — М.: Финансы и статистика, 2009. — 304 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/53758/#1 – Загл. с экрана;
12. Козырев, В.А. Развитие систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Козырев, А.Н. Лисенков, С.В. Панкин. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 268 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/55404/#1 – Загл. с экрана;
13. Леонов, О.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/102592. — Загл. с экрана.
14. Павленок, П.Д. Социология [Электронный ресурс] : учебное пособие / П.Д. Павленок, Л.И. Савинов, Г.Т. Журавлев. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/56300/#1 – Загл. с экрана;
15. Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 196 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/55398/#1 – Загл. с экрана;
16. Соколов, Ю.И. Экономика качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Электронный ресурс]: монография. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2011. — 184 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/35827/#1 – Загл. с экрана;
17. Талдыкин, В.П. Экономика отрасли: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2016. — 544 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/90917/#1 – Загл. с экрана;
18. Усманов, Ю.А. Управление качеством ремонта технических средств железнодорожного транспорта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2010. — 384 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/4193/#1 – Загл. с экрана.

8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Государственное регулирование железнодорожного транспорта в период реформирования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Буровцев В.В., Мицук И.В., Сольская И.Ю. - М. : УМЦ ЖДТ, 2012. – 288с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/4161/#1 – Загл. с экрана;
2. Грузинов В.П., Грибов В.Д. Экономика предприятия: Учебник. Практикум. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 336 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/69134/#1 – Загл. с экрана;
3. Иваненко, А.Ф. Анализ хозяйственной деятельности на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 596 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/55389/#1 – Загл. с экрана;
4. Маяцкая, И.Н. Экономические основы социальной работы: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014. — 264 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/51786/#1 – Загл. с экрана;
5. Современные технологии в управлении перевозочным процессом на железнодорожном транспорте / Х. Ш. Зябиров, И. Н. Шапкин. - Москва : Транспорт, 2016. – 479 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/91203/#1 – Загл. с экрана;
6. Экономика железнодорожного транспорта [Электронный ресурс]: учебник. — Электрон. дан. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2012. — 535 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/4191/#1 – Загл. с экрана.

8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
2. ГОСТ 30594-97 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества» Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 701 введен 09.03.1999г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://allgosts.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
3. ГОСТ 30596-97 «Услуги транспортные. Термины и определения» Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 703. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://allgosts.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
4. ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества» Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 703. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://allgosts.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
5. ГОСТ Р 52298-2004 «Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования» Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2004 г. N 148-ст. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://allgosts.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

8.4 Другие издания, необходимые для освоения дисциплины

При освоении данной дисциплины другие издания не используются.

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://sdo.pgups.ru/ (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация);
2. Менеджмент качества из первых рук [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
3. Официальный сайт «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
4. Стандарты и качество [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ria-stk.ru/>, свободный. – Загл. с экрана;
5. Студопедия – лекционный материал для студентов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studopedia.ru>, свободный. – Загл. с экрана.;
6. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://e.lanbook.com/books — Загл. с экрана.

**10. 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 с помощью учебно-методического обеспечения, приведенного в разделах 6, 8 и 9 рабочей программы.
2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, предусмотренные текущим контролем (см. фонд оценочных средств по дисциплине).
3. По итогам текущего контроля по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Сервис на транспорте»:

* технические средства (компьютерная техника и средства связи(персональные компьютеры, проектор);
* методы обучения с использованием информационных технологий(демонстрация мультимедийныхматериалов);
* электронная информационно-образовательная среда Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sdo.pgups.ru.

Дисциплина обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, установленного на технических средствах, размещенных в специальных помещениях и помещениях для самостоятельной работы:

– операционная система Windows;

 – MS Office.

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом по направлению 38.03.02 «Менеджмент» и соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Она содержит:

­ помещения для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованных специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (настенным экраном с дистанционным управлением, подвижной маркерной доской, считывающим устройством для передачи информации в компьютер, мультимедийным проектором и другими информационно-демонстрационными средствами). В случае отсутствия в аудитории технических средств обучения для предоставления учебной информации используется переносной проектор и маркерная доска (стена). Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные материалы в виде презентаций, которые обеспечивают тематические иллюстрации в соответствии с рабочей программой дисциплины;

­ помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций;

­ помещения для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;

­ помещение для самостоятельной работы (ауд. 7-423), оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разработчик программы, ассистент |  | С.Г. Бондарь |
| «08» мая 2018 г.  |  |  |