

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  
**ФТД.2 «СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»**

для направления подготовки  
38.03.01 «Экономика»

по профилю  
«Экономика и управление транспортно-логистическим бизнесом»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург  
2025

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры «Экономика транспорта»

Протокол № 06 от 09 января 2025 г.

Заведующий кафедрой  
«Экономика транспорта»

\_\_\_\_\_

М.Г. Григорян

09 января 2025 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО

09 января 2025 г.

\_\_\_\_\_

Е.М. Волкова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Сервис на транспорте» (ФТД.2) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12 августа 2020 г., приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 954, с учетом профессионального стандарта (08.043) Экономист предприятия, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.03.2021 №161н.

Целью изучения дисциплины является освоение и владение методами оценки уровня сервиса на транспорте с целью повышения рентабельности деятельности и конкурентоспособности оказываемых услуг транспортной организации, анализ и выбор ресурсов и средств с учетом оптимального использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации, а также применения процессного подхода к управлению сервисом транспортной организации с целью повышению экономической эффективности деятельности транспортной организации.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение теоретических основ и условий деятельности транспортной организации в сфере сервиса;
- изучение основ управления сервисом с целью повышения экономической эффективности деятельности организации;
- владение методами оценки и расчета оптимального объема и величины использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;
- владение методами оценки качества, определяемых выбранным подходом при оценке уровня транспортного сервиса организации;
- владение методами принятия и обоснования решений в управлении сервисом транспортной организации;
- применение цифровых технологий в объеме, необходимом для эффективного управления организацией в сфере сервиса.

## 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)
ПК-1 Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организации	
ПК-1.1.9 Знает технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации	Обучающийся знает: – объект, предмет и задачи изучения сервиса на транспорте; – технологические и организационно-экономические условия деятельности транспортной организации; – организационно-технологические факторы оказания транспортных услуг.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-1.2.3 Умеет разрабатывать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда	Обучающийся умеет: <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм диверсификации сервисной деятельности на транспорте с целью повышения рентабельности деятельности и конкурентоспособности оказываемых услуг транспортной организации;</li> <li>– формировать предложения по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда.</li> </ul>
ПК-1.2.4 Умеет оптимально использовать материальные, трудовые и финансовые ресурсы организации	Обучающийся умеет: <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом оптимального использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;</li> <li>– применять информационные технологии в объеме, необходимом для проведения анализа объема и структуры материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации с целью их оптимального использования.</li> </ul>
ПК-1.2.7 Умеет предлагать организационно-управленческие решения, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации	Обучающийся умеет: <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и факторы, влияющие на экономическую эффективность деятельности транспортной организации, в сфере сервиса;</li> <li>– формировать предложения по повышению качества сервисного транспортного обслуживания с целью повышения экономической эффективности деятельности транспортной организации;</li> <li>– использовать основы экономических знаний в процессе оценки экономической эффективности результатов деятельности транспортной организации;</li> <li>– применять цифровые технологии в объеме, необходимом для принятия организационно-управленческих решений, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации.</li> </ul>

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

Дисциплина относится к факультативам и не является обязательной.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	
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

Примечание: «зачет (3)»

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Сервис на транспорте как средство повышения рентабельности и конкурентоспособности и услуг транспортной организации	<b>Лекция 1.</b> Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Понятие, состав и виды транспортного сервиса.	ПК-1.1.9
		<b>Лекция 2.</b> Правовое регулирование сервисной деятельности в России	ПК-1.1.9
		<b>Лекция 3.</b> Сервис как конкурентное преимущество. Клиентоориентированная модель обслуживания в транспортной организации	ПК-1.2.7
		<b>Практическое занятие 1.</b> Рынок как основа транспортного сервиса	ПК-1.1.9
		<b>Практическое занятие 2.</b> Правовое регулирование сервисной деятельности	ПК-1.1.9
		<b>Практическое занятие 3.</b> Оценка качества и конкурентоспособности в условиях рыночной экономики	ПК-1.2.7
2	Оценка уровня сервиса транспортной организации	<b>Лекция 4.</b> Сервис и качество транспортной услуги	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		<b>Лекция 5.</b> Сервис в пассажирских перевозках.	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		<b>Лекция 6.</b> Сервис в грузовых перевозках.	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		<b>Практическое занятие 4.</b>	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		<b>Практическое занятие 5.</b> Оценка уровня качества транспортного обслуживания в пассажирских перевозках на основании выбранных критериев	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		<b>Практическое занятие 6.</b> Оценка уровня качества транспортного обслуживания в грузовых перевозках на основании выбранных критериев	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
3	Повышение экономической эффективности деятельности транспортной организации	<b>Лекция 7.</b> Контактная зона. Психология и культура сервиса	ПК-1.2.7
		<b>Лекция 8.</b> Предпринимательство в сфере транспортного сервиса	ПК-1.2.4, ПК-1.2.7
		<b>Практическое занятие 7.</b> Контактная зона. Психология и культура сервиса	ПК-1.2.7

		<p><b>Практическое занятие 8.</b> Совершенствование системы качественного сервиса</p>	ПК-1.2.7
		<p><b>Самостоятельная работа.</b> Изучить следующие нормативные документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Левшина, О. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/145535">https://e.lanbook.com/book/145535</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей;</li> <li>– Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/497380">https://urait.ru/bcode/497380</a> (дата обращения: 23.08.2022);</li> <li>– Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей"– URL: <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_dос_LAW_305/">http://www.consultant.ru/document/cons_dос_LAW_305/</a> — Режим доступа: свободный;</li> <li>– Международный стандарт ISO 9004:2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;</li> <li>– Международный стандарт ISO 9001:2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;</li> <li>– ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»;</li> <li>– ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»;</li> <li>– ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества»;</li> <li>– ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения»</li> </ul>	

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Сервис на транспорте как средство повышения рентабельности и конкурентоспособности услуг транспортной организации	6	6		10	22
2	Оценка уровня сервиса транспортной организации	6	6		14	26
3	Повышение экономической эффективности деятельности транспортной организации	4	4		12	20
	Итого	16	16		36	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 является 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 бакалавриата, 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](https://ibooks.ru/) («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://biblio-online.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 (OpenScience), 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:

– Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10557-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497677>;

– Неруш, Ю. М. Транспортная логистика : учебник для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, С. В. Саркисов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 351 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11697-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518570>;

– Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16195-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530592>;

– Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст :



электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>;

– Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>;

– Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518680>;

– Экономика транспорта : учебник и практикум для вузов / Е. В. Будрина [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00238-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511635>;

– Бочкарев, А. А. Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 162 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15833-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509847>;

– Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>;

– Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520455>;

– Левшина, О. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина. — Кемерово : КемГУ, 2021. — 110 с. — ISBN 978-5-8353-2892-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/253250> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Санамян, Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Г. В. Санамян. — Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-88814-895-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147359>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для вузов / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9043-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/183767>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь: СКФУ, 2015. — 148 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/155418> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика: учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград : ВГАФК, 2016. — 300 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

- <https://e.lanbook.com/book/158093> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497380>;
  - Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497381>;
  - Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогон. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180302>;
  - Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей"– URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) — Режим доступа: свободный;
  - Международный стандарт ISO 9004:2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;
  - Международный стандарт ISO 9001:2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;
  - ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»;
  - ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»;
  - ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозкигрузов. Номенклатура показателей качества»;
  - ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения»
- 8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:
- Консультант-Плюс: надежная правовая поддержка. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/> - Режим доступа; свободный;
  - 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;
  - Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.economy.gov.ru> — Режим доступа: свободный;
  - Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/> - Режим доступа: свободный;
  - Роскачество: портал для умного покупателя. [Электронный ресурс]. – URL: <https://rskrf.ru/> - Режим доступа: свободный.