

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

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Экономика транспорта»

Протокол № 6 от 20 января 2026 г.

Заведующий кафедрой
«Экономика транспорта»
20 января 2026 г.

М.Г. Григорян

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
20 января 2026 г.

М.А. Лякина

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 повышения 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: – применять механизм диверсификации сервисной деятельности на транспорте с целью повышения рентабельности деятельности и конкурентоспособности оказываемых услуг транспортной организации; – формировать предложения по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда.
ПК-1.2.4 Умеет оптимально использовать материальные, трудовые и финансовые ресурсы организации	Обучающийся умеет: – организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом оптимального использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации; – применять информационные технологии в объеме, необходимом для проведения анализа объема и структуры материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации с целью их оптимального использования.
ПК-1.2.7 Умеет предлагать организационно-управленческие решения, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации	Обучающийся умеет: – выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и факторы, влияющие на экономическую эффективность деятельности транспортной организации, в сфере сервиса; – формировать предложения по повышению качества сервисного транспортного обслуживания с целью повышения экономической эффективности деятельности транспортной организации; – использовать основы экономических знаний в процессе оценки экономической эффективности результатов деятельности транспортной организации; – применять цифровые технологии в объеме, необходимом для принятия организационно-управленческих решений, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации.

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 конкурентоспособно- сти услуг транспортной организации	Лекция 1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Понятие, состав и виды транспортного сервиса.	ПК-1.1.9
		Лекция 2. Правовое регулирование сервисной деятельности в России	ПК-1.1.9
		Лекция 3. Сервис как конкурентное преимущество. Клиентоориентированная модель обслуживания в транспортной организации	ПК-1.2.7
		Практическая работа №1. Ранг внутренних ресурсов SWOT-анализ сервисной деятельности транспортной организации	ПК-1.1.9
		Практическая работа №2. Построение сценариев для сферы транспортных услуг. Чувствительность компании к PEST-факторам	ПК-1.2.7
2	Оценка уровня сервиса транспортной организации	Лекция 4. Сервис и качество транспортной услуги	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		Лекция 5. Сервис в пассажирских перевозках.	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		Лекция 6. Сервис в грузовых перевозках.	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		Практическая работа №3. 1. Показатели транспортного обслуживания в пассажирских перевозках городским транспортом. 2. Оценка качества транспортного обслуживания в грузовых перевозках на основании выбранных критериев.	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
		Практическая работа №4. 1. Влияние ускорения доставки грузов на технологию работы участков и направлений. 2. Экономическая эффективность развития транспортно-экспедиционного обслуживания грузовладельцев	ПК-1.2.3, ПК-1.2.4
3	Повышение экономической эффективности деятельности	Лекция 7. Контактная зона. Психология и культура сервиса	ПК-1.2.7
		Лекция 8. Предпринимательство в сфере транспортного сервиса	ПК-1.2.4, ПК-1.2.7

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
	транспортной организации	Практическая работа №5. 1. Индекс лояльности пассажиров. 2. Технологии установления раппорта и эффективной презентации услуги.	ПК-1.2.7
		Самостоятельная работа. Изучить следующие учебные и нормативные документы: – Гришкова, Д.Ю. Сервис на транспорте: учебное пособие / Д.Ю. Гришкова, И.Н. Кагадий, Е.А. Петренева. – Новосибирск: СГУПС, 2024. – 172 с. // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: https://e.lanbook.com/book/493835 – Юдникова Е.С. Управление взаимоотношениями с клиентами: [электронное учебное пособие]. – СПб.: ФГБОУ ВО ПГУПС, 2024. – 2024. – 60 с. – Марихин С.В. Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере: учебное пособие / С.В. Марихин, Д.С. Бразевич. – СПб.: СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2024. // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/417383 (дата обращения: 05.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — С. 2.). – Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» – ГОСТ Р ИСО 9004:2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»; – 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. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества – ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения	

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
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 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 и навыков, 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:

– наименования программного обеспечения из перечня лицензионных программ, приведены по ссылке <http://eaisu.pgups.edu.mps/info/prog/>.

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;

– Электронная библиотека ЮПАЙТ. – URL: <https://biblio-online.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– 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:

– Гришкова, Д.Ю. Сервис на транспорте: учебное пособие / Д.Ю. Гришкова, И.Н. Кагадий, Е.А. Петренева. – Новосибирск: СГУПС, 2024. – 172 с. // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/493835>

– Юдникова Е.С. Управление взаимоотношениями с клиентами: [электронное учебное пособие]. – СПб.: ФГБОУ ВО ПГУПС, 2024. – 2024. – 60 с.

– Марихин С.В. Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере: учебное пособие / С.В. Марихин, Д.С. Бразевич. – СПб.: СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2024. // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/417383>

– Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»

– ГОСТ Р ИСО 9004:2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;

– 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. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества

– ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения

Разработчик рабочей программы,
старший преподаватель
20 января 2026 г.

Н.В. Баталова