

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
disciplines
«УПРАВЛЕНИЕ ПАССАЖИРСКИМИ КОМПАНИЯМИ» (Б1. В.10)

для специальности
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог

по специализации
«Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург
2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«Управление эксплуатационной работой»
Протокол № 5/А от « 10 » января 2025 г.

Заведующий кафедрой
«Управление эксплуатационной
работой»
« 10 » января 2025 г.

_____ *О.Д. Покровская*

Согласовано

Руководитель ОПОП ВО
«Пассажирский комплекс
железнодорожного транспорта»
« 10 » января 2025 г.

_____ *О.Д. Покровская*

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Управление пассажирскими компаниями» (Б1.В.10) (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 марта 2018 г., приказ Минобрнауки России № 216, с учетом профессионального стандарта "Специалист по организации работы железнодорожной станции и обеспечению безопасности движения" утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.10.2024 № 542н (Зарегистрировано в Минюсте России 12.11.2024 регистрационный № 80132) и профессионального стандарта 17.048 Профессиональный стандарт «Работник по организации обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 марта 2024 г. № 100н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 апреля 2024 г., регистрационный №77887).

Цель изучения дисциплины «Управление пассажирскими компаниями» состоит в получение теоретических и практических знаний и научных подходов к организации работы компаний пассажирского комплекса на основе корпоративной системы управления качеством ОАО «РЖД», повышения доходов от пассажирских перевозок в железнодорожных сообщениях, на принципах самоокупаемости и высокой экономической эффективности, что достигается составлением подробных бизнес-планов работы компании и оценкой возможных рисков.

Для достижения поставленной цели решается задача изучения методики экономического управления пассажирской компанией, базирующейся на успешных механизмах управления пассажирскими компаниями, системы показателей эффективности функционирования пассажирской компании с учетом как экономических критериев и эффективности использования оборотных средств и основных фондов компании, ориентированности деятельности компании на пассажира.

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

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:

Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-1: Организация эксплуатационной работы на железнодорожной станции	
ПК-1.1.1. Знает показатели и технические нормы эксплуатационной работы железнодорожной станции	Обучающийся <i>знает</i> : показатели и технические нормы эксплуатационной работы железнодорожной станции
ПК-1.1.6. Знает экономику, организацию производства, труда и управления	Обучающийся <i>знает</i> : экономику, организацию производства, труда и управления
ПК-1.2.1. Умеет анализировать данные связанные с выполнением показателей производственно-хозяйственной деятельности на железнодорожной станции	Обучающийся <i>умеет</i> : анализировать данные связанные с выполнением показателей производственно-хозяйственной деятельности на железнодорожной станции
ПК-2: Организация грузовой и коммерческой деятельности в сфере грузовых перевозок на железнодорожной станции	
ПК-2.3.3. Имеет опыт деятельности составления документов, договоров; работы с программами MS Office; коммуникативные навыки; многовекторности (умение работать в разных направлениях); работы с клиентами и сотрудниками органов контроля; организации работы и планирования выполнения задач	Обучающийся <i>владеет</i> : опытом деятельности составления документов, договоров; работы с программами MS Office; коммуникативные навыки; многовекторности (умение работать в разных направлениях); работы с клиентами и сотрудниками органов контроля; организации работы и планирования выполнения задач.
ПК-3: Руководство разработкой нормативной документации железнодорожной станции	
ПК-3.1.1 Знает организацию производства, труда и управления с учетом особенностей режима рабочего времени и времени отдыха, условия труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов	Обучающийся <i>знает</i> : организацию производства, труда и управления с учетом особенностей режима рабочего времени и времени отдыха, условия труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов

Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-3.2.1 Умеет применять нормативно-технические документы, определяющие требования к разрабатываемой документации железнодорожной станции; анализировать данные, связанные с выполнением обязанностей и соблюдением режимов рабочего времени и времени отдыха работниками железнодорожной станции	Обучающийся умеет: применять нормативно-технические документы, определяющие требования к разрабатываемой документации железнодорожной станции; анализировать данные, связанные с выполнением обязанностей и соблюдением режимов рабочего времени и времени отдыха работниками железнодорожной станции
ПК-4: Руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзального комплекса	
ПК-4.2.3. Умеет взаимодействовать со смежными службами по руководства и координации деятельности подразделений, не находящихся в непосредственном подчинении железнодорожного вокзального комплекса	Обучающийся умеет: взаимодействовать со смежными службами по руководства и координации деятельности подразделений, не находящихся в непосредственном подчинении железнодорожного вокзального комплекса
ПК – 4.3.1. Навыки оформления и переоформления перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения; предоставления услуг по перевозке пассажирам; организации посадки пассажиров в поезд дальнего следования и пригородного сообщения, в т. ч. пассажиров с и электронным проездным документом; возврата денег, уплаченных за проезд в поездах дальнего следования, пригородного сообщения, за перевозку багажа, грузо-багажа	Обучающийся владеет: навыками оформления и переоформления перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения; предоставления услуг по перевозке пассажирам; организации посадки пассажиров в поезд дальнего следования и пригородного сообщения, в т. ч. пассажиров с и электронным проездным документом; возврата денег, уплаченных за проезд в поездах дальнего следования, пригородного сообщения, за перевозку багажа, грузо-багажа

Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-4.3.6. Навыки применения законов «О транспортной безопасности», «О противодействии терроризму», указа Президента РФ «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте» и др.	Обучающийся владеет: навыками применения законов «О транспортной безопасности», «О противодействии терроризму», указа Президента РФ «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте» и др.
ПК-5: Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса	
ПК-5.1.2 Знает нормативно-правовые акты в области коммерческого взаимодействия и договорных отношений сторон	Обучающийся знает: нормативно-правовые акты в области коммерческого взаимодействия и договорных отношений сторон
ПК-5.3.2. Навыки применения нормативно-правовых актов в области коммерческого взаимодействия сторон	Обучающийся владеет: навыками применения нормативно-правовых актов в области коммерческого взаимодействия сторон
ПК-6: Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса	
ПК-6.2.1. Умеет применять методики по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, анализировать данные, связанные с качеством обслуживания, взаимодействовать со смежными службами по этим вопросам	Обучающийся умеет: применять методики по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, анализировать данные, связанные с качеством обслуживания, взаимодействовать со смежными службами по этим вопросам
ПК-6.3.1 Навыки выполнения требований к набору услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов; к комфорту функциональных зон комплексов; к качеству информационно-справочных услуг	Обучающийся владеет: навыками выполнения требований к набору услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов; к комфорту функциональных зон комплексов; к качеству информационно-справочных услуг

3. Место дисциплины в структуре вариативной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
Контактная работа (по видам учебных занятий)	32	32
В том числе:		
– лекции (Л)	16	16
– практические занятия (ПЗ)	16	16
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	36	36
Контроль	4	4
Форма контроля знаний	зачет	зачет
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2	72/2

Для заочной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		6
Контактная работа (по видам учебных занятий)	12	12
В том числе:		
– лекции (Л)	8	8
– практические занятия (ПЗ)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	56	56
Контроль	4	4
Форма контроля знаний	зачет	зачет
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2	72/2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1 Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
Модуль 1			
1	Принципы организации пассажирских перевозок.	Принципы организации пассажирских перевозок. Виды пассажирских сообщений. Повышение эффективности управления пассажирскими перевозками.	ПК-1.1.1. ПК-1.1.6. ПК-1.2.1. ПК-3.1.1. ПК-3.2.1.
2	Структура управления пассажирскими перевозками.	Управление пассажирскими перевозками в дальнем сообщении. Управление пассажирскими перевозками в пригородном сообщении. Предоставление услуг инфраструктуры в пассажирских сообщениях. Управление вокзальным комплексом.	ПК-1.1.1. ПК-1.1.6. ПК-1.2.1. ПК-3.1.1. ПК-3.2.1. . .
Модуль 2			
3	Стратегическое управление деятельностью холдинга ОАО «РЖД»	Миссия Холдинга ОАО «РЖД». Система ключевых показателей эффективности бизнеса.	ПК-3.1.1. ПК-3.2.1. ПК-4.2.3. ПК-5.1.2. ПК-5.3.2.
4	Комплексное управление качеством в области пассажирских перевозок	Функциональная стратегия управление качеством в ОАО «РЖД». Концепция «бережливое производство».	ПК-4.2.3. ПК-4.3.1. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.
5	Инструменты контроля качества.	Методы и инструменты улучшений. Методы решения проблем. (8 шагов). Анализ Парето. Диаграмма Исикавы. Корреляционный анализ	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-5.1.2. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.
Модуль 3			
6	Основы риск-менеджмента в области пассажирских перевозок.	Цели и задачи риск-менеджмента в области пассажирских перевозок. Классификация рисков. Подходы к анализу, оценке и	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-4.3.6. ПК-5.1.2. ПК-6.2.1.

		минимизации рисков.	ПК-6.3.2.
7	Система ключевых показателей деятельности бизнес-единиц пассажирского комплекса ОАО «РЖД»	Система производственных показателей. Количественные показатели пассажирских перевозок. Качественные показатели пассажирского движения. Показатели обеспечения пассажирских перевозок. Финансово-экономические показатели. Система ключевых показателей деятельности бизнес-единиц пассажирского комплекса ОАО «РЖД»	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-4.3.6. ПК-5.1.2. ПК-5.3.2. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.
8.	Управление бизнес-процессами пассажирского комплекса на базе информационных технологий.	Автоматизированная подсистема планирования и регулирования пассажирских перевозок АСУ «Экспресс» (АСУ-Л). Маркетинг перевозок. Планирование перевозок. Оперативное регулирование перевозок.	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-4.3.6. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.

Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
Модуль 1			
1	Принципы организации пассажирских перевозок.	Принципы организации пассажирских перевозок. Виды пассажирских сообщений. Повышение эффективности управления пассажирскими перевозками.	ПК-1.1.1. ПК-1.1.6. ПК-1.2.1. ПК-3.1.1. ПК-3.2.1.
2	Структура управления пассажирскими перевозками.	Управление пассажирскими перевозками в дальнем сообщении. Управление пассажирскими перевозками в пригородном сообщении. Предоставление услуг инфраструктуры пассажирских сообщениях. Управление вокзальным комплексом.	ПК-1.1.1. ПК-1.1.6. ПК-1.2.1. ПК-3.1.1. ПК-3.2.1. .

Модуль 2				
3	Стратегическое управление деятельностью холдинга ОАО «РЖД»	Миссия Холдинга ОАО «РЖД». Система ключевых показателей эффективности бизнеса.	ПК-3.1.1. ПК-3.2.1. ПК-4.2.3. ПК-5.1.2. ПК-5.3.2.	
4	Комплексное управление качеством в области пассажирских перевозок	Функциональная стратегия управление качеством в ОАО «РЖД». Концепция «бережливое производство».	ПК-4.2.3. ПК-4.3.1. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.	
5	Инструменты контроля качества.	Методы и инструменты улучшений. Методы решения проблем. (8 шагов). Анализ Парето. Диаграмма Исиавы. Корреляционный анализ	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-5.1.2. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.	
Модуль 3				
6	Основы риск-менеджмента в области пассажирских перевозок.	Цели и задачи риск-менеджмента в области пассажирских перевозок. Классификация рисков. Подходы к анализу, оценке и минимизации рисков.	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-4.3.6. ПК-5.1.2. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.	
7	Система ключевых показателей деятельности бизнес-единиц пассажирского комплекса ОАО «РЖД»	Система производственных показателей. Количественные показатели пассажирских перевозок. Качественные показатели пассажирского движения. Показатели обеспечения пассажирских перевозок. Финансово-экономические показатели. Система ключевых показателей деятельности бизнес-единиц пассажирского комплекса ОАО «РЖД»	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-4.3.6. ПК-5.1.2. ПК-5.3.2. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.	
8.	Управление бизнес-процессами пассажирского комплекса на базе информационных технологий.	Автоматизированная подсистема планирования и регулирования пассажирских перевозок АСУ «Экспресс» (АСУ-Л). Маркетинг перевозок. Планирование перевозок. Оперативное регулирование перевозок.	ПК-2.3.3. ПК-4.2.3. ПК-4.3.6. ПК-6.2.1. ПК-6.3.2.	

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Принципы организации пассажирских перевозок.	2	2	-	6	10
2	Структура управления пассажирскими перевозками.	2	2	-	4	8
3	Стратегическое управление деятельностью холдинга ОАО «РЖД»	2	2	-	6	10
4	Комплексное управление качеством в области пассажирских перевозок	2	2	-	4	8
5	Инструменты контроля качества.	2	2	-	4	8
6	Основы риск-менеджмента в области пассажирских перевозок.	2	2	-	4	8
7	Система ключевых показателей деятельности бизнес-единиц пассажирского комплекса ОАО «РЖД»	2	2	-	4	8
8	Управление бизнес-процессами пассажирского комплекса на базе информационных технологий.	2	2	-	4	8
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	Принципы организации пассажирских перевозок.	1	-	-	7	8
2	Структура управления пассажирскими перевозками.	1		-	7	8
3	Стратегическое управление деятельностью холдинга ОАО «РЖД»	1	1	-	7	9
4	Комплексное управление качеством в области пассажирских перевозок	1	1	-	7	9
5	Инструменты контроля качества.	1		-	7	8

6	Основы риск-менеджмента в области пассажирских перевозок.	1	1	-	7	9
7	Система ключевых показателей деятельности бизнес-единиц пассажирского комплекса ОАО «РЖД»	1		-	7	8
8	Управление бизнес-процессами пассажирского комплекса на базе информационных технологий.	1	1		7	9
Итого		8	4	-	56	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 представлен 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 типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные средства 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 программы специалитета 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 ежегодного обновляемого лицензионного программного обеспечения, установленного на технических средствах, размещенных в специальных помещениях и помещениях для самостоятельной работы: операционная система Windows; MS Office; Антивирус Касперский.

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

При изучении дисциплины профессиональные базы данных не используются.

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

- «Железнодорожный транспорт» журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zdt-magazine.ru> – свободный.
- 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.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. 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.
2. А.Г.Котенко, О.В.Котенко, Г.И.Никифорова и др. Производственный менеджмент в управлении перевозками. СПб.:ФГБОУ ВПО ПГУПС., 2012. – 56 с.
3. Железнодорожные пассажирские перевозки: Монография / Г.В. Верховых, А.А. Зайцев, А.Г. Котенко. -СПб.: Северо-Западный региональный центр «Русич», 2012. – 520 с.
4. Пассажирский комплекс железных дорог: Монография / М.П. Акулов. – СПб.; Издательство ООО «Типография «НП-Принт», 2014. – 243 с
5. Экономика железнодорожного транспорта / под ред. Н.П.Терешиной, Л.П.Левицкой, Л.В.Шкуриной. – М.:ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию по железнодорожном транспорте, 2012. – 236 с.
6. Макарова Е.А. Система управления пассажирскими железнодорожными перевозками в условиях рынка / Е.А. Макарова. – М.: Карпов Е.В., 2006. – 241 с.
7. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД» Распоряжение ОАО РЖД № 46р от 15.01.2007 г.
8. Стандарт ОАО РЖД СТО 1.05.515.2 «Методы и инструменты улучшений. Анализ Парето»
9. Стандарт ОАО РЖД СТО 1.05.515.3-2009 «Методы и инструменты улучшений. Диаграмма Исикавы»
- 10.Галабурда В.Г. Транспортный маркетинг. М.: Маршрут, 2006 -456 с.
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;
 - Информационно правовой портал Гарант [Электронный ресурс]. - URL: http:// www.garant.ru/ - Режим доступа: свободный.

Разработчик программы
к.т.н., доцент кафедры УЭР
«10» января 2025 г.

Т.А.Малахова