АННОТАЦИЯ

дисциплины

«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

Специальность – 23.05.06 «Эксплуатация железных дорог»

Квалификация (степень) выпускника – инженер путей сообщения

Специализации – «Магистральный транспорт», «Грузовая и коммерческая работа», «Транспортный бизнес и логистика», «Операторская деятельность и экспедирование на железнодорожном транспорте», «Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта»

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

Дисциплина «Сервис на транспорте» (Б1.Б.35) относится к базовой части и является обязательной.

**2. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является получение знаний, формирование умений и навыков в области сервисного обслуживания железнодорожных перевозок для дальнейшего их применения в профессиональной деятельности на предприятиях железнодорожного транспорта.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

* изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса железнодорожных перевозок;
* освоение основ управления сервисом при обслуживании пассажиров и грузовладельцев;
* овладение способами повышения конкурентоспособности и качества железнодорожных перевозок.

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОПК-12, ПК-3, ПК-8, ПК-10, ПК-25.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

* технологию централизованного управления перевозками во взаимодействии с дирекциями ОАО «РЖД», современные инновационные технологии в области сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте, зарубежные транспортные технологии;
* основы технологии смежных видов транспорта, способы взаимодействия между ними;
* комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг;
* стратегию управления качеством и инструменты системы менеджмента качества при анализе работы производственных подразделений, параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом;
* методы стимулирования развития транспортного рынка.

УМЕТЬ:

* выполнять выбор рациональных маршрутов перевозок и типа подвижного состава для их осуществления;
* определять объёмы продаж, рациональные пакеты предоставляемых на железнодорожном транспорте услуг и их стоимость;
* определять основные показатели качества железнодорожных перевозок, рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса по грузовым и пассажирским железнодорожным перевозкам;
* применять инструменты системы управления качеством при анализе работы производственных подразделений.

ВЛАДЕТЬ:

* методами технико-экономического обоснования при принятии решения по технологическому обеспечению транспортного сервиса;
* способами обоснования качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом;
* способами стимулирования развития транспортного рынка;
* технологией взаимодействия железнодорожного транспорта общего пользования с региональными администрациями и операторскими компаниями.

**4. Содержание и структура дисциплины**

История развития и значение сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте.

Основные понятия сервиса в железнодорожных перевозках.

Рынок железнодорожных перевозок в Российской Федерации.

Контроль качества предоставления услуг при перевозках грузов.

Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев.

Организация работы сервис-центров по обслуживанию грузовладельцев.

Качество и технологическое обеспечение сервисного обслуживания пассажиров.

Организация работы сервис-центров по обслуживанию пассажиров.

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

Для очной формы обучения:

Объем дисциплины – 2 зачетные единицы (72 час.), в том числе:

лекции – 16 час.

практические занятия – 16 час.

самостоятельная работа – 40 час.

Форма контроля знаний – зачёт.

Для очно-заочной формы обучения:

Объем дисциплины – 2 зачетные единицы (72 час.), в том числе:

лекции – 18 час.

практические занятия – 18 час.

самостоятельная работа – 36 час.

Форма контроля знаний – зачёт.

Для заочной формы обучения:

Объем дисциплины – 2 зачетные единицы (72 час.), в том числе:

лекции – 6 час.

практические занятия – 6 час.

самостоятельная работа – 56 час.

контроль – 4 час.

Форма контроля знаний – зачёт.