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**

*дисциплины*

«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ» (Б1.Б.35)

*для специальности*

23.05.04 «Эксплуатация железных дорог»

*по специализациям:*

«Магистральный транспорт»,
«Грузовая и коммерческая работа»,
«Транспортный бизнес и логистика»,
«Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта»

Форма обучения – очная, очно-заочная, заочная

Санкт-Петербург

2018

****

**1. Цели и задачи дисциплины**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным «17» октября 2016 г., приказ № 1289 по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог», по дисциплине «Сервис на транспорте».

Целью изучения дисциплины 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.

**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, навыков и/или опыта деятельности.

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.

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

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

* готовность применять логистические технологии в организации и функционировании транспортных систем (ОПК-12).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **профессиональных компетенций (ПК)**, соответствующих видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа специалитета:

*Производственно-технологическая деятельность*:

* готовность к организации рационального взаимодействия железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте (ПК-3);
* готовность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения (ПК-8);
* готовность к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг по оформлению документов, сдаче и получению, завозу и вывозу грузов, по выполнению погрузо-разгрузочных и складских операций, по подготовке подвижного состава и его дополнительному оборудованию при погрузке, по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств, по предоставлению информационных услуг (ПК-10).

*Научно-исследовательская деятельность*:

* способность к расчёту и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок (ПК-25).

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

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

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

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

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

Для очной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестр** |
| **7** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)В том числе:* лекции (Л)
* практические занятия (ПЗ)
* лабораторные работы (ЛР)
 | 321616- | 321616- |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 31 | 31 |
| Контроль | 9 | 9 |
| Форма контроля знаний | *З* | *З* |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 72 /2 | 72 /2 |

Для очно-заочной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестр** |
| **9** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)В том числе:* лекции (Л)
* практические занятия (ПЗ)
* лабораторные работы (ЛР)
 | 321616- | 321616- |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 31 | 31 |
| Контроль | 9 | 9 |
| Форма контроля знаний | *З* | *З* |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 72 /2 | 72 /2 |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Курс** |
| **5** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)В том числе:* лекции (Л)
* практические занятия (ПЗ)
* лабораторные работы (ЛР)
 | 1266- | 1266- |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 56 | 56 |
| Контроль | 4 | 4 |
| Форма контроля знаний | *З* | *З* |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 72 /2 | 72 /2 |

**5. Содержание и структура дисциплины**

5.1 Содержание дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование разделов дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1 | Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте в РФ | Транспортная услуга. Виды транспортной услуги и её особенности как продукции железнодорожной отрасли; понятие сервисного обслуживания; принципы и задачи сервиса в железнодорожных перевозках.Субъекты рынка железнодорожных перевозок, юридические и технологические аспекты их взаимодействия; услуги по использованию железнодорожной инфраструктуры; основные услуги, предоставляемые перевозчиком; основные услуги, предоставляемые оператором подвижного состава; экспедиционные услуги.Система лицензирования и сертификации участников перевозочного процесса.Основные принципы системы управления холдингом «РЖД»; структура системы управления холдингом «РЖД»; интеграционные инструменты и механизмы системы управления холдингом «РЖД». |
| 2 | Сервис в грузовых перевозках | Функционирование системы менеджмента качества в компаниях-участниках перевозочного процесса; количественная оценка качества перевозок грузов; оценка уровня сервиса, предоставляемого грузовладельцам; применение технологий «бережливого производства» и «5 сигм» в компаниях Холдинга. Линейка перевозочных продуктов с гарантированным обеспечением своевременной доставки грузов и порожних вагонов; сквозные транспортно-логистические схемы взаимодействия с другими видами транспорта, железнодорожными инфраструктурами, операторами подвижного состава.Назначение и принципы работы ЦФТО по обслуживанию грузовладельцев; услуги ЦФТО, предоставляемые грузовладельцам; методы определения объёмов продаж, рациональных пакетов предоставляемых услуг и их стоимости. |
| 3 | Сервис в пассажирских перевозках | Оценка качества пассажирских перевозок; оценка уровня транспортного сервиса, предоставляемого населению; организация высокоскоростных и скоростных пассажирских поездов; включение в составы пассажирских поездов вагонов повышенной комфортности; сквозные транспортно-логистические схемы взаимодействия с другими видами пассажирского транспорта.Назначение и принципы работы сервис-центров по обслуживанию пассажиров; структура сервис-центров; услуги сервис-центров, предоставляемые пассажирам; методы определения объёмов продаж, рациональных пакетов предоставляемых услуг и их стоимости. |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование разделов дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте в РФ | 6 | - | - | 10 |
| 2 | Сервис в грузовых перевозках | 6 | 12 | - | 13 |
| 3 | Сервис в пассажирских перевозках | 4 | 4 | - | 8 |
|  | **Итого** | **16** | **16** | **-** | **31** |

Для очно-заочной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование разделов дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте в РФ | 6 | - | - | 10 |
| 2 | Сервис в грузовых перевозках | 6 | 12 | - | 13 |
| 3 | Сервис в пассажирских перевозках | 4 | 4 | - | 8 |
|  | **Итого** | **16** | **16** | **-** | **31** |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование разделов дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте в РФ | 4 | - | - | 24 |
| 2 | Сервис в грузовых перевозках | 1 | 4 | - | 16 |
| 3 | Сервис в пассажирских перевозках | 1 | 2 | - | 16 |
|  | **Итого** | **6** | **6** | **-** | **56** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Перечень учебно-методического обеспечения** |
| 1 | Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте в РФ | 1. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Электронный ресурс]: учеб. / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев. – Электрон. Дан. – Москва : УМЦ ЖДТ, 2003. – 585 с. – Режим доступа: <https://e.linbook.com/book/59050>. – Загл. с экрана.2. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2-х томах. Т.1. Технология работы станций [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2009. – 264 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.ph>p?pl1\_id=4175 – Загл. с экрана.3. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2-х томах. Т.2. Управление движением [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2011. – 411 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.ph>p?pl1\_id=4176 – Загл. с экрана.4. Сервис на транспорте: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Под ред. В.М. Николашина. – 4-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2011. – 304 с.5. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.6. Железнодорожные пассажирские перевозки: Монография / Г.В. Верховых, А.А. Зайцев, А.Г. Котенко и др.; под ред. Г.В. Верховых. – СПб.: Северо-Западный региональный центр «Русич», «Паллада-медиа», 2012. – 520 с. |
| 2 | Сервис в грузовых перевозках |
| 3 | Сервис в пассажирских перевозках |

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

Фонд оценочных средств по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры 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. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Электронный ресурс]: учеб. / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев. – Электрон. Дан. – Москва : УМЦ ЖДТ, 2003. – 585 с. – Режим доступа: <https://e.linbook.com/book/59050>. – Загл. с экрана.

8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2-х томах. Т.1. Технология работы станций [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2009. – 264 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.ph>p?pl1\_id=4175 – Загл. с экрана.
2. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2-х томах. Т.2. Управление движением [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2011. – 411 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.ph>p?pl1\_id=4176 – Загл. с экрана.

8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины

1. Единый сетевой технологический процесс железнодорожных грузовых перевозок. Утв. распоряжением ОАО «РЖД» от28.12.2012 г. № 2786р.
2. Комплексная интегрированная технология управления движением грузовых поездов по расписанию. Утв. вице-президентом ОАО «РЖД» А.А. Краснощеком 5.06.2012 г.

8.4 Другие издания, необходимые для освоения дисциплины

1. Производственный менеджмент в управлении перевозками: учеб. пособие / А.Г. Котенко, О.В. Котенко, Г.И. Никифорова, О.А. Никифорова, А.В. Гоголева. - СПб.: Петербургский гос. ун-т путей сообщения, 2012 - 57 с.
2. Величко В.И., Сотников Е.А., Винокурова Т.А., Голубев Б.Л. Основы транспортного экспедирования на железнодорожном транспорте. – М.: Интекст, 2000. – 96 с.
3. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.
4. В.И. Гапанёнок, С.С. Жабров, Ю.В. Попов. Технико-экономическая оценка стоимости разработки и аренды «твёрдой нитки» нормативного графика движения поездов с заданными эксплуатационными характеристиками // Ж.д. транспорт, 2006, № 5, С. 24-28.
5. В.И. Арсенов, В.И. Андриянов, С.В. Трофимов, А.Н. Рахмангулов. Об оценке качества транспортного обслуживания предприятий в условиях реформирования железнодорожного транспорта // Транспорт. Наука. Техника. Управление, 2003, № 6, С. 2-7.
6. Целевая модель рынка железнодорожных транспортных услуг на третьем этапе структурной реформы / Доклад Министра транспорта РФ Игоря Ливитина на заседании Правительственной комиссии по вопросам развития промышленности, технологий и транспорта, 16 мая 2007 г.
7. В.Н. Морозов. Структура управления холдингом «РЖД» и современные системы управления на железнодорожном транспорте // Материалы доклада первого вице-президента В.Н. Морозова в федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Центральный дом учёных РАН», 29 мая 2014 г.
8. Железнодорожные пассажирские перевозки: Монография / Г.В. Верховых, А.А. Зайцев, А.Г. Котенко и др.; под ред. Г.В. Верховых. – СПб.: Северо-Западный региональный центр «Русич», «Паллада-медиа», 2012. – 520 с.
9. 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.

**9. 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. Электронно-библиотечная сеть ibooks.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ibooks.ru/;
3. Электронно-библиотечная сеть ЛАНЬ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.
4. Электронная библиотека «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Режим доступа: <http://window.edu.ru>. – свободный.

**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, навыков и (или) опыта деятельности, 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:

* технические средства (проектор, интерактивная доска);
* методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов);
* 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 38.03.01 «Экономика» и соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Она содержит:

* помещения для проведения лекционных и практических занятий (занятий семинарского типа), укомплектованные специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (настенным экраном с дистанционным управлением, 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;
* помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения;
* помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» с обеспечением доступа в электронно-образовательную среду.

