

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

Антрацитовский институт геосистем и технологий

Кафедра экономики и транспорта



доц. Крохмалёва Е.Г.
« 04 » 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине	Сервис на транспорте
Специальность	23.05.04 Эксплуатация железных дорог
Специализация	Магистральный транспорт

Антрацит 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис на транспорте» по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог. – 10 с.

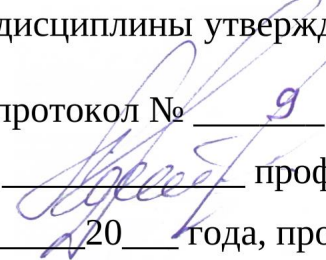
Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис на транспорте» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «27» марта 2018 года № 216, зарегистрированным в Министерстве юстиции Российской Федерации «16» апреля 2018 года за № 50792, учебного плана по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог (специализация «Магистральный транспорт») и Положения о рабочей программе учебной дисциплины в ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

СОСТАВИТЕЛИ:

к.т.н, доцент, доцент кафедры экономики и транспорта Савченко И.В.
старший преподаватель кафедры экономики и транспорта Богданов В.П.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и транспорта

«14» 04 2023 года, протокол № 9

Заведующий кафедрой  проф. Артёменко В.А.

Переутверждена: « » 20 года, протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Антрацитовского института геосистем и технологий

«21» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической комиссии института

 доц. Савченко И.В.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цели дисциплины:

сформировать у обучающихся систему теоретических знаний и практических навыков в области планирования и организации деятельности сферы сервиса на железнодорожном транспорте.

Задачи дисциплины:

освоение теоретических и практических основ, связанных с организацией сервисного обслуживания грузовладельцев и пассажиров;

изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок, в продвижении товаров и услуг, управление сервисом обслуживания пассажиров и грузовладельцев.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Сервис на транспорте» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение дисциплины осуществляется по очной в седьмом и заочной форме обучения в восьмом семестре.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Общий курс транспорта», «Транспортно-грузовые системы», «Основы транспортного бизнеса» и служит основой для освоения дисциплин «Организация пассажирских перевозок», «Организация работы экспедиторских фирм».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Сервис на транспорте», должны:

знать:

сегментацию рынка;

формирование спроса и стимулирование сбыта;

комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг, параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом;

оценка полноты и степени доступности выполнения заказов;

развитие рекламной деятельности;

стимулирование развития транспортного рынка;

уметь:

выполнять расчеты числа билетных касс;

определять цели и задачи проведения маркетингового исследования;

владеть навыками:

стимулирования развития транспортного рынка.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

профессиональных:

ПК-1 – организация эксплуатационной работы на железнодорожной станции.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Объем учебной дисциплины (всего)	72 (2 зач. ед.)		72 (2 зач. ед.)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего)	34		9
в том числе:			
Лекции	17		6
Практические (семинарские) занятия	17		3
Лабораторные работы	–		–
Курсовая работа (курсовой проект)	–		–
Другие формы и методы организации образовательного процесса	–		–
Самостоятельная работа студента (всего)	38		63
Итоговая аттестация	зач		зач

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основные положения сервиса на транспорте.

Основные термины и понятия сервиса на транспорте: Термины и определения сервиса на транспорте. Виды сервиса. Эволюция форм сервиса на транспорте. Основы транспортной экспедиции. Законодательные основы сервиса на транспорте. Сертификация и лицензирование транспортно-экспедиционных услуг. Исследования рынка транспортных услуг: Понятие «транспортный рынок». Классификация транспортных рынков. Методы исследований рынка транспортных услуг. Качество транспортного обслуживания: Понятие качества транспортного обслуживания. Показатели качества транспортного обслуживания. Оценка уровня обслуживания. Определение транспортной обеспеченности и доступности. Конкуренция на транспорте. Логистический сервис: Понятие «логистический сервис». Организация обслуживания пассажиров и грузовладельцев на логистических принципах. Логистические центры в системе фирменного транспортного обслуживания. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе.

Тема 2. Сервис на различных видах транспорта.

Сервис на железнодорожном транспорте: Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте. Система фирменного транспортного обслуживания грузовладельцев. Сервис на автомобильном транспорте: Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на автомобильном транспорте. Анализ услуг, предоставляемых на автомобильном транспорте. Сервис на воздушном транспорте: Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на воздушном транспорте. Терминалы. Чартерные перевозки. Сервис на водном транспорте: Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на водном транспорте. Речные и морские порты. Стивидорное и тальманское обслуживание. Круизы. Сервис на городском пассажирском транспорте: Организация сервисного обслуживания пассажиров на городском транспорте. Параметры качества перевозок пассажиров на городском транспорте. Сервис контейнерных, интермодальных и альтернативных перевозок: Сервис контейнерных перевозок. Сервис на грузовых терминалах. Интермодальные перевозки пассажиров. Интермодальные перевозки грузов. Сервис в операторских и экспедиторских компаниях. Альтернативные перевозки.

Тема 3. Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт.

Рекламная деятельность на транспорте: Понятие рекламной деятельности на транспорте. Основы рекламной деятельности. Развитие рекламной деятельности на транспорте: Виды рекламы. Оценка результатов рекламной деятельности на транспорте. Дизайн в инфраструктуре транспорта: Основные понятия и назначение дизайна инфраструктуры транспорта. Влияние эргономичности и дизайна транспорта на повышение качества транспортного обслуживания. Организация обслуживания туристов на транспорте: Туристические ресурсы. Транспортное и сервисное обслуживание туристов.

Тема 4. Стимулирование развития транспортного рынка.

Ценовые и неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги: Тарифная политика на железнодорожном транспорте. Неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги. Мероприятия по связям с общественностью транспортных компаний. Корпоративная культура на транспорте: Культура сервиса на транспорте. Этика делового общения. Формирование и поддержание имиджа и корпоративного стиля транспортной компании. Опыт сервиса на транспорте за рубежом: Инфраструктура транспортного сервиса за рубежом. Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев в странах Европы, Азии, Америки. Развитие сервиса на транспорте: Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания на транспорте. Развитие новых видов транспорта. Интеллектуальные транспортные системы. Мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания.

4.3. Лекции.

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Основные положения сервиса на транспорте	3		1
2	Сервис на различных видах транспорта	5		1
3	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт	4		2
4	Стимулирование развития транспортного рынка	5		2
Итого		17		6

4.4. Практические (семинарские) занятия.

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Методы стимулирования спроса на грузовые перевозки	3		1
2	Качество транспортной продукции	3		1
3	Исследование влияния ускорения доставки грузов на технологию работы участков и направлений	3		1
4	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт	3		–
5	Стимулирование развития транспортного рынка	5		–
Итого		17		3

4.5. Лабораторные работы.

Лабораторные работы программой не предусматриваются.

4.6. Самостоятельная работа студентов.

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Основные положения сервиса на транспорте	изучение лекционного материала; подготовка к опросу	9		15
2	Сервис на различных видах транспорта	изучение лекционного материала; подготовка к опросу	9		16
3	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт	изучение лекционного материала; подготовка к опросу	10		16
4	Стимулирование развития транспортного рынка	изучение лекционного материала; подготовка к опросу	10		16
Итого			38		63

4.7. Курсовые работы/проекты.

Курсовые работы/проекты программой не предусматриваются.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- опрос лекционного материала;
- выполнение контрольной работы (заочная форма).

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета. Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Характеристика знания предмета и ответов	Зачёты
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Симакова О.В., Железные дороги. Общий курс: учеб. пособие / О.В. Симакова – Минск: РИПО, 2014. – 223 с. – ISBN 978-985-503-428-6 – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855034286.html>

2. Шалягина О.Н., Организация обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте: учеб. пособие / О.Н. Шалягина – Минск: РИПО, 2016. – 351 с. – ISBN 978-985-503-608-2 – Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855036082.html>

3. Экономика железнодорожного транспорта: вводный курс: учебник / Н.П. Терешина, В. А. Подсорин, Ю. И. Соколов [и др.]; под редакцией Н.П. Терешиной, В. А. Подсорина. – Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 418 с. – ISBN 978-5-4497-0052-0. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/86683.html>

б) дополнительная литература:

1. Гаджинский А. М. Логистика: Учебник / А.М. Гаджинский. – 20-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 484 с.

2. Иловайский Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном): учеб. для вузов ж.-д. трансп. / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев. – М.: Маршрут, 2003. – 584 с.: ил., табл., прил. – (Высшее профессиональное образование). – Библиогр.: 51 назв. – ISBN 5-89035-104-4.

3. Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта: учеб. пособие / С.П. Вакуленко, П.В. Голубев, Е.В. Копылова [и др.]; ред. С.П. Вакуленко; Учеб.-метод. центр по образованию на ж.-д. трансп. – М.: [б.и.], 2013. – 262 с.: ил. – (Высшее профессиональное образование). – ISBN 978-5-89035-620-8.

4. Логистика: управление в грузовых транспортно-логистических системах: учеб. пособие / ред. Л.Б. Миротин. – М.: Юристъ, 2002. – 414 с.: ил. – (НОМО FABER). – Библиогр. – ISBN 5-7975-0523-1.

5. Мелешко О.Н. Организация работы сервис-центров: учеб. пособие / О.Н. Мелешко, О.В. Муленко; РГУПС. – Ростов н/Д: [б.и.], 2005.

6. Муленко О.В. Сервис на транспорте: тексты лекций / О.В. Муленко; РГУПС. – Ростов н/Д: [б.и.], 2010. – 71 с.

7. Муленко О.В. Маркетинговые исследования рынка пассажирских перевозок: учеб.-метод. пособие / О.В. Муленко; РГУПС. – Ростов н/Д: [б.и.], 2009. – 35 с.: ил., прил. – Привязка. – Библиогр.: 7 назв.

8. Муленко О.В. Практические работы по дисциплине «Сервис на транспорте»: учеб.-метод. пособие / О.В. Муленко; РГУПС. – Ростов н/Д: [б.и.], 2008. – 18 с.: ил., прил. – Привязка. – Библиогр.: 16 назв.

9. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учеб. для вузов / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; ред. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К°, 2005. – 283 с.: табл. – Библиогр. – ISBN 5-94798-726-0.

10. Сервис на транспорте: учеб. пособие для вузов по специальности «Орг. перевозок и упр. на трансп. (ж.-д. трансп.) / ред.: В.М. Николашин. – 2-е изд., испр. – М.: Academia, 2006. – 271 с.

11. Управление организациями сферы услуг: учебное пособие Авторы: Балаева О.Н., Предводителяева М.Д. Издательство: Издательский дом Государственного университета – Высшей школы экономики, 2010 г. 156 с.

в) Интернет-ресурсы:

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально – техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Сервис на транспорте» осуществляется в академической аудитории, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения (учебными плакатами, стендами, макетами и другими наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий), служащими для представления учебной информации.

Обучающиеся в течение всего периода обучения обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, к электронной информационно-образовательной среде организации и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рабочее место преподавателя, оснащено информационным, компьютерным и телекоммуникационным оборудованием и оргтехникой.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/