****

**Разработчик:** МГУПС (МИИТ),

Доцент кафедры «УЭР и БТ» и «Транспортный бизнес», к.т.н. Копылова Е.В.

**Эксперты:**

ОАО «Российские железные дороги»,

Первый заместитель Генерального директора ЦФТО – филиала ОАО «РЖД»

 С.М.Колесников

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(место работы)  (занимаемая должность)  (инициалы, фамилия)

1. **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

*1.1. Цели преподавания дисциплины*

Дисциплина «Сервис в пассажирских перевозках» изучается на пятом курсе обучения и направлена на разностороннюю подготовку студентов по аспектам работы в условиях функционирования ОАО «РЖД», его дочерних и зависимых обществ.

Основной целью дисциплины является изучение студентами сервисного обслуживания грузовладельцев в современных условиях и неразрывно связано с завоеванием соответствующих сегментов рынка и получением стабильных и высоких доходов от перевозок, дополнительных и сопутствующих услуг.

*1.2. Задачи изучения дисциплины*

Задачей дисциплины является освоение будущим специалистом теорети­ческих и практических основ, связанных с организацией сервисного обслуживания пассажиров, как в пути следования, так и на станциях и вокзалах.

1. **МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

 Учебная дисциплина «Сервис в пассажирских перевозках» относится к профессиональному циклу дисциплин, базовой части.

Наименование предшествующих дисциплин:

* Общий курс транспорта;
* Нетяговый подвижной состав;
* Грузоведение;
* Транспортно-грузовые системы;
* Хладотранспорт и основы теплотехники;
* Железнодорожные станции и узлы;
* Управление грузовой и коммерческой работой;
* Основы управления перевозочным процессом;
* Технология и управление работой станций и узлов;
* Технология и управление работой железнодорожных участков и направлений;
* Безопасность жизнедеятельности;
* Организация работы экспедиторских фирм.

 Наименования последующих учебных дисциплин:

* Преддипломная научно-исследовательская работа.

*Знание:* объяснение разработки и функционирования интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении; функционирования транспортных пересадочных узлов; описание значения транспортного сервиса в перевозках грузов и пассажиров; принципов и задач транспортного сервиса пассажиров и грузов.

*Умение:* вычислить оптимальный набор производимых услуг в сервис-центре; параметры перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах; оценить значимость транспортного сервиса для пассажиров в пригородном и дальнем сообщении включая интермодальные перевозки.

*Навыки:* способностью организации работы отделов сервис-центров по обслуживанию пассажиров и грузовладельцев; способностью сформулировать основные принципы представления услуг на транспорте.

**3. ТРЕБОВАНИЕ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (ПСК):

ПСК-8.3 - готовностью к работе в зависимых и дочерних организациях ОАО "РЖД", связанных с сервисным обслуживанием грузовладельцев и пассажиров;

ПСК-8.4 - готовностью к организации и планированию работы сервис-центров по обслуживанию пассажиров и грузовладельцев, к совершенствованию существующих, разработке и продвижению на транспортный рынок новых сервисных услуг;

ПСК-8.5 - способностью к управлению сервисным обслуживанием клиентов, координации взаимоотношений всех подразделений, участвующих в сервисном обслуживании, а также к технической и технологической сервисной эксплуатации вокзальных комплексов

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

**Знать:** объяснение методики оценки соответствия представляемых услуг установленным требованиям

**Уметь:** сопоставить предоставляемые услуги с установленными к ним требованиям

**Владеть:** организацией совместно со структурами, обеспечивающими сервис пассажиров и грузов как в пути следования, так и на станциях и вокзалах представления услуг на транспорте.

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

**4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:** 3 зачетных единицы, 108 часов.

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Количество часов |
| Всего по учебному плану | Семестры |
| №9 |
| 1 | 2 | 3 |
| **Аудиторные занятия (всего):** | 59 | 59 |
| В том числе: |  |  |
| Лекции (Л) | 36 | 36 (Л) |
| практические (ПЗ) и семинарские (С) занятия  | 18 | 18 (ПЗ) |
| лабораторные работы (ЛР) (лабораторный практикум) (ЛП) | 0 | 0 |
| **Контроль самостоятельно работы (КСР):** | 5 | 5 |
| **Самостоятельная работа (всего):** | 49 | 49 |
| **ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:** | **Часы:** | 108 | 108 |
| **Зач. ед.:** | 3 | 3 |

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Семестр | Раздел учебной дисциплины | Краткое содержание раздела |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 9 | Общие положения | Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Основные понятия сервиса |
| 2 | 9 | Сервис в пассажирских перевозках | Организация работы сервис-центров на вокзалах. Сервис пассажиров в дальнем и пригородном сообщении. Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении. Транспортные услуги в туризме. |
|  |  | ИТОГО: |  |

**5.2. Разделы дисциплин и виды занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Раздел учебной дисциплины | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |
| Л | ЛР (П) | ПЗ | КСР | СР | Всего |
| 1 | 3 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | Общие положения | 16 | 0 | 10 | 2 | 23 | 51 |
| 2 | Сервис в пассажирских перевозках | 20 | 0 | 8 | 3 | 26 | 57 |
|  | ИТОГО: | 36 | 0 | 18 | 5 | 49 | 108 |

**5.3. Образовательные технологии**

С целью формирования и развития профессиональных навыков студентов при изучении дисциплины «Сервис в пассажирских перевозках» используются активные и интерактивные формы проведения занятий **-** компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций.

**6. Лабораторный практикум**

Лабораторные занятия в данной дисциплине не предусматриваются.

**7. Практические занятия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Раздел учебной дисциплины | Наименование практических занятий | Трудоемкость (час.) |
| 1 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | Организация работы сервис-центров на вокзалах | 5 |
| 2 | 2 | Сервис пассажиров в дальнем и пригородном сообщении | 4 |
| 3 | 2 | Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении | 5 |
| 4 | 2 | Транспортные услуги в туризме | 4 |

**8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовые проекты (работы) не предусматриваются

**9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

**а) основная литература:**

 1. Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.. Сервис на транспорте. Часть 1 Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах). М.:МИИТ, 2005. – 59 с.

2. Киселёв А.Н., Куликова Е.Б.. Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах). М.:МИИТ, 2008. – 66 с.

3. Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. М.: Маршрут, 2003. – 585 с.

4. Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Сервис на транспорте (железнодорожном). М.:МИИТ, 2009. – 216 с.

5. Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А. Маркетинг на транспорте. М.: Желдориздат. – 2001. – 329с.

**б) дополнительная литература:**

1. СТ ССФЖТ ЦЛ 040-99/. МПС РФ Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям. М.: - 1999. – 33с.

**в) средства обеспечения освоения дисциплины:**

1. Видеофильмы по темам лекций и практических работ.

2. Электронные курсы лекций.

3. Ссылки на интернет ресурсы: http://www.rzd.ru/.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

**Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указаниям соответствующего оснащения:** учебная аудитория для проведения лабораторных и практических занятий по дисциплине «Сервис в грузовых перевозках» должна быть оборудована ауди- и видеоаппаратурой для демонстрации видеофильмов и слайдшоу, а также иметь возможность подключения к локальным и внешним компьютерным сетям для пользования информационно-справочными и поисковыми системами.

**10. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | № семестра | Раздел учебной дисциплины | Виды контроля (*текущий контроль, промежуточная аттестация*, *итоговый аттестация)* | Оценочные средства |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 9 | 1 | ТК | Проведение расчётов |
| 2 | 9 | 2 | ПК | Проведение расчётов |