

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.04.2024 10:30:06
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

Министерство науки и высшего образования РФ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Дагестанский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина _____ Сервис на транспорте
наименование дисциплины по ОПОП

для направления (специальности) 23.05.04 Эксплуатация железных дорог
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) Магистральный транспорт

факультет _____ Права и управления на транспорте
наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра _____ Организация и безопасность движения
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Форма обучения очная, заочная курс 2 семестр(ы) 3.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 23.05.04 – Эксплуатация железных дорог с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по специализации Магистральный транспорт.

Разработчик  Султанова Л.М., к.т.н.
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

« 07 » 09 2023 г.

Зам. зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)
 Вагабов Н.М., к.т.н, доцент

« 19 » 09 2023 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры Организации и безопасности движения от 12.09.2023 года, протокол № 1.

Зам. выпускающей кафедрой по данному направлению

 Вагабов Н.М., к.т.н., доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

« 19 » 09 2023 г.

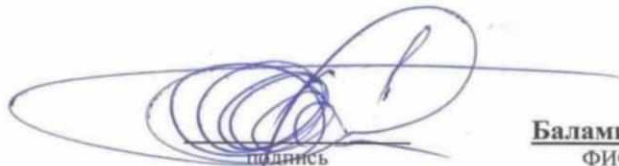
Программа одобрена на заседании Методического совета факультета Права и управления на транспорте от 20.09. 2023 года, протокол № 1.

Председатель Методического совета факультета


 Курбанова А.Д., к.э.н., доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

« 20 » 09 2023 г.

И.о. ректора

 Баламирзоев Н.Л.
подпись ФИО

Декан факультета

 Батманов Э.З.
подпись ФИО

Начальник УО

 Магомаева Э.В.
подпись ФИО

Цель и задача дисциплины «Сервис на транспорте».

Целью дисциплины "Сервис на транспорте" является подготовка в составе других дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом и профильной направленностью "Транспортный бизнес и логистика".

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:
подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
подготовка обучающегося к защите выпускной квалификационной работы;
развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы

| Планируемые результаты обучения по дисциплине | Установленные ОП компетенции и индикаторы их достижения |
|--|--|
| ПК-2 - Способность к руководству производственно-хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами и сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли | |
| Знает: понятия качества транспортного обслуживания, комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг, параметры качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом; оценка полноты и степени доступности выполнения заказов Умеет: предоставлять качественное транспортное обслуживание грузоотправителей, грузополучателей и пассажиров Имеет навыки: организации качественного транспортного обслуживания грузоотправителей, грузополучателей и пассажиров | Индикатор: ПК-2.3 - Способность организовывать качественное транспортное обслуживание грузоотправителей, грузополучателей и пассажиров |

Место дисциплины Б1.В "Сервис на транспорте" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к Блоку 1 Б Образовательной программы. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений (В).

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося, необходимым для изучения данной дисциплины, соответствуют требованиям по результатам освоения предшествующих дисциплин : "Единая транспортная система", "Общий курс железных дорог", "Управление персоналом".

Нормативный срок освоения Образовательной программы по очной форме обучения – 5 лет. Наименование формы и срока обучения из базы данных РГУПС (вид обучения): 5 лет очное, 5.8 лет заочное.

Обозначения-аббревиатуры учебных групп, для которых данная дисциплина актуальна: ДЛС, ЗЛС

Дисциплина реализуется в 8 семестре.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид обучения: 5 лет очное

Общая трудоемкость данной дисциплины 3 зачетные единицы (108 часов), в том числе контактная работа обучающегося с преподавателем (КРОП) 48 часов.

| Виды учебной работы | Всего часов | КРОП, часов | Число часов в семестре | |
|--|-------------|-------------|------------------------|--|
| | | | 7 | |
| Аудиторные занятия всего и в т.ч. | 48 | 48 | 48 | |
| Лекции (Лек) | 32 | 32 | 32 | |
| Лабораторные работы (Лаб) | | | | |
| Практические, семинары (Пр) | 16 | 16 | 16 | |
| Самостоятельная работа (СРС), всего и в т.ч. | 51 | | 51 | |
| Контрольная работа (К) | | | | |
| Реферат (Р) | | | | |
| Расчетно-графическая работа (РГР) | | | | |
| Курсовая работа (КР) | | | | |
| Курсовой проект (КП) | | | | |
| Самоподготовка | 51 | | 51 | |
| Контроль, всего и в т.ч. | 9 | | 9 | |
| Экзамен (Экз) | | | | |
| Зачет (За) | 9 | | 9 | |
| Общая трудоемкость, часы | 108 | 48 | 108 | |
| Зачетные единицы (ЗЕТ) | 3 | | 3 | |

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Общая трудоемкость данной дисциплины 3 зачетные единицы (108 часов), в том числе контактная работа обучающегося с преподавателем (КРОП) 8 часов.

| Виды учебной работы | Всего часов | КРОП, часов | Число часов в заезде | |
|--|-------------|-------------|----------------------|----|
| | | | 13 | 14 |
| Аудиторные занятия всего и в т.ч. | 8 | 8 | 4 | 4 |
| Лекции (Лек) | 6 | 6 | 4 | 2 |
| Лабораторные работы (Лаб) | | | | |
| Практические, семинары (Пр) | 2 | 2 | | 2 |
| Самостоятельная работа (СРС), всего и в т.ч. | 96 | | 32 | 64 |
| Контрольная работа (К) | 12 | | | 12 |
| Реферат (Р) | | | | |
| Расчетно-графическая работа (РГР) | | | | |
| Курсовая работа (КР) | | | | |
| Курсовой проект (КП) | | | | |
| Самоподготовка | 84 | | 32 | 52 |
| Контроль, всего и в т.ч. | 4 | | | 4 |
| Экзамен (Экз) | | | | |

| Виды учебной работы | Всего часов | КРОП, часов | Число часов в заезде | |
|--------------------------|-------------|-------------|----------------------|----|
| | | | 13 | 14 |
| Зачет (За) | 4 | | | 4 |
| Общая трудоемкость, часы | 108 | 8 | 36 | 72 |
| Зачетные единицы (ЗЕТ) | 3 | | | |

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины

| № | Раздел дисциплины | Изучаемые компетенции |
|---|--|-----------------------|
| 1 | Основные положения сервиса на транспорте | ПК-2 |
| 2 | Маркетинговые подходы в сервисе на транспорте | ПК-2 |
| 3 | Сервис на различных видах транспорта | ПК-2 |
| 4 | Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт | ПК-2 |

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы

Вид обучения: 5 лет очное

| Номер раздела данной дисциплины | Трудоемкость в часах по видам занятий | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------|
| | Лекции | Практические занятия, семинары | Лабораторные работы | Самоподготовка |
| 1 | 4 | 2 | | 10 |
| 2 | 6 | 2 | | 10 |
| 3 | 10 | 4 | | 14 |
| 4 | 12 | 8 | | 17 |
| Итого | 32 | 16 | | 51 |
| В т.ч. практическая подготовка | | 2 | | |

Вид обучения: 5.8 лет заочное

| Номер раздела данной дисциплины | Трудоемкость в часах по видам занятий | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------|
| | Лекции | Практические занятия, семинары | Лабораторные работы | Самоподготовка |
| 1 | 2 | | | 16 |
| 2 | | | | 18 |
| 3 | 2 | 2 | | 24 |
| 4 | 2 | | | 26 |
| Итого | 6 | 2 | | 84 |
| В т.ч. практическая подготовка | | 2 | | |

Лекционные занятия

Вид обучения: 5 лет очное

Семестр № 8

| Наименование лекционных занятий | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| <i>Раздел № 1</i> | |

| Наименование лекционных занятий | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|--|---|
| Основные термины и определения, классификация сервиса на транспорте: 1) Сервисная деятельность 2) Термины и определения сервиса на транспорте 3) Виды сервиса 4) Понятие транспортной экспедиции. | 2 |
| Качество транспортного обслуживания: 1) Понятие качества транспортного обслуживания 2) Показатели качества транспортного обслуживания 3) Оценка уровня обслуживания 4) Определение транспортной обеспеченности и доступности 5) Конкуренция на транспорте. | 2 |
| Раздел № 2 | |
| Основы маркетинга на транспорте: 1) Основные понятия маркетинга на транспорте 2) Жизненный цикл транспортных услуг 3) Цели маркетинга на транспорте 4) Маркетинг-микс 5) Виды и функции маркетинга на транспорте. | 2 |
| Маркетинговые исследования рынка транспортных услуг: 1) Маркетинговая среда 2) Понятие «транспортный рынок» 3) Методы исследования рынка транспортных услуг 4) Анализ конкурентов 5) Технология проведения маркетинговых исследований 6) Сегментация рынка перевозок различных видов транспорта. | 2 |
| Разработка новых сервисных услуг: 1) Маркетинговое планирование 2) Разработка новой услуги 3) Позиционирование услуг. | 2 |
| Раздел № 3 | |
| Сервис пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте (в дальнем и пригородном сообщении): 1) Структуры сервиса пассажирских перевозок 2) Фирменные поезда 3) Типы пассажирских вагонов 4) Сервис в поездах и на вокзалах 5) Сервис в пригородном сообщении. | 2 |
| Сервис пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте (на вокзалах, в международном сообщении; скоростные и интермодальные перевозки): 1) Железнодорожный вокзал 2) Сервис на железнодорожном вокзале 3) Интермодальные перевозки пассажиров 4) Скоростное и высокоскоростное сообщение 5) Международные перевозки пассажиров. | 2 |
| Сервис грузовых перевозок на железнодорожном транспорте: 1) Сервисные услуги в сфере грузовых перевозок 2) Система фирменного транспортного обслуживания грузовладельцев 3) Сервис на грузовых терминалах, в операторских компаниях и экспедиторских фирмах. | 2 |
| Сервис на воздушном транспорте: 1) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на воздушном транспорте 2) Аэропорты. | 2 |
| Сервис на различных видах транспорта (на автомобильном, водном транспорте, городском пассажирском транспорте, контейнерные и альтернативные перевозки): 1) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на автомобильном транспорте 2) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на водном транспорте 3) Автовокзалы, речные и морские порты. 4) Круизы 5) Организация сервисного обслуживания пассажиров на городском транспорте 6) Сервис контейнерных перевозок 7) Сервис интермодальных и мультимодальных перевозок грузов. | 2 |
| Раздел № 4 | |

| Наименование лекционных занятий | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|--|---|
| Коммуникационная деятельность на транспорте: 1) Понятие коммуникационной политики на транспорте 2) Понятие рекламы 3) Основы рекламной деятельности 4) Виды рекламы 5) Оценка результатов рекламной деятельности на транспорте. | 2 |
| Ценовые и неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги: 1) Гибкая тарифная политика на транспорте 2) Неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги 3) Мероприятия по связям с общественностью транспортных компаний. | 2 |
| Корпоративная культура, бренд и фирменный стиль на транспорте: 1) Культура сервиса на транспорте 2) Этика в сервисе 3) Формирование и поддержание имиджа и корпоративного стиля транспортной компании 4) Фирменный стиль 5) Бренд. | 2 |
| Развитие сервисного обслуживания туристов на транспорте: 1) Туристические ресурсы 2) Транспортное и сервисное обслуживание туристов. | 2 |
| Клиентоориентированные подходы на транспорте: 1) Клиентоориентированность 2) Принципы клиентоориентированности 3) Системы клиентоориентированности. | 2 |
| Современные технологии и тренды сервиса на транспорте в России и за рубежом: 1) Новые виды услуг 2) Развитие новых видов транспорта 3) Интеллектуальные транспортные системы 4) Мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания 5) Тренды в технологиях сервиса 6) Инфраструктура транспортного сервиса за рубежом 7) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев за рубежом 8) Применение информационных технологий в транспортном сервисе. | 2 |

Вид обучения: 5.8 лет заочное

| Наименование лекционных занятий | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|--|---|
| <i>Раздел № 1</i> | |
| Основные термины и определения, классификация сервиса на транспорте: 1) Сервисная деятельность 2) Термины и определения сервиса на транспорте 3) Виды сервиса 4) Понятие транспортной экспедиции. | 2 |
| <i>Раздел № 3</i> | |
| Сервис пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте (в дальнем и пригородном сообщении): 1) Структуры сервиса пассажирских перевозок 2) Фирменные поезда 3) Типы пассажирских вагонов 4) Сервис в поездах и на вокзалах 5) Сервис в пригородном сообщении. | 2 |

| Наименование лекционных занятий | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|--|---|
| <i>Раздел № 4</i> | |

| Наименование лекционных занятий | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|--|---|
| Современные технологии и тренды сервиса на транспорте в России и за рубежом: 1) Новые виды услуг 2) Развитие новых видов транспорта 3) Интеллектуальные транспортные системы 4) Мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания 5) Тренды в технологиях сервиса 6) Инфраструктура транспортного сервиса за рубежом 7) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев за рубежом 8) Применение информационных технологий в транспортном сервисе. | 2 |

Лабораторный практикум

Вид обучения: 5 лет очное

Не предусмотрено.

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Не предусмотрено.

Практические занятия (семинары)

Вид обучения: 5 лет очное

Семестр № 8

| Наименование (тематика) практических работ, семинаров | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|---|---|
| <i>Раздел № 1</i> | |
| Оценка качества транспортного обслуживания пассажиров и грузовладельцев. | 2 |
| <i>Раздел № 2</i> | |
| Разработка новых сервисных услуг на транспорте. | 2 |
| <i>Раздел № 3</i> | |
| Разработка проектов по сервисному обслуживанию пассажиров. | 2 |
| Разработка проектов по сервисному обслуживанию грузовладельцев. | 2 |
| <i>Раздел № 4</i> | |
| Оценка заданного направления для сервисного обслуживания туристов. Разработка проекта туристической программы. | 2 |
| Проектирование железнодорожного тура. | 2 |
| Фирменный стиль и корпоративная культура транспортной компании. | 2 |
| Разработка рекламной кампании транспортного предприятия. Оценка результатов рекламной деятельности на транспорте. | 2 |

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Курс № 5

| Наименование (тематика) практических работ, семинаров | Трудоемкость аудиторной работы, часы |
|--|---|
| <i>Раздел № 3</i> | |
| Разработка проектов по сервисному обслуживанию пассажиров. | 2 |

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Вид обучения: 5 лет очное

| Номер раздела данной дисциплины | Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения | Трудоемкость внеаудиторной работы, часы |
|--|---|--|
| Семестр № 8 | | |
| 1 | Основные положения сервиса на транспорте. Выполнение заданий по практическим занятиям. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 10 |
| 2 | Маркетинговые подходы в сервисе на транспорте. Выполнение заданий по практическим занятиям. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 10 |
| 3 | Сервис на различных видах транспорта. Выполнение заданий по практическим занятиям. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 14 |
| 4 | Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт. Выполнение заданий по практическим занятиям. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 17 |

Вид обучения: 5.8 лет заочное

| Номер раздела данной дисциплины | Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения | Трудоемкость внеаудиторной работы, часы |
|--|---|--|
| Курс № 4 | | |
| 1 | Основные положения сервиса на транспорте. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 16 |
| 2 | Маркетинговые подходы в сервисе на транспорте. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 18 |

| Номер раздела данной дисциплины | Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения | Трудоемкость внеаудиторной работы, часы |
|---------------------------------|--|---|
| 3 | Сервис на различных видах транспорта. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 24 |
| 4 | Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации. | 26 |

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения Образовательной программы

| Компетенция | Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (семестр) |
|-------------|--|
| | 8 |
| ПК-2 | + |

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Компетенция | Этап формирования ОП (семестр) | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|-------------|--------------------------------|----------------------------------|--|
| ПК-2 | 7 | Дуальная оценка на зачете | - полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений. |
| ПК-2 | 7 | Процент верных на тестировании | - правильность выполнения заданий. |
| ПК-2 | 7 | Выполненное практическое задание | - правильность выполнения заданий. |

Описание шкал оценивания компетенций

| Значение оценки | Уровень освоения компетенции | Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании) | Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования) |
|-----------------|------------------------------|--|---|
| | | | |

| Значение оценки | Уровень освоения компетенции | Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании) | Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования) |
|--|------------------------------|--|---|
| Балльная оценка - "удовлетворительно". | Пороговый | Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков. | От 40% до 59% |
| Балльная оценка - "хорошо". | Базовый | Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. | От 60% до 84% |
| Балльная оценка - "отлично". | Высокий | Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ. | От 85% до 100% |
| Дуальная оценка - "зачтено". | Пороговый, Базовый, Высокий | Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков. | От 40% до 100% |
| Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено". | Не достигнут | Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы. | От 0% до 39% |

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной

программы

Типовые контрольные задания

Курсовые проекты (работы)

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

информационное обеспечение сервисных услуг;
сервис контейнерных перевозок;
методы планирования перевозок грузов на транспорте;
сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах;
фирменный стиль на транспорте;
справочно-информационное обслуживание пассажиров;
законодательные основы сервиса на транспорте;
позиционирование и продвижение транспортного продукта;
использование Интернет в сервисе на транспорте;
исследование рейтинга лучших аэропортов мира;
сервисное обслуживание в аэроэкспрессах;
анализ сервисной деятельности дирекции железнодорожных вокзалов;
анализ сервисной деятельности пригородных пассажирских компаний;
анализ сервисной деятельности ФПК;
анализ сервисной деятельности экспедиторской фирмы;
анализ сервисной деятельности операторской компании;
состояние конкурентоспособных секторов рынка транспортных услуг;
анализ логотипов и фирменных знаков транспортных компаний;
анализ слоганов транспортных компаний;
логистические технологии при перевозках пассажиров за рубежом;
форменная одежда работников транспорта;
скоростные трамваи;
методы и критерии сегментации транспортных рынков.

Для заочной формы обучения контрольная работа проводится в форме компьютерного тестирования на базе ЦМКО.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Семестр № 8

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека.
- 2) Термины и определения сервиса на транспорте.
- 3) Виды сервиса.
- 4) Основные понятия маркетинга на транспорте.
- 5) Жизненный цикл транспортных услуг.
- 6) Цели маркетинга на транспорте.
- 7) Маркетинг-микс.
- 8) Виды и функции маркетинга на транспорте.
- 9) Понятие и виды транспортной экспедиции.
- 10) Понятие качества обслуживания клиентов на транспорте.
- 11) Конкуренция на транспорте. Конкурентоспособность сервиса.
- 12) Структуры сервиса пассажирских перевозок.
- 13) Фирменные поезда.
- 14) Типы пассажирских вагонов.
- 15) Сервис в поездах.
- 16) Сервис в пригородном сообщении.

- 17) Структура ТЦФТО. Агентская сеть СФТО.
- 18) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на автомобильном транспорте.
- 19) Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на водном транспорте.
- 20) Автовокзалы, речные и морские порты.
- 21) Круизы.
- 22) Организация сервисного обслуживания пассажиров на городском пассажирском транспорте.
- 23) Сервис контейнерных перевозок.
- 24) Сервис интермодальных и мультимодальных перевозок грузов.
- 25) Сервисные услуги в сфере грузовых перевозок.
- 26) Понятие рекламы на транспорте. Участники рекламной деятельности.
- 27) Понятия: логотип, слоган, фирменный знак, эмблема, фирменный и адресный блоки.
- 28) Транспортный рынок.
- 29) Международные перевозки пассажиров.
- 30) Скоростное и высокоскоростное сообщение.
- 31) Зарубежный опыт сервиса на транспорте.
- 32) Федеральная пассажирская компания и сервис для пассажиров.
- 33) Туристические ресурсы.
- 34) Клиентоориентированность.
- 35) Интеллектуальные транспортные системы.
- 36) Мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания.
- 37) Тренды в технологиях сервиса.
- 38) Сервис на вокзалах.
- 39) Интермодальные перевозки пассажиров.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Анализировать транспортно-экспедиционное обслуживание на рынке транспортных услуг.
- 2) Определять транспортную обеспеченности и доступность.
- 3) Анализировать показатели качества сервиса на транспорте.
- 4) Оценивать уровень обслуживания.
- 5) Проводить маркетинговое планирование.
- 6) Разрабатывать новые услуги.
- 7) Выполнять позиционирование услуг.
- 8) Выполнять организацию сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на логистических принципах.
- 9) Анализировать показатели качества сервиса грузовых перевозок.
- 10) Анализировать виды рекламы транспортных предприятий.
- 11) Анализировать виды ненадлежащей рекламы транспортных предприятий.
- 12) Оценивать результаты рекламной деятельности.
- 13) Анализировать тарифную политику на железнодорожном транспорте.
- 14) Анализировать методы исследования рынка транспортных услуг.
- 15) Проводить анализ конкурентов.
- 16) Выполнять сегментацию рынка перевозок различных видов транспорта.
- 17) Анализировать современные технологии и тренды сервиса на транспорте в России и за рубежом.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Определения параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом.
- 2) Коммуникационной политики на транспорте.
- 3) Использования неценовых методов стимулирования спроса на транспортные услуги.

- 4) Оценки качества транспортного обслуживания.
- 5) Формирование и поддержание имиджа и корпоративного стиля транспортной компании.
- 6) Разработки мероприятий по повышению качества транспортного обслуживания.
- 7) Разработки мероприятий по развитию сервиса перевозок грузов и пассажиров.
- 8) Применения информационных технологий в транспортном сервисе.
- 9) Формирования фирменного стиля на транспорте.
- 10) Изучения транспортного рынка и оценки видов транспорта путем ранжирования.
- 11) Проведения сегментации рынка транспортных услуг.
- 12) Проведения маркетинговых исследований транспортных рынков.
- 13) Проведения исследования рынка по видам транспорта.
- 14) Неценовых методов стимулирования спроса на транспортные услуги.
- 15) Формирования культуры сервиса на транспорте.
- 16) Разработки мероприятий по связям с общественностью.
- 17) Организации обслуживания туристов на транспорте.
- 18) Формирования корпоративной культуры на транспорте.

Иные контрольные материалы для автоматизированной технологии оценки имеются в Центре мониторинга качества образования

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

| № п/п | Библиографическое описание |
|--------------|---|
| 1 | Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС) |

Для каждого результата обучения по дисциплине определены Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

| Результат обучения | Компетенция | Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр) | Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины) | Показатель сформированности компетенции | Критерий оценивания |
|----------------------------|--------------------|---|---|--|--|
| Знает, Умеет, Имеет навыки | ПК-2 | 7 | 1, 2, 3, 4 | Дуальная оценка на зачете | - полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений. |

| Результат обучения | Компетенция | Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр) | Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины) | Показатель сформированности компетенции | Критерий оценивания |
|----------------------------|-------------|--|--|---|------------------------------------|
| Знает, Умеет, Имеет навыки | ПК-2 | 7 | 1, 2, 3, 4 | Процент верных на тестировании | - правильность выполнения заданий. |
| Знает, Умеет, Имеет навыки | ПК-2 | 7 | 1, 2, 3, 4 | Выполненное практическое задание | - правильность выполнения заданий. |

Шкалы и процедуры оценивания

| Значение оценки | Уровень освоения компетенции | Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании) | Процедура оценивания |
|---|------------------------------|--|--|
| Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено". | Пороговый, Базовый, Высокий | В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций" | Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. |
| Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено". | Не достигнут | | |

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

| № п/п | Библиографическое описание | Ресурс |
|-------|--|-----------|
| 1 | Муленко, О.В. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О. В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2016. - 144 с.: ил. - Библиогр.- Текст : электронный | ЭБС РГУПС |

Перечень учебно-методического обеспечения

| № п/п | Библиографическое описание | Ресурс |
|-------|---|-----------|
| 1 | Муленко, О.В. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О. В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2016. - 144 с.: ил. - Библиогр.- Текст : электронный | ЭБС РГУПС |
| 2 | Муленко, О.В. Сервис на транспорте : учеб.-метод. пособие к прак. работам / О. В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 23 с.: ил. - Библиогр.- Текст : электронный | ЭБС РГУПС |

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

| № п/п | Адрес в Интернете, наименование |
|--------------|--|
| 1 | http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС |
| 2 | http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART" |
| 3 | http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС |
| 4 | https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт" |
| 5 | https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС |
| 6 | http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ" |
| 7 | https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС |
| 8 | https://rgups.public.ru/ . Электронная библиотека периодических изданий "public.ru" |
| 9 | https://e.lanbook.com/ . Электронно-библиотечная система "Лань" |
| 10 | Отобранные кафедрой информационные и образовательные ресурсы ОАО "РЖД" (п. 3.4 Программы взаимодействия ОАО "РЖД" с университетскими комплексами железнодорожного транспорта до 2025 года). ЭИОС РГУПС |

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

| № п/п | Адрес в Интернете, наименование |
|--------------|--|
| 1 | http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей) |
| 2 | http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс |

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

| № п/п | Наименование | Произ-во |
|--------------|--|-----------------|
| 1 | Microsoft Windows. Операционная система. | И |
| 2 | Microsoft Office / Open Office. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др. | И |

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения(аудитории):

учебные аудитории для проведения учебных занятий;

помещения для самостоятельной работы.

Для изучения настоящей дисциплины в зависимости от видов занятий используется:

Учебная мебель;

Технические средства обучения (включая стационарный либо переносной набор демонстрационного оборудования).

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.