

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Попов Анатолий Николаевич  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2021 09:38:55  
Уникальный программный ключ:  
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог  
специализация "Магистральный транспорт"

**Дисциплина: Б1.Б.46.08 Сервис в пассажирских перевозках**

Цели освоения дисциплины:

Цель преподавания дисциплины «Сервис в пассажирских перевозках» состоит в подготовке студентов в соответствии с учебным планом.

Задачами освоения дисциплины является получение знаний о работе промышленного транспорта предприятий, основах взаимодействия промышленного и магистрального железнодорожного транспорта

**Формируемые компетенции:**

ПСК-1.3: готовность к разработке технологии работы железнодорожных станций, рационального плана формирования поездов, его оперативной корректировке, разработке нормативного графика движения поездов и его сезонной корректировке с учетом согласованных размеров движения грузовых и пассажирских поездов перевозчиков и владельцев смежных инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования, разработке технологии работы транспортных коридоров, а также к управлению движением поездов на железнодорожных участках и направлениях, оперативному планированию перевозок

**Планируемые результаты обучения:**

**Знать:**

- технологию централизованного управления пассажирскими перевозками во взаимодействии с дирекциями ОАО «РЖД»

**Уметь:**

- использовать глобальные информационные ресурсы при планировании и организации пассажирских перевозок; применять основные прикладные программные средства при анализе работы пассажирского комплекса; разрабатывать предложения по развитию транспортных объектов; экономически обосновывать предложения по развитию транспортных объектов

**Владеть:**

- навыками разработки рекомендаций по увеличению пропускной и перерабатывающей способностей транспортных объектов

**Содержание дисциплины:**

**Раздел 1. Введение**

Общие понятия сервиса. Социально-культурный, технический и технологический сервис

Определение вида и структуры транспортного сервиса

Качество транспортного сервиса. Принципы обеспечения и управления качеством услуг

Обеспечение и управление качеством транспортных услуг

**Раздел 2. Управление качеством транспортного сервиса в пассажирских перевозках**

Принципы управления качеством ОАО «РЖД»

Использование принципов управления качеством ОАО «РЖД», в условиях пассажирской перевозки

Использование базовых уровней сертификации  
Транспортно-экспедиционное обслуживание  
Виды транспортно-экспедиционной деятельности и классификация услуг  
транспортно-экспедиционного обслуживания

**Раздел 3. Место сервиса в транспортном обслуживании населения**

Сегментирование рынка пассажирских перевозок

Сервис-центры по обслуживанию пассажиров

Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале

Сервис пассажиров в дальнем сообщении

Сервис пассажиров в пригородном сообщении

**Раздел 2. Подготовка к зачету**

**Виды учебной работы:** лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

**Используемые образовательные технологии:** традиционные и инновационные.

**Формы текущего контроля успеваемости:** опрос, тестирование, выполнение заданий.

**Формы промежуточной аттестации:**

для заочной формы обучения: зачет, контрольная работа (6)

Трудоемкость дисциплины: 2 ЗЕ.