

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)
Филиал РГУПС в г. Воронеж**

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала О.А. Лукин

30.06.2026 г.

"Для размещения в ЭИОС настоящая РПД подписана
с использованием простой электронной подписи"

Социально-гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

1Б.Ф "Сервис на транспорте"

по Учебному плану

подготовки специалистов по специальности
23.05.04 Эксплуатация железных дорог

специализация программы специалитета
Магистральный транспорт

Квалификация выпускника "Инженер путей сообщения ", ФГОС ВО 3++

Воронеж
2026 г.

Автор-составитель Попова Елена Александровна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины 1Б.Ф "Сервис на транспорте" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Социально-гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины".

Экспертизу Рабочей программы дисциплины провел(а):

Казарцев Евгений Витальевич, Начальник отдела безопасности движения Юго-Восточной дирекции управления движением, Юго-Восточная дирекция управления движением.

Рекомендуемое имя и тип файла документа:

1БФ_Сервис н т_С_23.05.04_во_1314_СГЕНиОД_п108419_120806.doc

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина "Сервис на транспорте".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 30.05.2025 № 10, от 25.11.2022 № 3.

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 "Магистральный транспорт".

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 1Б.Ф "Сервис на транспорте" в структуре Образовательной программы

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

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): 5.8 лет заочное.

Обозначения-аббревиатуры учебных групп, для которых данная дисциплина актуальна: ВЗДМ, ВОДМ

Дисциплина реализуется в 13, 14 заездах.

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: 5.8 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)				
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	Сервис на различных видах транспорта	ПК-2
3	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт	ПК-2

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы

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			28
2	2			28
3	2	2		28
Итого	6	2		84

Номер раздела данной дисциплины	Трудоемкость в часах по видам занятий			
	Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы	Самоподготовка
В т.ч. практическая подготовка		2		

Лекционные занятия

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Заезд № 13

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 1</i>	
Основные термины и понятия сервиса на транспорте: 1)Термины и определения сервиса на транспорте. 2)Виды сервиса. 3)Эволюция форм сервиса на транспорте. 4)Основы транспортной экспедиции. 5)Законодательные основы сервиса на транспорте. 6)Сертификация и лицензирование транспортно-экспедиционных услуг.	2
<i>Раздел № 2</i>	
Сервис на железнодорожном транспорте: 1)Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте. 2)Система фирменного транспортного обслуживания грузовладельцев.	2

Заезд № 14

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 3</i>	
Рекламная деятельность на транспорте: 1) Понятие рекламной деятельности на транспорте. 2)Основы рекламной деятельности.	2

Лабораторный практикум

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Не предусмотрено.

Практические занятия (семинары)

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Курс № 5

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 3</i>	
Оценка заданного направления для сервисного обслуживания туристов. Разработка проекта туристической программы.	2

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Курс № 5		
1	Основные положения сервиса на транспорте. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	28
2	Сервис на различных видах транспорта. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	28
3	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	28

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 (заезд)	
	13	14
ПК-2	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (заезд)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2	13	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ПК-2	14	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ПК-2	14	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.

Компетенция	Этап формирования ОП (заезд)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2	14	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ПК-2	14	Дуальная оценка за контрольную работу	- 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)
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%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
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 контрейлерных 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. Заезд № 14

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека.
- 2) Термины и определения сервиса на транспорте. Виды сервиса.
- 3) Понятие и виды экспедиции.
- 4) Понятие качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом.
- 5) Конкуренция на транспорте. Конкурентоспособность сервиса.
- 6) Структура ТЦФТО. Агентская сеть СФТО.
- 7) Понятие рекламы на транспорте. Участники рекламной деятельности.
- 8) Законодательные основы сервиса на транспорте.
- 9) Понятия: логотип, слоган, фирменный знак, эмблема, фирменный и адресный блоки.
- 10) Классификация транспортных рынков.
- 11) Зарубежный опыт сервиса на транспорте.
- 12) Федеральная пассажирская компания и сервис для пассажиров.
- 13) Сервис на вокзалах.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Анализировать транспортно-экспедиционное обслуживание на рынке транспортных услуг.
- 2) Определять необходимость сертификации и лицензирования сервисных услуг на железнодорожном транспорте.
- 3) Определять транспортную обеспеченности и доступность.
- 4) Анализировать показатели качества сервиса на железнодорожном транспорте.
- 5) Анализировать показатели качества сервиса на автомобильном транспорте.
- 6) Анализировать показатели качества сервиса на воздушном транспорте.
- 7) Анализировать показатели качества сервиса на водном транспорте.
- 8) Анализировать показатели качества сервиса на городском пассажирском транспорте.
- 9) Выполнять организацию сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев на логистических принципах.
- 10) Анализировать показатели качества сервиса на грузовых терминалах.
- 11) Анализировать показатели качества сервиса контейнерных перевозок.
- 12) Анализировать показатели качества сервиса интермодальных перевозок.
- 13) Анализировать необходимые виды рекламы транспортных предприятий.
- 14) Анализировать виды ненадлежащей рекламы транспортных предприятий.
- 15) Выполнять приблизительный метод прогноза объема перевозок с использованием отчетных данных.
- 16) Выполнять расчет провозной платы, скидок, надбавок при перевозке грузов.
- 17) Определять доходы, прибыль и рентабельность перевозок.
- 18) Определять себестоимость и анализировать влияние показателей качества транспортного сервиса на себестоимость.
- 19) Оценивать результаты рекламной деятельности.
- 20) Анализировать тарифную политику на железнодорожном транспорте.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Определения параметров качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом.
- 2) Оценки качества транспортного обслуживания.
- 3) Разработки мероприятий по повышению качества транспортного обслуживания.
- 4) Разработки мероприятий по развитию сервиса перевозок грузов и пассажиров.
- 5) Применения информационных технологий в транспортном сервисе.
- 6) Формирования фирменного стиля на транспорте.
- 7) Изучения транспортного рынка и оценки видов транспорта путем ранжирования.
- 8) Проведения сегментации рынка транспортных услуг.
- 9) Проведения маркетинговых исследований транспортных рынков.
- 10) Проведения исследования рынка по видам транспорта.
- 11) Неценовых методов стимулирования спроса на транспортные услуги.

- 12) Формирования культуры сервиса на транспорте.
- 13) Разработки мероприятий по связям с общественностью.
- 14) Организации обслуживания туристов на транспорте.
- 15) 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. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2025. - 50 с.: ил. - Библиогр.: с. 14 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

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 (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	13	1, 2	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	14	3	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	14	3	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	14	3	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	14	3	Дуальная оценка за контрольную работу	- 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. Защита контрольной работы.
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 практ. 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://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
2	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
3	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
4	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
5	http://www.umczt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
6	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://www.elibrary.ru/ . База данных "НЭБ eLIBRARY.RU"
9	https://znanium.ru/ . Электронно-библиотечная система "Znanium"
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	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. 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.