

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 14.04.2021 18:56:52

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4ab79e1092bce0320148ee919138f73a4ce0cad5

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Специальность **23.05.04** Эксплуатация железных дорог

Специализация Магистральный транспорт

Форма обучения Заочная

**ДИСЦИПЛИНА: Б1.Б.46 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ**

**Цели освоения дисциплины:** изучение основных вопросов, связанных с организацией сервисного обслуживания в пассажирских перевозках.

Задачами освоения дисциплины являются:

- выявление роли системного подхода к обеспечению сервиса в пассажирских перевозках;
- изучение инструментов и методов управления сервисом в пассажирских перевозках;
- научить студентов анализировать и принимать инженерные решения в конкретных производственных ситуациях, возникающих в процессе обеспечения сервиса в пассажирских перевозках.

### **Формируемые компетенции:**

ПСК-1.3: готовностью 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:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**знать:** стратегию сервисного обслуживания пассажиров, основные мероприятия по повышению качества пассажирских перевозок;

**уметь:** реализовывать технические и экономические мероприятия для обеспечения сервисного обслуживания пассажиров;

**владеть:** навыками по определению экономической эффективности вновь проводимых мероприятий.

### **Содержание дисциплины:**

Раздел 1. Введение в сервис в пассажирских перевозках

Раздел 2. Принципы и методы обеспечения качества сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте

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

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

**Формы текущего контроля успеваемости:** опрос на практическом занятии, деловая игра, кейс-метод, тестирование

**Формы промежуточной аттестации:** зачет(5)

**Трудоемкость дисциплины:** 2 ЗЕТ