

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лидия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 07.05.2021 14:28:58

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

(СамГУПС)

Филиал СамГУПС в г. Саратове

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

СамГУПС в г. Саратове

/Чирикова Л.И./

« 28 » августа 2020 г.

Б1.Б.46

Сервис в пассажирских перевозках (СПП)

рабочая программа дисциплины (модуля)

год начала подготовки (по учебному плану) **2015**

актуализирована по программе **2020**

Кафедра	«Инженерные, гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины»
Специальность	23.05.04 Эксплуатация железных дорог
Специализация	№1 Магистральный транспорт
Квалификация	инженер путей сообщения
Форма обучения	заочная
Объем дисциплины	2 ЗЕТ

Саратов 2020

1 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**1.1. Цели освоения дисциплины (модуля)**

Формирование знаний о сервисном обслуживании пассажиров; изучение закономерностей функционирования и развития сервиса в пассажирских перевозках.

1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

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

Знать:

Уровень 1 (базовый)	Знать основные определения и понятия транспортных процессов, терминологию сервиса, иметь общее представление о технологии работы железнодорожных станций, вокзалов, Сервис-центров, разработке нормативного графика движения поездов и его сезонной корректировке с учетом согласованных размеров движения грузовых и пассажирских поездов, рационального плана формирования поездов и его оперативной корректировке, оперативном планировании перевозок.
Уровень 2 (продвинутый)	Знать стратегию сервиса, методы управления сервисом в пассажирских перевозках, методы разработки нормативного графика движения поездов и его сезонной корректировки с учетом согласованных размеров движения грузовых и пассажирских поездов, разработки плана формирования поездов и его оперативной корректировке, оперативного планирования перевозок.
Уровень 3 (высокий)	Знать стратегию сервиса, методы управления сервисом в пассажирских перевозках, методы разработки нормативного графика движения поездов и его сезонной корректировки с учетом согласованных размеров движения грузовых и пассажирских поездов, разработки плана формирования поездов и его оперативной корректировке, оперативного планирования перевозок, принципы поиска путей повышения качества производственных процессов вокзалов и Сервис-центров с целью проведения научных исследований в требуемой области.

Уметь:

Уровень 1 (базовый)	Решать типовые задачи по оценке плана формирования поездов и его сезонной корректировке с учетом согласованных размеров движения грузовых и пассажирских поездов, оперативном планировании перевозок его по предложенным методикам, оценивать полученный результат.
Уровень 2 (продвинутый)	Выбирать и применять инструменты и методы для анализа и обоснования принимаемых решений в области сервисного обслуживания пассажиров, обосновывать свой выбор, предлагать пути повышения качества сервисного обслуживания.
Уровень 3 (высокий)	Оценивать различные пути повышения качества сервисного обслуживания, комплексно обосновывать принимаемые решения, оценивать результат и выбирать оптимальное решение.

Владеть:

Уровень 1 (базовый)	Навыками определения показателей качества сервисного обслуживания, оценки плана формирования поездов и его сезонной корректировке с учетом согласованных размеров движения грузовых и пассажирских поездов, оперативного планировании перевозок.
Уровень 2 (продвинутый)	Навыками применения инструментов и методов для анализа и обоснования принимаемых решений в области сервисного обслуживания пассажиров, предлагать пути повышения качества сервисного обслуживания.
Уровень 3 (высокий)	Навыками применения инструментов и методов для анализа и обоснования принимаемых решений в области сервисного обслуживания пассажиров, самостоятельного поиска путей повышения качества сервисного обслуживания пассажиров.

1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)**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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций
2.1 Осваиваемая дисциплина		
Б1.Б.46	Сервис в пассажирских перевозках (СПП)	ПСК-1.3
2.2 Предшествующие дисциплины		
Б1.Б.29	Управление эксплуатационной работой (УЭР)	ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-25; ПК-28; ПСК-1.3; ПСК-1.6
Б1.Б.12	Общий курс транспорта (ОКТ)	ОК-8; ПК-6
2.3 Осваиваемые параллельно дисциплины		
Б1.В.05	Организация работы вокзалов (ОРВ)	ПК-16
Б1.Б.47.05	Организация пассажирских перевозок (ОПП)	ПСК-1.3
Б1.Б.47.06	Условия перевозок и тарифы в международных сообщениях (УПТМС)	ПСК-1.3
2.4 Последующие дисциплины		
Б2.Б.06(Пд)	Преддипломная практика	ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ОПК-9; ОПК-10; ОПК-11; ОПК-12; ОПК-13; ОПК-14; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15; ПК-16; ПК-17; ПК-18; ПК-19; ПК-20; ПК-21; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30;
Б3.	Государственная итоговая аттестация	ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ОПК-9; ОПК-10; ОПК-11; ОПК-12; ОПК-13; ОПК-14; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15; ПК-16; ПК-17; ПК-18; ПК-19; ПК-20; ПК-21; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПСК-1.1; ПСК-1.2; ПСК-1.3; ПСК-1.4; ПСК-1.5; ПСК-1.6

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

3.1 Объем дисциплины (модуля)		2 ЗЕТ																				
Вид занятий	№ семестра (для офо)/курса (для зфо)																					
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РП	УП	РПД	УП	РПД	УП	РП	УП	РП	УП	РПД
Контактная работа:											10	10									10	10
<i>Лекции</i>											4	4									4	4
<i>Лабораторные</i>																						
<i>Практические</i>											6	6									6	6
<i>Консультации</i>																						
<i>Инд. работа</i>																						
Контроль											4	4									4	4
Сам. работа											58	58									58	58
ИТОГО											72	72									72	72

3.3. Формы контроля и виды самостоятельной работы обучающегося		
Форма контроля	Семестр/курс	Нормы времени на самостоятельную работу обучающегося
		Вид работы
Экзамен	-	Нормы времени, час
		Подготовка к лекциям
		0,5 часа на 1 час аудиторных занятий
		Подготовка к практическим/лабораторным занятиям
		1 час на 1 час аудиторных занятий

Зачет	6		Подготовка к зачету	9 часов (офо)
Курсовой проект	-		Выполнение курсового проекта	72 часа
Курсовая работа	-		Выполнение курсовой работы	36 часов
Контрольная работа	6		Выполнение контрольной работы	9 часов
РГР	-		Выполнение РГР	18 часов
Реферат/эссе	-		Выполнение реферата/эссе	9 часов

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Семестр / курс	К-во ак. часов	Компетенции	Литература	Часы в интерактивной форме	
							К-во ак. часов	Форма занятий
	Раздел 1. 1. Введение в сервис в пассажирских перевозках							
1.1	Значение сервиса в железнодорожных перевозках населения.	Лек	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.2	Определение показателей качества сервисного обслуживания	Пр	6	2	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 М 1	2	дискуссия
1.3	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках	Лек	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.4	Выбор оптимального расположения помещений в здании вокзала	Пр	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М 1	1	дискуссия
1.5	Спрос населения в перевозках и требования, предъявляемые к ним	Ср	6	6	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3		
1.6	Определение экономической эффективности сервисных услуг	Пр	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М1		
1.7	Сегментация рынка пассажирских перевозок	Ср	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3		
1.8	Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса	Пр	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М 1		
1.9	Транспортный продукт	Лек	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.10	Назначение и порядок формирования пакетов-туров	Пр	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л2.1 М 1	1	дискуссия
	Раздел 1.2. Принципы и методы обеспечения качества сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте							
2.1	Сервис - центры по обслуживанию пассажиров	Лек	6	1	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		

2.2	Разработка схем обслуживания пассажиров Сервис-центром	Ср	6	6	ПСК-1.3	Л1.1 М 1		
2.3	Сервисное обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования	Ср	6	4	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.4	Изучение спроса на услуги в поездах дальнего следования	Ср	6	4	ПСК-1.3	Л1.1 Л2.2 М 1		
2.5	Основы профессионального сервисного обслуживания	Ср	6	4	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.6	Этикет работников Сервис-центров	Ср	6	4	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.7	Высокоскоростное движение	Ср	6	6	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.8	Реклама пассажирских сервисных услуг	Ср	6	4	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1		
3.1	Раздел 1.3. Контрольная работа	Ср		9	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М2		
	Раздел 1.4. Подготовка к занятиям							
4.1	Подготовка к практическим и лабораторным занятиям	Ср	6	6	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М 1 Э1 Э2 Э3		
4.2	Подготовка к лекциям	Ср	6	4	ПСК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 М 1 Э1 Э2 Э3		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Основными этапами формирования компетенций в рамках дисциплин выступает последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем учебных занятий), которые отражены в разделе 4.

Матрица оценки результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели оценивания компетенций)	Оценочные средства/формы контроля			
		Тестовое задание	Контрольная работа	Дискуссия	Зачет
ПСК-1.3	знает	+	+	+	+
	умеет		+		+
	владеет			+	+

5.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии формирования оценок по результатам дискуссии

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответ на вопросы, представляет наглядный материал, помогающий слушателям запомнить основные пункты выступления.

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы, демонстрирует отсутствие необходимой информации в презентации.

Критерии формирования оценок по выполнению контрольных работ

«Зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов в соответствии с заданием, выданным для выполнения контрольной работы. Обучающийся полностью владеет информацией о нормативных документах, регулирующих хозяйственные процессы в организации; на основании данных о финансовой деятельности может решить все поставленные в задании задачи.

«Не зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил менее 2/3 всей работы, использовал при выполнении работы устаревшую нормативную базу, в качестве исходных данных выступили данные учебника, а не реальной организации.

Критерии формирования оценок по выполнению тестовых заданий

«Отлично» (5 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 100 – 90% от общего объема заданных тестовых вопросов.

«Хорошо» (4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 89 – 70% от общего объема заданных тестовых вопросов.

«Удовлетворительно» (3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 69 – 60% от общего объема заданных тестовых вопросов.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 59% и менее от общего объема заданных тестовых вопросов.

Критерии формирования оценок по зачету

«Зачтено» – обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«Не зачтено» – выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачёту:

1. Значение сервиса в железнодорожных перевозках населения.
2. Принципы транспортного сервиса в пассажирских перевозках.
3. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках.
4. Законодательные основы сервиса в пассажирских перевозках.
5. Требования, предъявляемые к перевозкам пассажиров.
6. Потребительская сегментация рынка пассажирских услуг.
7. Географическая сегментация.
8. Демографическая сегментация.
9. Психологическая сегментация.
10. Сегментация по типу поведения.
11. Сегментация транспортного рынка по конкуренции.
12. Структура уровней транспортного продукта.
13. Пакеты транспортных товаров и услуг.
14. Основы управления транспортным продуктом.
15. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынке.
16. Назначение и структура Сервис – центров.
17. Принцип работы Сервис – центров.
18. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах.
19. Сервисное обслуживание пассажиров в дальнем сообщении.
20. Сервисное обслуживание пассажиров в пригородном сообщении.

21.	Единая система Сервис – центров Российских железных дорог.
22.	Основы профессионального сервисного обслуживания.
23.	Основные транспортные услуги, предоставляемые Сервис – центром.
24.	Основные бытовые, туристические услуги, предоставляемые Сервис – центром.
25.	Классификация услуг Сервис – центра в зависимости от пункта следования.
26.	Современные мировые тенденции развития железнодорожных комплексов.
27.	Обязательные услуги, предоставляемые вокзальными комплексами
28.	Оценка эффективности функционирования вокзального комплекса.
29.	Факторы, влияющие на транспортную подвижность населения.
30.	Высокоскоростное движение в России.

Контрольная работа по дисциплине «Сервис в пассажирских перевозках» состоит из 4 задач выполненных по варианту в соответствии с методическими указаниями <http://do.samgups.ru/moodle/mod/resource/view.php?id=24172> :

1. Выбор оптимального расположения помещений в здании вокзала, с учетом расположения сервисных услуг.
2. Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса.
3. Определение экономической эффективности сервисных услуг.
4. Разработка схем обслуживания пассажиров Сервис-центром.

5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Критерием успешности освоения учебного материала, обучающимся является экспертная оценка преподавателя регулярности посещения учебных занятий, результатов работы на практических занятиях, а также тестовых заданий.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости включают в себя вопросы к теоретическим занятиям для участия в дискуссии; практические задания, контрольные тесты.

Промежуточная аттестация основывается на оценке знаний при ответе на контрольные вопросы и (или) выполнении итоговых тестовых заданий (в системе «Moodle»: режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>).

Описание процедуры оценивания «Дискуссия». Дискуссия организована в ходе проведения лекционного и практического занятия. Для эффективного хода дискуссии обучающиеся могут быть поделены на группы, отстаивающие разные позиции по одному вопросу. Преподаватель контролирует течение дискуссии, помогает обучающимся подвести её итог, сформулировать основные выводы и оценивает вклад каждого участника дискуссии в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Тестирование». Тестирование по дисциплине проводится с использованием ресурсов электронной образовательной среды «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>). Количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения тестирования, обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания «Зачет».

При проведении зачета в форме устного ответа на вопросы билета обучающемуся предоставляется 20 минут на подготовку. При проведении зачета в форме письменного ответа на вопросы билета обучающемуся предоставляется 30 минут на подготовку. Опрос обучающегося по билету не должен превышать 0,25 часа. Ответ обучающегося оценивается в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2. Зачет проводится в форме устного или письменного ответа на вопросы к зачету. При проведении зачета в форме тестирования в системе «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>) количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения зачета обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой, калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л1.1	Гоманков, Ф.С. [и др.]	Технология и организация перевозок на железнодорожном транспорте : учебник.	Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. – 404 с	ЭБ «УМЦ ЖДТ»
Л1.2	Пазойский Ю. О., Шубко В. Г., Вакуленко С. П.	Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, методы и решения): учебное пособие для специалистов	Москва.: УМЦ по образованию на железнодорожном транспорте, 2016. – 364 с.	ЭБ «УМЦ ЖДТ»

Л1.3	Иловайский Н. Д., Киселев А. Н.	Сервис на транспорте (железнодорожном): учеб. для вузов ж.-д. трансп.	М.: Маршрут, 2003	105
6.1.2 Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л2.1	Ю.И. Соколов, Е.А. Иванова, В.А. Шлеин ; под ред. Ю.И. Соколова	Управление спросом на железнодорожные перевозки и проблемы рыночного равновесия: монография	Москва : УМЦ по образованию на железнодорожном транспорте, 2015. – 320 с.	ЭБС « УМЦ ЖДТ»
Л2.2	Л.Н. Иванкова, А. Н. Иванков, А. В. Комаров	Сервис на транспорте : Учебное пособие для вузов ж.- д. транспорта	М.: Маршрут, 2005. -75 с.	5
Л2.3	Солдаткин, В. И.; Покацкая, Е. В.; Веретенкова, Т. А.; Муковнина, Н. А.	Организация железнодорожных пассажирских перевозок: учеб. пособие для вузов ж.-д. трансп.	Самара: СамГУПС, 2008.	эл. копия в локальной сети вуза
6.2 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
М1	Муковнина Н.А Покацкая Е.В. Головина Т.А.	Сервис в пассажирских перевозках: Методические указания к практическим работам – 2-е изд., доп. (3040)	СамГУПС, 2012. – 30 с.	эл. копия в локальной сети вуза
М2	Н.А.Муковнина	Сервис в пассажирских перевозках: методические указания к выполнению контрольной работы для обучающихся по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог очной и заочной форм обучения / составители :. -(4312)	Самара : СамГУПС, 2017. – 20 с.	эл. копия в локальной сети вуза
6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
	Наименование ресурса		Эл.адрес	
Э1	Открытое акционерное общество «Российские железные дороги»		http://rzd.ru/	
Э2	Дирекция Железнодорожных Вокзалов		http://dzvr.ru/about/	
Э3	Федеральное агентство железнодорожного транспорта		http://www.roszeldor.ru/	
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
<p>Для освоения дисциплины обучающемуся необходимо: систематически посещать лекционные занятия; активно участвовать в обсуждении предложенных вопросов и выполнять практические задания; выполнить курсовую работу; успешно пройти все формы текущего контроля; успешно пройти промежуточную аттестацию (вопросы прилагаются п.5.3).</p> <p>Для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо использовать: материалы лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; методические материалы; информационно-образовательную среду университета.</p> <p>Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа обучающихся, которая может осуществляться как индивидуально, так и под руководством обучающего. Данная работа предполагает дополнительную подготовку к каждому лекционному, практическому занятию, а также выполнение курсовой работы.</p> <p>Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.</p> <p>В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.</p> <p>Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающегося по изучаемой дисциплине.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся является важной формой образовательного процесса. Она реализуется вне рамок расписания, а также в библиотеке, дома, при выполнении учебных и творческих задач. Цель самостоятельной работы - научить обучающегося осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы повысить уровень освоения компетенций, а также привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.</p>				
8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)				

Размещение учебных материалов в разделе «Сервис в пассажирских перевозках» системы обучения Moodle: http://do.samgups.ru/moodle/	
8.1 Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	
8.1.1	Использование специализированного программного обеспечения данной программой не предусматривается
8.1.2	Интернет
8.1.3	АИС ДО MOODLE
8.1.4	«Лань» - электронная библиотечная система (ЭБС)
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	
Лекционная аудитория (50 и более посадочных мест) и аудитория для проведения практических занятий (25 и более посадочных мест) оборудованные учебной доской, партами, стульями; неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (через ресурсы библиотеки СамГУПС), к электронной информационно-образовательной среде moodle и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в рамках самостоятельной работы обучающегося.	