Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.6.1 Сервис для транспортно-пересадочных узлов

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

д.т.н., профессор Л.В. Примак

Заведующая кафедрой сервиса, к.э.н., профессор И.Н. Красюк

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Сервис для транспортно-пересадочных узлов» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7.1	готовность к изучению и анализу кросскультурных особенностей групп потребителей и реализации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, осуществлению процесса создания и функционирования транспортно-пересадочных узлов, управлению кадрами, логистикой и системой продаж с целью достижения устойчивого роста объема предоставляемых услуг и оптимизации финансовых показателей, применению на практике технологии продаж на предприятиях транспортного сервиса
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПК-11.2	готовность к осуществлению процесса создания и функционирования транспортно-пересадочных узлов, управлению кадрами, логистикой и системой продаж с целью достижения устойчивого роста объема предоставляемых услуг и оптимизации финансовых показателей; применению на практике технологии продаж в контактной зоне при работе с потребителем на предприятиях транспортного сервиса

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-33.005 В Контроль технического	ПК-7.1, ПК-11.2	**на уровне знаний:** особенностей предоставления сервисных услуг на транспорте;

состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования		**на уровне умений:** формировать и осуществлять сервисную деятельность с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; **на уровне навыков:** анализа основных теоретических направлений и проблем взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**		
		Всего	**Семестр**	
			7	8
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***54***	***54***	
лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***36***	***36***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***90***	***90***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***	
	час.	***36***	***36***	
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***180/5***	***180/5***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.6.1 «Сервис для транспортно-пересадочных узлов» осваивается в 7 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 5 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психодиагностики, конфликтологии, сервисологии и сервисной деятельности, а также на приобретенные ранее умения и навыки использования иностранных языков в профессиональной деятельности.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.Б.21 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем (разделов),**	**Объем дисциплины, час.**						**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**				**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**	**КСР**		
Тема 1	Особенности услуг на железнодорожном транспорте и виды сервисных услуг на железных дорогах.	34	4		8		22	О, Д

Тема 2	Предоставление сервисов и новых видов услуг Метрополитена.	36	4		10		22	О, Д, Э
Тема 3	Организация сервиса автомобильного и автобусного транспорта на железнодорожных вокзалах и станциях.	34	4		8		22	О, Д
Тема 4	Особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий.	40	6		10		24	О, Д, Э
Промежуточная аттестация		36						Экзамен
	Всего:	**180**	**18**		**36**		**90**	

Примечание:
** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), эссе (Э), диспут (Д) и др.*

Содержание дисциплины

Тема 1. Особенности услуг на железнодорожном транспорте и виды сервисных услуг на железных дорогах.

Виды сервисных услуг на железнодорожном транспорте. Особенности реализации услуг на железнодорожном транспорте. Виды услуг сервисных центров на станциях, железнодорожных вокзалах и на железнодорожном транспорте. Подходы к оценке качества железнодорожных услуг. Сертификация железнодорожных услуг.

Тема 2. Предоставление сервисов и новых видов услуг Метрополитена.

Работа подземного транспорта и особенности сервиса Метрополитена. Интеграция метрополитена с железнодорожными узлами, автобусным и автомобильным транспортом. Функционал и особенности работы транспортно-пересадочных узлов.

Тема 3. Организация сервиса автомобильного и автобусного транспорта на железнодорожных вокзалах и станциях.

Сервисы автомобильного, автобусного транспорта на железнодорожных вокзалах и станциях. Стыковка маршрутов наземного и железнодорожного транспорта. Проблемы интегрированного пути развития городского и железнодорожного транспорта.

Тема 4. Особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий.

Сервисная деятельность на железнодорожном и автотранспорте транспорте в условиях этнокультурных, языковых различий и проблемы ее диверсификации. Организация транспортных потоков с учетом языковых и этноконфессиональных различий.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
диспут, эссе.

4.1.2. Экзамен проводится по билетам в порядке в письменного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для дискуссий и диспутов по дисциплине

1. Особенности услуг на железнодорожном транспорте и виды сервисных услуг на железных дорогах
2. Предоставление сервисов и новых видов услуг Метрополитена.
3. Организация сервиса автомобильного и автобусного транспорта на железнодорожных вокзалах и станциях.
4. Особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий.

Темы эссе по дисциплине

1. Особенности функциональной организации транспортно-пересадочных узлов.
2. Требования к квалификации персонала транспортно-пересадочных узлов.
3. Направления деятельности транспортно-пересадочных узлов.
4. Организация транспортных потоков на транспортно-пересадочных узлах.
5. Организация пассажирских потоков на транспортно-пересадочных узлах.
6. Социальное обеспечение транспортно-пересадочных узлов.
7. Документационное обеспечение деятельности транспортно-пересадочных узлов.
8. Информационное обеспечение деятельности транспортно-пересадочных узлов.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности транспортно-пересадочных узлов.
10. Организация сервиса на железнодорожных транспортно-пересадочных узлах.
11. Организация сервиса на автомобильных транспортно-пересадочных узлах.
12. Организация сервиса на воздушных транспортно-пересадочных узлах.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с	ПК-7.1	готовность к изучению и анализу кросскультурных особенностей групп потребителей и реализации

	требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий		сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, осуществлению процесса создания и функционирования транспортно-пересадочных узлов, управлению кадрами, логистикой и системой продаж с целью достижения устойчивого роста объема предоставляемых услуг и оптимизации финансовых показателей, применению на практике технологии продаж на предприятиях транспортного сервиса
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПК-11.2	готовность к осуществлению процесса создания и функционирования транспортно-пересадочных узлов, управлению кадрами, логистикой и системой продаж с целью достижения устойчивого роста объема предоставляемых услуг и оптимизации финансовых показателей; применению на практике технологии продаж в контактной зоне при работе с потребителем на предприятиях транспортного сервиса

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-7.1	Сравнивает культурную среду разных стран, используя известные теории кросс-культурного общения; анализирует поведение потребителей с учетом основных элементов культуры; прогнозирует возможные затруднения в международных коммуникационных операциях	Выстроен алгоритм коммуникационных программ с учетом кросс-культурных различий; использованы приемы кросс-культурной коммуникации при организации клиентоориентированной сервисной деятельности; проанализировано поведение потребителей с учетом основных элементов культуры;

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	в ситуациях кросс-культурных различий; определяет особенности работы транспортно-пересадочных узлов; выявляет особенности услуг на железнодорожном транспорте и виды сервисных услуг на железных дорогах; характеризует перечень услуг Метрополитена; определяет сервисные услуги на железнодорожных вокзалах и станциях; характеризует особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий; проводит изучение каналов распределения в сервисе; определяет этапы продаж на предприятиях сервиса; характеризует работу отделов продаж сервисных предприятий; определяет эффективность работы отдела продаж сервисного предприятия; выявляет подходы к мотивации сотрудников отдела продаж; характеризует стратегию ведения переговоров	разработан план коммуникаций с учетом кросс-культурных различий; выявлены особенности услуг на транспорте и виды сервисных услуг; определены сервисные услуги на железнодорожных вокзалах и станциях; выявлены особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий; проведены изучение каналов распределения в сервисе; определены этапы продаж на предприятиях сервиса; охарактеризована работа отдела продаж; определена эффективность работы отдела продаж сервисного предприятия; выявлены подходы к мотивации сотрудников отдела продаж; охарактеризована стратегия ведения переговоров
ПК-11.2	Определяет особенности работы транспортно-пересадочных узлов; выявляет особенности услуг на железнодорожном транспорте и виды сервисных услуг на железных дорогах; характеризует перечень услуг Метрополитена; определяет сервисные услуги на железнодорожных вокзалах и станциях; характеризует особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных	Определены особенности работы транспортно-пересадочных узлов; выявлены особенности услуг на железнодорожном транспорте и виды сервисных услуг на железных дорогах; составлен перечень услуг Метрополитена; определены сервисные услуги на железнодорожных вокзалах и станциях; выявлены особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий; проведены изучение каналов распределения в сервисе; определены этапы продаж на

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	различий; проводит изучение каналов распределения в сервисе; определяет этапы продаж на предприятиях сервиса; характеризует работу отделов продаж сервисных предприятий; определяет эффективность работы отдела продаж сервисного предприятия; выявляет подходы к мотивации сотрудников отдела продаж; характеризует стратегию ведения переговоров	предприятиях сервиса; охарактеризована работа отдела продаж; определена эффективность работы отдела продаж сервисного предприятия; выявлены подходы к мотивации сотрудников отдела продаж; охарактеризована стратегия ведения переговоров

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы промежуточной аттестации
(раскрыть на конкретном примере)

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль на транспорте.
2. Сегментирование рынка пассажирских перевозок. Маркетинг транспортных услуг на железнодорожном транспорте.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании на автобусном транспорте.
4. Особенности пассажирских потоков в городском транспорте.
5. Современный сервис для автомобильного транспорта, виды, проблемы и перспективы развития.
6. Виды сервисных услуг на транспорте.
7. Система управления сервисным предприятием на транспортных узлах, основные функции и задачи.
8. Виды сервисных услуг на метрополитене и их развитие.
9. Производственный менеджмент в транспортном сервисе, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
10. Сертификация услуг на транспорте.
11. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, его основные формы, методы и правила.
12. Проблемы развития комфортабельности подвижного состава в железнодорожном транспорте.
13. Организация услуг с целью обеспечения для пассажиров комфортных условий поездки.
14. Проблема увеличения набора и видов услуг ж/д транспорта.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он:

	– выявил особенности услуг на транспорте и виды сервисных услуг; – определил сервисные услуги на железнодорожных вокзалах и станциях; – выявил особенности сервисных услуг на железнодорожном транспорте в условиях этнокультурных различий; – провел изучение каналов распределения в сервисе; – определил этапы продаж на предприятиях сервиса; – охарактеризовал работу отдела продаж; – определил эффективность работы отдела продаж сервисного предприятия; – выявил подходы к мотивации сотрудников отдела продаж; – охарактеризовал стратегию ведения переговоров.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля; - демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом; - выявил особенности услуг на транспорте и виды сервисных услуг; - определил этапы продаж на предприятиях сервиса; - охарактеризовал работу отдела продаж.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий при опросах, эссе.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

При оценке ответов на вопросы ***диспута/дискуссии*** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты не соответствуют поставленной цели,
- актуальность избранной темы не обоснована.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Сервис для транспортно-пересадочных узлов» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

– тематическими планами лекций, семинарских занятий;
– контрольными мероприятиями;
– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
– перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Темы диспутов

1. Транспорт, его значение и роль в жизни общества и экономике страны.
2. Классификация видов услуг и сервисной деятельности на железнодорожном транспорте.
3. Принципиальные отличия сервисных услуг в железнодорожных сервисных центрах и перспективы их развития.
4. Проблемы повышения культуры и качества обслуживания пассажиров на метрополитене.
5. Правила и этика обслуживания пассажиров на транспорте.
6. Система сертификации услуг на различных видах транспорта.
7. Особенность обслуживания пассажиров и инновации на подземном транспорте.
8. Виды сервисных инноваций на автобусном и других видах городского транспорта.
9. Проблемы интеграции различных видов транспорта в транспортной системе Москвы.
10. Пути диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными особенностями.
11. Особенности обслуживания на транспорте различных этнических и конфессиональных групп пассажиров.
12. Роль и значение информационных и коммуникационных технологий в повышении уровня и культуры обслуживания на транспорте.
13. Стратегия развития единой интегрированной и интермодальной транспортной системы больших городов.

Вопросы самостоятельного изучения

1. Новые виды сервиса на сервис центрах ж/д вокзалов: информационно-справочная (табло, инфоматы, громкоговорящее оповещение, часофикация); услуги связи (телефонная, кабельное телевидение, экстренная справочная связь, микросотовая связь, интранет).
2. Услуги ж/д сервис-центров по размещению в гостиницах, мотелях, кемпингах, бронирование и продажа билетов на другие виды транспорта, услуги такси, аренда автомобилей, организация встреч и проводов, туристические услуги как за рубежом, так и по всей территории Российской Федерации.
3. Диверсификация услуг железнодорожных С/Ц с учетом эноконфессиональных различий.
4. Развитие сервисов Метрополитена: информационные панели, консультанты по маршруту, возможность оплаты проезда банковской картой, крупнейшее в Европе бесшовное Wi-Fi-пространство на городском транспорте.
5. Помощь консультантов и к диверсификации их сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями различных групп пассажиров.
6. Работа Московского центрального кольца - новой транспортной системы, интегрированной с метрополитеном и железной дорогой.

7. Функции инфостоек «Живое общение», интерактивных информационных стоек с возможностью проложить удобный маршрут поездки, показать онлайн-карту города, культурные объекты и перехватывающие парковки.
8. Услуга объединённой транспортной карты.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. С.П. Вакуленко и др. Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта [Электронный ресурс]: учебное пособие. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. http://www.iprbookshop.ru/26802
2. Прокофьева Т.А., Сергеев В.И. Логистические центры в транспортной системе России [Электронный ресурс]: учебное пособие. ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012. http://www.iprbookshop.ru/8364
3. Арслангулов У.Ю. Перспективы мирового транспортного сектора [Электронный ресурс]: монография. Энергия, Институт энергетической стратегии, 2009. http://www.iprbookshop.ru/4292

6.2. Дополнительная литература.

1. Бевзюк Е.А. Комментарий к Федеральному закону от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ "О транспортной безопасности". Ай Пи Эр Медиа, 2010. http://www.iprbookshop.ru/1411

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Организация железнодорожных пассажирских перевозок /А.А. Авдовский, А.С. Бадаев, К.А. Белов и др.; под ред. В.А. Кудрявцева. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2008.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Дашков и К, 2014.

6.4. Нормативные правовые документы.
Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.
1. www.transinfo.ru
2. www.rzd.ru
3. www.macmillandictionary.com - сайт словаря
4. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
5. http://www.garant.ru/ - Гарант

6.6. Иные источники.
Не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие

тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»