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.5.1 Сервис на железнодорожных узлах

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

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

к.и.н., доцент И.Н. Красюк

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 на железнодорожных узлах» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК-1.3	готовность оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов; обеспечивать сервисное обслуживание на железнодорожных узлах; собирать и хранить, обрабатывать информацию, использовать документооборот в целях обслуживания клиентов, организовывать офисную документацию
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-4.1	готовность оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов; обеспечивать сервисное обслуживание на железнодорожных узлах; собирать и хранить, обрабатывать информацию, использовать документооборот в целях обслуживания клиентов, организовывать офисную документацию

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 состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	ПК-1.3, ПК-4.1	**на уровне знаний:** особенностей предоставления сервисных услуг на транспорте; **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	
			6	7
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***48***	***48***	
лекционного типа (Л)		***16***	***16***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***32***	***32***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***60***	***60***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет с оценкой***	***зачет с оценкой***	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***108/3***	***108/3***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.5.1 «Сервис на железнодорожных узлах» осваивается в 6 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 3 зачетные единицы.

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 – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	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 пассажирских потоков и виды сервисных услуг на транспорте. Сертификация услуг на транспорте.	18	4		8		16	О
Тема 2	Комфортабельность подвижного состава и организация услуг с целью обеспечения для пассажиров комфортных условий поездки.	26	4		8		14	Д
Тема 3	Проблема	28	4		8		16	Э, О

	увеличения набора и видов услуг ж/д транспорта для обеспечения устойчивого роста доходов от пассажирских перевозок за счет повышения качества перевозок, привлечения клиентов.							
Тема 4	Сервисная деятельность на транспорте в условиях этнокультурных и конфессиональных различий.	26	4		8		14	Д, О
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
	Всего:	**108**	**16**		**32**		**60**	

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

Содержание дисциплины

Тема 1. Особенности пассажирских потоков и виды сервисных услуг на транспорте. Сертификация услуг на транспорте.

Сервисная деятельность, ее сущность и роль на транспорте. Бронирование и продажа перевозок и услуг. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта. Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на железнодорожном транспорте. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Сертификация услуг на транспорте.

Тема 2. Комфортабельность подвижного состава и организация услуг с целью обеспечения для пассажиров комфортных условий поездки.

Характеристика подвижного состава. Совокупность удобств для пассажиров, зависящая от движения поезда по криволинейным участкам пути и защищающая пассажиров от чрезмерных ускорений, неприятных ощущений и ухудшения самочувствия. Комфорт как взаимодействие пути и подвижного состава. Критерии оценки комфортабельной езды пассажиров. Плавность движения экипажей по пути. Импульсные поперечные ускорения на сопряжениях кривых, скорость подъёма колеса по возвышению. Проблемы развития комфортабельности подвижного состава в железнодорожном транспорте.

Тема 3. Проблема увеличения набора и видов услуг ж/д транспорта для обеспечения устойчивого роста доходов от пассажирских перевозок за счет повышения качества перевозок, привлечения клиентов.

Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании на транспорте. Сегментирование рынка пассажирских перевозок. Маркетинг транспортных услуг

на железнодорожном транспорте. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, его основные формы, методы и правила. Подходы к определению качества перевозок.

Тема 4. Сервисная деятельность на транспорте в условиях этнокультурных и конфессиональных различий.

Особенности транспортных услуг в условиях этнокультурных и конфессиональных различий. Обеспечения транспортных услуг в условиях этнокультурных предпочтений. Учет конфессиональных различий при предоставлении транспортных услуг.

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 Б1.В.ДВ.5.1 «Сервис на железнодорожных узлах» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
опрос;

– при проведении занятий семинарского типа:
эссе, доклад.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в форме устного опроса и обоснования своей позиции по предложенным вопросам.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы докладов

1. Комфортабельность железнодорожного состава
2. Классификация вагонов в поездах
3. Типы и классы обслуживания на железных дорогах
4. Категории пассажирских вагонов
5. Классы обслуживания на железных дорогах
6. Сервисная деятельность на транспорте в условиях этнокультурных различий
7. Особенности сервиса на внутренних железнодорожных рейсах
8. Особенности сервиса на внешних железнодорожных рейсах
9. Особенности железнодорожного сервиса на европейском направлении
10. Особенности железнодорожного сервиса азиатского направления

Темы эссе

1. Виды сервисных услуг на транспорте.
2. Производственный менеджмент в транспортном сервисе, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
3. Сертификация услуг на транспорте.
4. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, его основные формы, методы и правила.
5. Особенности железнодорожного сервиса на европейском направлении
6. Особенности железнодорожного сервиса азиатского направления
7. Сервисная деятельность, ее сущность и роль на транспорте

8. Типы и классы обслуживания на железных дорогах
9. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании на транспорте
10. Особенности развития комфортабельности подвижного состава в железнодорожном транспорте

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-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК-1.3	готовность оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов; обеспечивать сервисное обслуживание на железнодорожных узлах; собирать и хранить, обрабатывать информацию, использовать документооборот в целях обслуживания клиентов, организовывать офисную документацию
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-4.1	готовность оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов; обеспечивать сервисное обслуживание на железнодорожных узлах; собирать и хранить, обрабатывать информацию, использовать документооборот в целях обслуживания клиентов, организовывать офисную документацию

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-1.3, ПК-4.1	Определяет способы оценки индивидуальных и корпоративных клиентов; обеспечивает сервисное обслуживание на железнодорожных узлах; использует документооборот в целях обслуживания клиентов; организует офисную документацию	Определены подходы к определению ценности клиентов; выявлены подходы к сервисному обслуживанию на железнодорожных узлах; определены офисные пакеты прикладных программ для решения задач автоматизации офисной работы; выявлены программные средства в целях улучшения обслуживания клиентов;

		выбраны необходимые методы и средства процессов документации сервиса; представлены положения, принципы и методами социально-психологического анализа при решении социальных и профессиональных задач

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

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 транспорте.
4. Особенности пассажирских потоков на транспорте.
5. Современный сервис на транспорте, 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 транспорте.
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.

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
зачтено с оценкой 5, «отлично»	Зачтено с оценкой «отлично» выставляется студенту, если он: – представил положения, принципы и методы социально-психологического анализа при решении социальных и профессиональных задач на железнодорожном транспорте; – определил методы и методики эффективного влияния на поведение потребителей/клиентов; методы проведения анализа и исследований их поведения; – представил принципы эффективного общения с потребителями/клиентами в зависимости от их типов; – выявил особенности сервисного обслуживания на железнодорожных узлах.
зачтено с оценкой 4, «хорошо»	Зачтено с оценкой «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; - представил положения, принципы и методы социально-психологического анализа при решении социальных и профессиональных на железнодорожных узлах; - выявил особенности сервисного обслуживания на железнодорожных узлах
зачтено с оценкой 3, «удовлетворительно»	Зачтено с оценкой «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.
не зачтено	«Не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» 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.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с вопросами сервиса на железнодорожном транспорте, естественных и материальных потребностей, обеспечения качества перевозок и др.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету с оценкой.

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 на дискуссиях, диспутах, круглых столах, кейс-методах, проектах.

Студент допускается к зачету 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 зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- 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

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины 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 зачету. К зачету 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 для зачета.

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 зачета.

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 на железнодорожном транспорте от других видов транспорта.
4. Проблемы повышения культуры обслуживания пассажиров на транспорте.
5. Правила и этика обслуживания пассажиров на транспорте.
6. Система сертификации услуги на железнодорожном транспорта.

7. Особенность обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
8. Виды сервисных инноваций на транспорте.
9. Прогрессивные формы обслуживания на железнодорожном транспорте.
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 технологий в повышении уровня обслуживания на железнодорожном транспорте.

Вопросы самостоятельного изучения

1. Транспорт как необходимое условие функционирования и развития хозяйственных и социальных систем человека.
2. Роль транспортного обслуживания в функционировании систем производства и потребления.
3. Развитие и расширение сервисных услуг на транспорте.
4. Социально-культурный сервис в пассажирских перевозках.
5. Организованная система обслуживания, позволяющая потребителю (пассажиру) выбрать для себя оптимальный (экономически выгодный) вариант потребления предоставляемых товаров и услуг по транспортному обслуживанию с целью создания комфортных условий совершения поездки.
6. Обеспечение высокого сервиса в перевозках пассажиров.
7. Развитие соответствующего технического оснащения и инфраструктуры.
8. Комфортабельные современные вагоны, техническое и технологическое сервисное обслуживание населения на железнодорожном транспорте.
9. Роль в сервисном обслуживании пассажиров.
10. Значение сервис-центров (СЦ).

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. Н.В. Правдин и др. Железнодорожные станции и узлы (задачи, примеры, расчеты) [Электронный ресурс]: учебное пособие. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, Маршрут, 2015. http://www.iprbookshop.ru/52112
2. Зубков В.Н., Мусиенко Н.Н. Технология и управление работой станций и узлов [Электронный ресурс]: учебное пособие. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2016. http://www.iprbookshop.ru/58015
3. В.И. Апатцев и др. Железнодорожные станции и узлы [Электронный ресурс]: учебник. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2014. http://www.iprbookshop.ru/45255

6.2. Дополнительная литература.

1. А.В. Гайдамакин и др. История железнодорожного транспорта России [Электронный ресурс]: учебное пособие. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2012. http://www.iprbookshop.ru/16200

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»