АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.5.1 СЕРВИС НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ УЗЛАХ

Автор: к.и.н., доцент И.Н. Красюк

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию в области осуществления сервисной деятельности с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; анализа основных теоретических направлений и проблем взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов.

План курса:

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.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

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.

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

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