

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гаранин Максим Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.02.2025 15:08:09  
Уникальный программный ключ:  
7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

## Клиентоориентированность на транспорте рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов  
Направленность (профиль) Транспортная логистика

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 2

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	16 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Конт. ч. на аттест.	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,25	32,25	32,25	32,25
Сам. работа	39,75	39,75	39,75	39,75
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*к.т.н., доцент, Бондаренко О.А.; к.т.н., доцент, Титаренко С.Н.*

Рабочая программа дисциплины

**Клиентоориентированность на транспорте**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 908)

составлена на основании учебного плана: 23.04.01-22-2-ТППм.plm.plx

Направление подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов Направленность (профиль) Транспортная логистика

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Управление эксплуатационной работой**

Зав. кафедрой д.т.н., доцент Москвичев О.В.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Целью освоения дисциплины является формирование компетенций в области решения задач по расчету показателей работы транспорта по перевозке груза в цепи поставок
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	ФТД.02
-------------------	--------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**40.049. Профессиональный стандарт "СПЕЦИАЛИСТ ПО ЛОГИСТИКЕ НА ТРАНСПОРТЕ", утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 616н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 сентября 2014 г., регистрационный N 34134)**

ПК-1. С. Контроль результатов логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

**3.1 Знать:**

3.1.1 Основные положения по решению задач по расчету показателей работы транспорта по перевозке груза в цепи поставок

**3.2 Уметь:**

3.2.1 Решать требуемый минимум типовых задач по расчету показателей работы транспорта по перевозке груза в цепи поставок

**3.3 Владеть:**

3.3.1 Навыками решения типовых задач по расчету показателей работы транспорта по перевозке груза в цепи поставок

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	<b>Раздел 1. Клиентоориентированность на транспорте</b>			
1.1	Основные понятия и принципы клиентоориентированности холдинга «РЖД» /Лек/	2	2	
1.2	Развитие клиентоориентированности – один из важнейших факторов успеха ОАО «РЖД» /Лек/	2	2	
1.3	Решение задач по повышению уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации работы сортировочных станций /Пр/	2	2	
1.4	Клиентоориентированность – важный фактор увеличения прибыльности ОАО «РЖД» /Лек/	2	2	
1.5	Эффективное выполнение производственных и технологических задач – один из основных принципов клиентоориентированности холдинга «РЖД» /Лек/	2	4	
1.6	Решение задач по повышению уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации вагонопотоков в поезда от грузоотправителя до ближайшей сортировочной станции /Пр/	2	2	
1.7	Повышение уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования работы сортировочных станций /Лек/	2	2	
1.8	Повышение уровня надежности доставки грузов в срок за счет организации вагонопотоков в поезда /Лек/	2	2	
1.9	Решение задач по повышению уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации вагонопотоков в поезда на сортировочных станциях /Пр/	2	2	
1.10	Формирование корпоративной культуры – один из ключевых факторов обеспечения качества услуг и продуктов ОАО «РЖД» на уровне мировых стандартов /Лек/	2	2	
1.11	Решение задач по повышению уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации тяжеловесного движения, полигонных технологий и интервального регулирования поездопотоков как гарантов освоения растущих вагонопотоков /Пр/	2	6	

1.12	Решение задач по повышению уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации вагонопотоков в поезда от сортировочной станции до грузополучателя /Пр/	2	4	
<b>Раздел 2. Самостоятельная работа</b>				
2.1	Повышение уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации работы сортировочных станций /Ср/	2	2	
2.2	Повышение уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации вагонопотоков в поезда от грузоотправителя до ближайшей сортировочной станции /Ср/	2	2	
2.3	Повышению уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации вагонопотоков в поезда на сортировочных станциях /Ср/	2	2	
2.4	Повышение уровня надежности доставки грузов в срок за счет совершенствования организации тяжеловесного движения, полигонных технологий и интервального регулирования поездопотоков как гарантов освоения растущих вагонопотоков /Ср/	2	1	
2.5	Подготовка к лекциям /Ср/	2	8	
2.6	Подготовка к практическим работам /Ср/	2	16	
2.7	Подготовка к зачету /Ср/	2	8,75	
<b>Раздел 3. Контактные часы на аттестацию</b>				
3.1	Зачет /КА/	2	0,25	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля), как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Ковалев В. И., Кудрявцев В. А., Котенко А. Г., Бадах В. И., Мокейчев Е. Ю., Стрелков М. В.	Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. В 2 т. Т. 1. Технология работы станций: учебник для специалистов	Москва: УМЦ по образованию на железнодорожном транспорте, 2015	<a href="https://umczdt.ru/books/47/225940/">https://umczdt.ru/books/47/225940/</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Бородин А.Ф., Батурин А.П., Панин В.В., Лазарева Е.Н., Прокофьева Е.С.	Технология работы железнодорожных направлений и система организации вагонопотоков: учеб. пособие	Москва: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018	<a href="https://umczdt.ru/books/38/225464/">https://umczdt.ru/books/38/225464/</a>
<b>6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)</b>				
<b>6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения</b>				
6.2.1.1	Аналитическая модель работы сортировочной станции в целом и отдельных его подразделений (методические разработки кафедры «УЭР»)			
6.2.1.2	Программная модель выбора оптимального варианта технологии расформирования-формирования составов на сортировочной станции (методические разработки кафедры «УЭР»)			
6.2.1.3	Программная модель определения затрат на организацию и продвижение сборных, участковых, вывозных, вывозных групповых поездов (методические разработки кафедры «УЭР»)			
6.2.1.4	Программная модель выбора оптимального варианта организации сборно-участкового потока в поезда с учетом возможности их отправления составом ниже нормы (методические разработки кафедры «УЭР»)			
6.2.1.5	Программная модель выбора оптимального по экономическому критерию числа сборных поездов на участке в зависимости от различных факторов (методические разработки кафедры «УЭР»)			
<b>6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>				
6.2.2.1	Информационная справочная система Техэксперт <a href="https://tech.company-dis.ru">https://tech.company-dis.ru</a>			
6.2.2.2	Информационная справочная система "Гарант" <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>			
6.2.2.3	Информационная справочная система "КонсультантПлюс" <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>			
6.2.2.4	База данных Государственных стандартов <a href="http://gostexpert.ru/">http://gostexpert.ru/</a>			
6.2.2.5	База данных «Железнодорожные перевозки» <a href="https://cargo-report.info/">https://cargo-report.info/</a>			
6.2.2.6	База данных АСПИЖТ <a href="https://www.samgups.ru/lib/elektronnye-resursy/res/baza-dannykh-asvizht/">https://www.samgups.ru/lib/elektronnye-resursy/res/baza-dannykh-asvizht/</a>			
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).			
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).			
7.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.			
7.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.			