

УДК 656.073(075)  
ББК 39.2я73  
ЛЗ4

**Левкин, Г. Г.**

ЛЗ4      Сервис на транспорте : конспект лекций /  
авт.-сост. Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. – Москва ; Берлин :  
Директ-Медиа, 2019. – 166 с.

ISBN 978-5-4475-9987-4

Конспект лекций «Сервис на транспорте» разработан в соответствии с ФГОС ВО по программам специалитета и может быть использован преподавателями и студентами очной и заочной формы обучения по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог.

Представленный теоретический материал позволяет получить комплексное представление об особенностях управления сервисными процессами на предприятиях железнодорожного транспорта.

УДК 656.073(075)  
ББК 39.2я73

ISBN 978-5-4475-9987-4

© Левкин Г. Г., Мочалова С. В., текст, 2019

© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2019

## Оглавление

Введение .....	7
Лекция 1. Общие положения дисциплины «Сервис на транспорте» .....	9
1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития .....	9
1.2. Основные понятия сервиса .....	13
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	18
Список литературы .....	19
Лекция 2. Качество транспортной услуги.....	20
2.1. Показатели качества транспортной услуги.....	20
2.2. Основные критерии уровня сервиса.....	25
2.3. Обеспечение качества услуг на железнодорожном транспорте .....	28
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	31
Список литературы .....	32
Лекция 3. Управление качеством транспортных услуг .....	33
3.1. Рыночный подход к качеству транспортных услуг.....	33
3.2. Российские стандарты качества перевозок.....	39
3.3. Процесс удовлетворения транспортных потребностей клиента .....	43
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	45
Список литературы .....	45
Лекция 4. Сервис в грузовых перевозках.....	47
4.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания .....	47

4.2. Грузовые терминалы, операторские компании, экспедиторские фирмы.....	49
4.3. Сервис контейнерных, интермодальных и альтернативных перевозок .....	53
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	58
Список литературы.....	58
Лекция 5. Предпринимательство в сфере транспортного сервиса .....	60
5.1. Предпосылки развития предпринимательства в сфере транспортного сервиса .....	60
5.2. Ассоциации и союзы .....	62
5.3. Предпринимательская деятельность на железнодорожном транспорте .....	65
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	71
Список литературы.....	71
Лекция 6. Сервис в пассажирских перевозках .....	73
6.1. Организация работы сервис-центров на станциях и вокзалах.....	73
6.2. Услуги, предоставляемые пассажирам на вокзалах.....	81
6.3. Обслуживание пассажиров скоростных поездов в пути следования .....	87
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	90
Список литературы.....	91
Лекция 7. Оценка полноты и степени доступности выполнения транспортных услуг .....	92
7.1. Показатели полноты выполнения заказов транспортных услуг .....	92

7.2. Сертификация и лицензирование транспортных услуг .....	95
7.3. Страхование железнодорожных перевозок.....	98
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	104
Список литературы.....	105
Лекция 8. Правовые основы внутренних и международных перевозок.....	107
8.1. Правовое регулирование смешанных перевозок .....	107
8.2. Особенности документального оформления международных перевозок на видах транспорта.....	109
8.3. Законодательные основы сервиса на транспорте .....	114
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	116
Список литературы.....	116
Лекция 9. Информационное обеспечение транспортных процессов.....	118
9.1. Классификация информационных технологий и обеспечения .....	118
9.2. Автоматизированные системы управления на транспорте.....	126
9.3. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе.....	129
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	130
Список литературы.....	131
Лекция 10. Стимулирование развития транспортного рынка.....	133
10.1. Понятие и принципы транспортного маркетинга .....	133
10.2. Процесс сегментации транспортного рынка .....	136

10.3. Реклама транспортных услуг .....	142
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	145
Список литературы.....	145
Тестовое задание для промежуточной аттестации.....	147
Приложение 1. Развитие сервиса на транспорте .....	161
Приложение 2. Автоматизированные системы управления железнодорожным транспортом.....	163
Приложение 3. Список тем контрольных работ для студентов заочного обучения .....	164