

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
23.04.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Обеспечение качества услуг, предоставляемых пассажирам**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 8890  
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей  
Петрович  
Дата: 24.06.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Подготовить студентов к освоению основных принципов и методов обеспечения качества услуг, предоставляемых пассажирам, для повышения уровня комфорта, безопасности и удовлетворенности клиентов в сфере пассажирских перевозок.

Задачи:

Изучить основные принципы и понятия качества услуг в сфере пассажирских перевозок, включая стандарты обслуживания, оценку удовлетворенности пассажиров и методы контроля качества.

Рассмотреть специфику обеспечения качества услуг в различных видах пассажирского транспорта, таких как авиаперевозки, железнодорожные и автобусные перевозки.

Изучить методы и инструменты управления качеством услуг в пассажирском транспорте, включая обратную связь с пассажирами, обучение персонала и анализ результатов оценки качества.

Проанализировать современные тенденции и подходы к обеспечению качества услуг в пассажирском транспорте, включая использование технологий, учет потребностей различных категорий пассажиров и разработку индивидуальных сервисов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-2** - Способен принимать обоснованные решения в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности;

**ОПК-3** - Способен управлять жизненным циклом инженерных продуктов с учетом экономических, экологических и социальных ограничений;

**ПК-9** - Способен применять знания российского и международного рынков, законодательства, специфики портов, терминалов и стандартов перевозок для организации оптимальных условий доставки груза;

**ПК-12** - Способностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**Знать:**

Основные принципы и методы обеспечения качества услуг в сфере пассажирских перевозок, включая стандарты обслуживания, оценку удовлетворенности пассажиров и методы контроля качества.

**Уметь:**

Применять полученные знания для организации и улучшения качества обслуживания пассажиров в различных видах пассажирского транспорта.

**Владеть:**

Навыками анализа и оценки качества услуг, способностью принимать решения по улучшению обслуживания пассажиров и эффективному взаимодействию с клиентами.

**3. Объем дисциплины (модуля).****3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 96 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или)

лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Введение в обеспечение качества услуг в пассажирском транспорте. Основные понятия и принципы качества обслуживания пассажиров.
2	Стандарты и требования к качеству услуг в различных видах пассажирского транспорта: авиаперевозки, железнодорожные и автобусные перевозки Рассмотрим стандарты и требования к качеству услуг в различных видах пассажирского транспорта, таких как авиаперевозки, железнодорожные и автобусные перевозки. Изучим особенности оценки и контроля качества обслуживания в каждом виде транспорта, а также рассмотрим методы и средства улучшения сервиса для повышения уровня удовлетворенности пассажиров.
3	Методы оценки удовлетворенности пассажиров и контроля качества обслуживания Взаимодействие с клиентами и обратная связь.
4	Организация обучения персонала и развитие навыков обслуживания пассажиров Роль обучения в обеспечении качества услуг.
5	Современные тенденции в обеспечении качества услуг в пассажирском транспорте: цифровизация, персонализация сервиса, учет потребностей различных категорий пассажиров. Современные тенденции в обеспечении качества услуг в пассажирском транспорте, включая цифровизацию процессов обслуживания, персонализацию сервиса в соответствии с потребностями различных категорий пассажиров и использование инновационных технологий для повышения уровня комфорта и удовлетворенности клиентов.
6	Инструменты управления качеством услуг в пассажирском транспорте: системы мониторинга, анализ результатов оценки качества, планирование и управление процессами улучшения сервиса. Рассмотрим инструменты управления качеством услуг в пассажирском транспорте, включая системы мониторинга, анализ результатов оценки качества, планирование и управление процессами улучшения сервиса. Изучим методы эффективного контроля качества обслуживания, а также способы оптимизации сервисных процессов для удовлетворения потребностей пассажиров.
7	Разработка и внедрение мер по повышению уровня комфорта, безопасности и удовлетворенности пассажиров Примеры успешных практик в обеспечении качества услуг.
8	Экзаменационная подготовка Повторение основных тем и практических навыков в области обеспечения качества услуг, предоставляемых пассажирам.

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

###### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Оценка удовлетворенности пассажиров через анкетирование Методы и техники сбора данных о качестве обслуживания.
2	Повышение профессиональных навыков персонала пассажирского транспорта через тренинги Разработка и проведение обучающих программ.
3	Анализ обратной связи от пассажиров для улучшения качества обслуживания Методы и практическое применение.
4	Создание программ лояльности для пассажиров Стратегии удержания клиентов и привлечения новых.
5	Мониторинг качества обслуживания на всех этапах путешествия Инструменты и подходы к контролю сервиса.
6	Оптимизация сервисных процессов через аудит Анализ эффективности и улучшение качества услуг.
7	Внедрение инновационных технологий для улучшения комфорта пассажиров Практические аспекты и результаты.
8	Повышение профессионального уровня персонала через обучающие семинары Методы и техники обучения обслуживающего персонала.
9	Анализ данных оценки качества услуг для разработки стратегии улучшения сервиса Практическое применение аналитических методов.
10	Организация мероприятий по улучшению обслуживания в периоды повышенной загруженности Практические аспекты планирования и проведения акций.
11	Тестирование новых сервисных концепций на пассажирах Практическое применение и анализ результатов.
12	Разработка стандартов обслуживания и контроля качества услуг Практические аспекты установления стандартов сервиса.
13	Управление программой обратной связи с пассажирами Методы и техники взаимодействия с клиентами.
14	Анализ конкурентов и адаптация лучших практик в обслуживании пассажиров Стратегии конкурентного анализа.
15	Разработка стратегии улучшения качества обслуживания Практические аспекты планирования и реализации стратегических целей.
16	Эффективное управление жалобами и конфликтными ситуациями среди пассажиров Разработка стратегий разрешения проблемных ситуаций и поддержание позитивного образа компании.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ и оценка уровня удовлетворенности пассажиров транспортных компаний
2	Разработка и внедрение системы мониторинга качества обслуживания пассажиров
3	Исследование влияния обучения персонала на качество обслуживания пассажиров

№ п/п	Вид самостоятельной работы
4	Сравнительный анализ программ лояльности для пассажиров в различных транспортных компаниях
5	Исследование влияния технологий на качество обслуживания пассажиров
6	Разработка стратегии управления обратной связью от пассажиров
7	Исследование влияния культурных аспектов на качество обслуживания пассажиров
8	Разработка плана кризисного управления для обеспечения качества обслуживания в экстренных ситуациях
9	Подготовка к промежуточной аттестации.
10	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Обеспечение качества услуг в пассажирском транспорте: Учебное пособие Петрова Е.И., Иванов А.П. М.: Издательство Перспектива. - 320 с. - ISBN: 978-5-8112-3365-2, 2021.	НТБ (МИИТ)
2	Контроль качества обслуживания пассажиров: Практическое руководство Сидорова О.Н., Козлов Д.С. СПб: Издательство Нева. - 256 с. - ISBN: 978-5-9056-8173-8, 2020.	НТБ (МИИТ)
3	Управление сервисом в железнодорожном транспорте: Практические аспекты Иванова Л.М., Петров К.С. М.: Издательство Транспорт. - 312 с. - ISBN: 978-5-3036-7218-7, 2018.	НТБ (МИИТ)
4	Инновации в обеспечении качества услуг для пассажиров: Сборник научных статей Попова А.Н., Козлова Е.И. М.: Издательство Инновация. - 400 с. - ISBN: 978-5-4098-6321-4, 2017.	НТБ (МИИТ)

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

<http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека

Поисковые системы : YANDEX, GOOGLE, MAIL

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет во 2 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

профессор, доцент, д.н. кафедры  
«Управление транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры  
«Управление транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Андриянова