

**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  
23.04.02 Наземные транспортно-технологические  
комплексы,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Обеспечение качества услуг в "бесшовном" транспортном пространстве**

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта

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: 05.10.2023

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

Основной целью изучения данной дисциплины является формирование у студентов комплексного понимания современных подходов к обеспечению качества услуг в транспортном секторе, а также принципов и методов создания “бесшовного” транспортного пространства, обеспечивающего эффективное и комфортное перемещение пассажиров

Задачи дисциплины:

- Изучение основных понятий и определений в области качества транспортных услуг.
- Ознакомление с международными и национальными стандартами и нормами в области качества транспорта.
- Рассмотрение принципов и методов обеспечения качества услуг в различных видах транспорта.
- Анализ современных технологий и методов оценки качества транспортных услуг.
- Изучение подходов к созданию “бесшовного” транспортного пространства и его интеграции с другими видами транспорта.

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

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

**ОПК-1** - Способен ставить и решать научно-технические задачи в сфере своей профессиональной деятельности и новых междисциплинарных направлений с использованием естественнонаучных и математических моделей с учетом последних достижений науки и техники;

**УК-2** - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.

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

**Владеть:**

методами обеспечения качества услуг в различных видах транспорта.

**Знать:**

основные понятия и определения в области качества транспортных услуг.

**Уметь:**

применять международные и национальные стандарты и нормы в области качества транспорта.

### 3. Объем дисциплины (модуля).

#### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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            | Сем. №2 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 24               | 24      |
| В том числе:  |                  |         |
| Занятия лекционного типа                                  | 8                | 8       |
| Занятия семинарского типа                                 | 16               | 16      |

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 84 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     | "Бесшовное" пространство - ускорение перевозок.<br>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:<br>- Основные понятия и предпосылки.<br>- Принципы формирования.   |
| 2     | Цифровая трансформация.<br>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:<br>- Цифровая трансформация - инструмент бесшовного транспортного пространства.<br>- Возможность участия железнодорожной инфраструктуры в усовершенствовании дорог к речным и морским портам.<br>- Оптимизация работы транспортных систем для повышения удовлетворенности пассажиров |
| 3     | Природы и сущность бесшовной транспортной системы.<br>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:<br>- Географические и социально-экономические особенности развития транспортных комплексов.<br>- Мультимодальная интеграция транспортных продуктов.<br>- Правовое и пространственное объединение.   |
| 4     | Детерминанты качества бесшовной транспортной системы.<br>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:<br>- Уровень качества бесшовной перевозки.<br>- Гладкая транспортная услуга.<br>- Транспортно-пересадочные узлы на территории Московского региона.   |

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание   |
|-------|--|
| 1     | Качество транспортных услуг с использованием современных технологий.<br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по оценке качества транспортных услуг с использованием современных технологий.                     |
| 2     | Международные и национальные стандарты в области качества транспорта.<br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению международных и национальных стандартов в области качества транспорта на практике.  |
| 3     | «Бесшовных» транспортных решений для интеграции с другими видами транспорта.<br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по разработке «бесшовных» транспортных решений для интеграции с другими видами транспорта. |
| 4     | Обеспечение качества транспортных услуг в разных видах транспорта.<br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по решению кейс-стади по обеспечению качества транспортных услуг в разных видах транспорта.          |
| 5     | Удовлетворенность пассажиров качеством транспортных услуг.<br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по оценке удовлетворенности пассажиров качеством транспортных услуг и предложения по улучшению.              |
| 6     | Проект «Бесшовное транспортное пространство».<br>В результате выполнения практической работы, студент создает проект «Бесшовное транспортное пространство» для конкретного региона или города.   |
| 7     | Современные методы обеспечения качества в транспортном секторе.<br>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по проведению анализа современных методов обеспечения качества в транспортном секторе.                  |

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы             |
|-------|--|
| 1     | Изучение дополнительной литературы.    |
| 2     | Подготовка к промежуточной аттестации. |

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

| № п/п | Библиографическое описание  | Место доступа   |
|-------|---|---|
| 1     | Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4.   | <a href="https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-512424">https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-512424</a> |
| 2     | Иванова, Е.А. Управление качеством пассажирских перевозок : монография / Е. А. Иванова. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 112 с. — 978-5-906938-97-8. | <a href="https://umczdt.ru/books/1207/223412/">https://umczdt.ru/books/1207/223412/</a>   |

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

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

-<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

-<http://consultant.ru> – «Консультант Плюс» каталог программных продуктов с технологическими характеристиками.

-<http://garant.ru/>- «Гарант», информационно-правовой портал

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

-Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://window.edu.ru>);

-Интернет-университет информационных технологий <http://www.intuit.ru/>.

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:

О.Н. Панова

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Клычева