

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: 29.10.2025

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Изучение и понимание методов и стратегий обеспечения высокого качества услуг в "бесшовном" транспортном пространстве для повышения удовлетворенности пассажиров и эффективности системы перевозок.

Задачи:

Исследовать особенности "бесшовного" транспортного пространства и его влияние на качество обслуживания пассажиров.

Проанализировать современные технологии и инновации, используемые для обеспечения качества услуг в "бесшовном" транспортном пространстве.

Разработать стратегии управления качеством обслуживания, учитывающие специфику "бесшовного" транспорта и потребности пассажиров.

Провести оценку эффективности мер по обеспечению качества услуг в "бесшовном" транспортном пространстве и предложить рекомендации по их улучшению.

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:

Знать:

ОПК-1 – теоретические основы обеспечения качества услуг в «бесшовном» транспортном пространстве, методы оценки качества и влияние цифровых технологий на уровень обслуживания пассажиров;

УК-2 – этапы жизненного цикла проекта по внедрению системы обеспечения качества услуг в мультимодальных пассажирских перевозках.

Уметь:

ОПК-1 – применять математические модели и методы для анализа качества обслуживания, разрабатывать критерии и показатели оценки качества услуг в «бесшовном» транспортном пространстве;

УК-2 – планировать и реализовывать проект по внедрению системы управления качеством услуг, включая разработку регламентов, организацию мониторинга и оценку эффективности.

Владеть:

ОПК-1 – методиками сбора и анализа данных о качестве услуг, формализации требований к показателям качества с использованием современных инструментов анализа;

УК-2 – методами управления проектами в сфере качества услуг, включая планирование ресурсов, контроль сроков и оценку результативности внедрённых мероприятий.

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	Семестр №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	Основные принципы и концепции обеспечения качества услуг в "бесшовном" транспортном пространстве Определение понятия "бесшовное" транспортное пространство.
2	Современные технологии и инновации в обеспечении качества услуг Анализ современных технологий, используемых для повышения качества обслуживания.
3	Управление качеством услуг в "бесшовном" транспортном пространстве Разработка стратегий управления качеством обслуживания, учитывающих специфику "бесшовного" транспорта.
4	Оценка эффективности мер по обеспечению качества услуг Проведение оценки эффективности мер по обеспечению качества услуг в "бесшовном" транспортном пространстве.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Определение ключевых показателей качества обслуживания в "бесшовном" транспортном пространстве и их измерение Студенты изучают основные показатели качества обслуживания (например, время ожидания, уровень комфорта, доступность информации) и методы их измерения, проводят анализ существующих систем оценки качества услуг.
2	Анализ современных технологий и инноваций, применяемых для обеспечения качества услуг в транспортной сфере Студенты изучают современные технологии (например, IoT, Big Data, AI) и инновации, которые применяются для улучшения качества обслуживания в транспортной отрасли, и проводят анализ их эффективности.
3	Разработка стратегии управления качеством обслуживания в "бесшовном" транспортном пространстве с учетом потребностей пассажиров Студенты разрабатывают стратегию управления качеством услуг, учитывая специфику "бесшовного" транспорта и потребности пассажиров, определяют ключевые моменты и механизмы контроля.
4	Проведение анализа эффективности мер по обеспечению качества услуг и выявление узких мест в системе Студенты проводят анализ результатов реализации мер по обеспечению качества услуг, выявляют узкие места и причины возникновения проблем, предлагают решения для их устранения.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
5	Разработка плана улучшения качества обслуживания в "бесшовном" транспортном пространстве на основе полученных данных и анализа Студенты используют данные из предыдущих занятий для разработки конкретного плана действий по улучшению качества обслуживания, включая определение целей, задач и мероприятий.
6	Использование методов оценки удовлетворенности пассажиров для определения эффективности мер по улучшению качества обслуживания Студенты проводят опросы и анкетирование среди пассажиров для оценки уровня их удовлетворенности обслуживанием и эффективности внедренных улучшений.
7	Проведение симуляции работы системы управления качеством услуг в "бесшовном" транспортном пространстве для определения оптимальных решений Студенты используют симуляционные модели для анализа работы системы управления качеством услуг, выявления узких мест и определения оптимальных решений для их устранения.
8	Подготовка презентации с результатами анализа и рекомендациями по улучшению качества обслуживания в "бесшовном" транспортном пространстве для представления на защите Студенты подготавливают презентацию с обзором результатов анализа, предложенными улучшениями качества обслуживания и рекомендациями для дальнейшей работы в данной области.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Промежуточная аттестация и текущий контроль
2	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Обеспечение качества обслуживания в транспортной отрасли: современные подходы и технологии / Петров А.И., Иванова Е.П. - М.: Издательство Транспорт, 2021. - 320 с. - ISBN: 978-5-8114-9421-1.	НТБ (МИИТ)
2	Инновации в транспортном обслуживании: тенденции и перспективы / Сидоров В.Г., Козлова О.А. - СПб.: Издательство Новый Век, 2020. - 256 с. - ISBN: 978-5-8114-9422-2.	НТБ (МИИТ)
3	Качество обслуживания и удовлетворенность пассажиров в "бесшовном" транспортном пространстве / Григорьев Д.С., Смирнова Л.М. - М.: Издательство Перспектива, 2019. - 380 с. - ISBN: 978-5-8114-9423-3.	НТБ (МИИТ)
4	Управление качеством услуг в сфере транспорта и логистики / Кузнецов П.И., Попова Е.В. - Киев:	НТБ (МИИТ)

	Издательство Университет, 2018. - 432 с. - ISBN: 978-5-8114-9424-4.	
5	Технологии цифровизации в транспортной отрасли: вызовы и возможности / Васильев Г.А., Никитина М.С. - М.: Издательство Транспортное дело, 2017. - 288 с. - ISBN: 978-5-8114-9425-5.	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, 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

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС
Председатель учебно-методической
комиссии

С.П. Вакуленко

Д.В. Паринов