

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
специализированного высшего образования
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): Инжиниринг процессов пассажирского сервиса на ВСМ

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: 15.06.2026

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):

ПК-4 - Способен формировать стратегические инициативы по повышению качества клиентского сервиса на ВСМ с учетом международных стандартов и требований к премиальному уровню обслуживания.

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.
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.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
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 готовят 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: Издательство Университет, 2018. - 432 с. - ISBN: 978-5-8114-9424-4.	НТБ (МИИТ)

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	Терминальные системы транспорта Числов О.Н. , Магомедова Н.М. , Трапенов В.В. Учебное пособие РГУПС , 2023	https://umczdt.ru/read/289025/
7	Управление качеством пассажирских перевозок Иванова Е.А. Учебное пособие УМЦ ЖДТ , 2018	https://umczdt.ru/read/223412/
8	Управление качеством транспортного обслуживания Соколов Ю.И. , Иванова Е.А. , Лавров И.М. Учебное пособие Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте , 2018	https://umczdt.ru/read/18729/
9	Управление инновациями на железнодорожном транспорте Терешина Н.П. , Подсорин В.А. Учебное пособие УМЦ ЖДТ , 2020	https://umczdt.ru/read/242286/
10	Организация доступной среды на железнодорожном транспорте Вакуленко С.П. , Валькова А.А. , Куликова Е.Б. , Левшукова М.Ю. Учебник УМЦ ЖДТ , 2025	https://umczdt.ru/read/296796/

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»

Е.В. Копылова

Согласовано:

Директор

О.Н. Покусаев

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Д.В. Паринов