

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)

Сертификация и стандартизация услуг пассажирского комплекса ВСМ

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: Подготовка специалистов, способных осуществлять сертификацию и стандартизацию услуг в пассажирском комплексе с целью обеспечения высокого уровня качества обслуживания пассажиров и соответствия отраслевым стандартам и требованиям.

Задачи:

Изучение основных принципов сертификации и стандартизации услуг в пассажирском комплексе, а также регулирующих документов и нормативов.

Анализ существующих стандартов качества обслуживания пассажиров и их применение в практике пассажирских перевозок.

Разработка процедур сертификации услуг пассажирского комплекса с учетом специфики отрасли и потребностей клиентов.

Оценка эффективности сертификации и стандартизации услуг в пассажирском комплексе, а также разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания и соответствия стандартам.

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 и методологию сертификации и стандартизации услуг пассажирского комплекса ВСМ, включая национальные и международные стандарты качества, методы оценки соответствия и процедуры подтверждения соответствия;

УК-2 – основные этапы жизненного цикла проекта по разработке, внедрению и поддержанию системы стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе высокоскоростных магистралей.

Уметь:

ОПК-1 – применять математические модели и методы для оценки качества услуг пассажирского комплекса ВСМ, разрабатывать критерии и

показатели для сертификации услуг на основе анализа требований нормативных документов и потребностей потребителей;

УК-2 – планировать и координировать реализацию проекта по внедрению системы стандартизации и сертификации услуг, включая разработку регламентов, организацию аудитов, взаимодействие с органами по сертификации и аккредитации.

Владеть:

ОПК-1 – методиками формализации требований к качеству услуг, разработки методик испытаний и измерений параметров качества услуг пассажирского комплекса ВСМ с использованием современных инструментов анализа и моделирования;

УК-2 – методами управления проектами в сфере стандартизации и сертификации, включая планирование ресурсов, контроль сроков, управление рисками и оценку результативности внедрённых стандартов и сертификатов.

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	<p>Основы сертификации и стандартизации в пассажирском комплексе Роль сертификации и стандартизации в обеспечении качества обслуживания пассажиров. Классификация стандартов и их применение в пассажирском железнодорожном транспорте. Взаимосвязь стандартизации с безопасностью, экологичностью и доступностью транспортных услуг. Современные тенденции в разработке стандартов: цифровизация, устойчивое развитие, клиентоориентированность.</p>
2	<p>Нормативно-правовая база сертификации и стандартизации услуг в транспортной отрасли Регулирующие документы и стандарты качества обслуживания пассажиров. Структура законодательства РФ и международных соглашений в области транспортных услуг. Особенности правоприменения стандартов в условиях мультимодальных перевозок и междисциплинарных проектов. Практика разработки локальных нормативов для пассажирского комплекса с учетом региональной специфики.</p>
3	<p>Процессы сертификации и стандартизации услуг в пассажирском комплексе Методы оценки соответствия услуг стандартам и требованиям. Этапы сертификации: подготовка документации, аудит, выдача сертификата, постконтроль. Особенности сертификации инфраструктуры и процессов обслуживания. Управление несоответствиями: корректирующие и предупреждающие действия.</p>
4	<p>Оценка эффективности сертификации и стандартизации услуг Инструменты и методы оценки уровня удовлетворенности клиентов и качества обслуживания. Количественные метрики эффективности: снижение аварийности, сокращение времени обслуживания, рост пассажиропотока. Использование анализа больших данных для мониторинга соблюдения стандартов. Адаптация стандартов на основе обратной связи от потребителей и сотрудников: циклы непрерывного улучшения.</p>

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Анализ стандартов качества обслуживания в пассажирском комплексе Сравнение различных нормативных документов и определение основных требований к сервису. Практическая работа с базами данных стандартов и их адаптация к локальным условиям. Разработка чек-листов для проверки соответствия услуг международным и национальным требованиям. Анализ кейсов успешного внедрения стандартов в российских и зарубежных транспортных компаниях.</p>
2	<p>Разработка плана сертификации услуг пассажирского комплекса Выбор методов и процедур сертификации, определение критериев оценки качества. Составление графика работ с учетом этапов жизненного цикла проекта. Оценка ресурсов для реализации плана сертификации. Моделирование рисков и разработка мер их минимизации.</p>
3	<p>Проведение аудита качества обслуживания пассажиров Оценка соответствия услуг стандартам и выявление областей для улучшения. Практическое использование инструментов аудита: интервью, анкетирование, анализ жалоб пассажиров. Симуляция аудита на примере вокзала или подвижного состава с заполнением отчетных форм. Разработка рекомендаций по устранению выявленных несоответствий в рамках групповой работы.</p>
4	<p>Разработка системы управления качеством обслуживания пассажиров Определение ключевых показателей эффективности и механизмов контроля. Интеграция системы управления качеством с цифровыми платформами (например, CRM-системами). Создание алгоритма реагирования на инциденты с учетом стандартов обслуживания.</p>
5	<p>Проведение тренинга по стандартизации процессов обслуживания Обучение персонала работе в соответствии с установленными стандартами и требованиями. Отработка сценариев взаимодействия с пассажирами в нестандартных ситуациях. Разработка учебных материалов для разных категорий сотрудников. Оценка эффективности тренингов через тестирование и обратную связь от участников.</p>
6	<p>Оценка эффективности сертификации и стандартизации услуг Сбор обратной связи от пассажиров и анализ результатов сертификации. Использование цифровых инструментов для сбора данных. Статистическая обработка результатов. Формулировка выводов и рекомендаций для корректировки стандартов и процедур сертификации.</p>
7	<p>Разработка плана мероприятий по улучшению качества обслуживания Определение приоритетных задач и действий на основе результатов сертификации. Применение матрицы Эйзенхауэра для распределения задач по срочности и важности. Расчет бюджета мероприятий и оценка их экономической эффективности. Разработка дорожной карты с указанием ответственных лиц и сроков реализации.</p>
8	<p>Подготовка презентации результатов сертификации Представление плана улучшений и рекомендаций по повышению качества обслуживания. Визуализация данных: создание графиков, диаграмм. Отработка навыков публичных выступлений: защита проекта перед комиссией. Формирование итогового отчета с учетом требований стейкхолдеров.</p>

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим работам.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
2	Изучение лекционного материала.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Муравьев, В. В. Метрология, стандартизация и сертификация объектов железнодорожного транспорта : Методические указания к выполнению курсовой работы по разделу "Сертификация" / В. В. Муравьев, З. И. Ермолаева, В. В. Страшко. – Новосибирск : Сибирский государственный университет путей сообщения, 2004. – 19 с. – EDN SNBGUV.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=21982763
2	Куприянова, И. Ю. Стандартизация и сертификация услуг на автомобильном транспорте : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки дипломированного специалиста 200500 "Метрология, стандартизация и сертификация" по специальности 200503 "Стандартизация и сертификация" / И. Ю. Куприянова ; И. Ю. Куприянова ; Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Курский гос. технический ун-т". – Курск : Курский гос. технический ун-т, 2007. – 255 с. – ISBN 978-5-7681-0365-1. – EDN QSKVGX.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19851772
3	Голоскоков, В. Н. Инновационная логистика в реформировании и развитии сферы услуг пассажирского железнодорожного транспорта : монография / В. Н. Голоскоков ; В. Н. Голоскоков. – Москва : Креативная	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19870917

	экономика, 2008. – ISBN 978-5-91292-038-7. – EDN QSVSMJ.	
4	Шкурина, Л. В. Экономическое управление пассажирским комплексом на железнодорожном транспорте / Л. В. Шкурина, Я. А. Поликарпов, Е. А. Маскаева. – Москва : Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Российский университет транспорта", 2023. – 177 с. – ISBN 978-5-7473-1159-6. – EDN TJHKKY.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=59294683
5	Лосев, В. С. Затраты пассажирского комплекса железнодорожного транспорта: оценка и управление / В. С. Лосев, А. В. Каминский ; В. С. Лосев, А. В. Каминский ; М-во трансп. Российской Федерации, Федеральное агентство ж.-д. трансп., ГОУ ВПО "Дальневосточный гос. ун-т путей сообщ.". – Хабаровск : изд-во ДВГУПС, 2008. – 104 с. – ISBN 978-5-262-00365-5. – EDN QSUFEL.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19868260
6	Менеджмент качества организации Люханова С.В. Учебник УМЦ ЖДТ , 2022	https://umczdt.ru/read/260742/
7	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте Соколов Ю.И. , Межох З.П. , Лавров И.М. , Иванова Е.А. , Белозеров В.Л. , Аверьянова О.А. Учебное пособие Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте , 2019	https://umczdt.ru/read/232061/
8	Стандартизация технологических систем и процессов Молчанова Е.Д. Практикум ИрГУПС , 2017	https://umczdt.ru/read/264313/
9	Международная стандартизация и сертификация товаров Молчанова Е.Д. Практикум ИрГУПС , 2018	https://umczdt.ru/read/265061/

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

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом»

М.А. Туманов

Согласовано:

Директор

О.Н. Покусаев

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Д.В. Паринов