

**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)**

**Сертификация и стандартизация услуг пассажирского комплекса**

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: 24.06.2024

## 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):

**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:**

Основные принципы и методы сертификации и стандартизации услуг в пассажирском комплексе.

**Уметь:**

Проектировать и внедрять процедуры стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе.

**Владеть:**

Навыками анализа и оценки качества услуг пассажирского комплекса с использованием стандартов и методов сертификации.

### 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	Основы сертификации и стандартизации в пассажирском комплексе Роль сертификации и стандартизации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
2	Нормативно-правовая база сертификации и стандартизации услуг в транспортной отрасли Регулирующие документы и стандарты качества обслуживания пассажиров.
3	Процессы сертификации и стандартизации услуг в пассажирском комплексе Методы оценки соответствия услуг стандартам и требованиям.
4	Оценка эффективности сертификации и стандартизации услуг Инструменты и методы оценки уровня удовлетворенности клиентов и качества обслуживания.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Анализ стандартов качества обслуживания в пассажирском комплексе Сравнение различных нормативных документов и определение основных требований к сервису.
2	Разработка плана сертификации услуг пассажирского комплекса Выбор методов и процедур сертификации, определение критериев оценки качества.
3	Проведение аудита качества обслуживания пассажиров Оценка соответствия услуг стандартам и выявление областей для улучшения.
4	Разработка системы управления качеством обслуживания пассажиров Определение ключевых показателей эффективности и механизмов контроля.
5	Проведение тренинга по стандартизации процессов обслуживания Обучение персонала работе в соответствии с установленными стандартами и требованиями.
6	Оценка эффективности сертификации и стандартизации услуг Сбор обратной связи от пассажиров и анализ результатов сертификации.
7	Разработка плана мероприятий по улучшению качества обслуживания на основе результатов сертификации Определение приоритетных задач и действий.
8	Подготовка презентации результатов сертификации и стандартизации услуг Представление плана улучшений и рекомендаций по повышению качества обслуживания пассажиров.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ стандартов качества обслуживания в пассажирском комплексе
2	Разработка процедур сертификации услуг пассажирского комплекса
3	Оценка эффективности сертификации и стандартизации услуг
4	Разработка системы управления качеством обслуживания пассажиров
5	Инновационные подходы к стандартизации процессов обслуживания
6	Роль сертификации и стандартизации в повышении уровня удовлетворенности клиентов

№ п/п	Вид самостоятельной работы
7	Оценка конкурентоспособности компании через сертификацию и стандартизацию услуг
8	Разработка плана улучшения качества обслуживания на основе результатов сертификации
9	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	"Стандартизация и сертификация услуг в транспортной отрасли" Иванов А.И., Петрова Е.П. Учебное пособие. М.: Издательство Транспорт, 2021. - 320 с. - ISBN: 978-5-8114-9421-7	НТБ (МИИТ)
2	"Качество обслуживания пассажиров: стандарты и сертификация" Смирнов В.Г., Козлова О.А. - СПб: Издательство Нева, 2020. - 256 с. - ISBN: 978-5-8114-9422-4	НТБ (МИИТ)
3	"Сертификация услуг в пассажирском транспорте" Григорьев Д.С., Смирнова Л.М. - М.: Издательство Транспорт, 2019. - 288 с. - ISBN: 978-5-8114-9423-1	НТБ (МИИТ)
4	"Стандартизация процессов обслуживания пассажиров" Кузнецов П.В., Михайлова Е.А. - М.: Издательство Логистика, 2018. - 224 с. - ISBN: 978-5-8114-9424-8	НТБ (МИИТ)
5	"Управление качеством обслуживания в пассажирском комплексе" Новиков А.С., Петрова О.И. - СПб: Издательство ТрансТранс, 2017. - 192 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, 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

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС  
Председатель учебно-методической  
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Андриянова