

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. Классификация стандартов и их применение в пассажирском железнодорожном транспорте. Взаимосвязь стандартизации с безопасностью, экологичностью и доступностью транспортных

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	услуг. Современные тенденции в разработке стандартов: цифровизация, устойчивое развитие, клиентоориентированность.
2	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.
3	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.
4	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.

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. 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.
2	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.
3	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.
4	Разработка системы управления качеством обслуживания пассажиров Определение ключевых показателей эффективности и механизмов контроля.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	Интеграция системы управления качеством с цифровыми платформами (например, CRM-системами). Создание алгоритма реагирования на инциденты с учетом стандартов обслуживания.
5	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.
6	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.
7	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.
8	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.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим работам.
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	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=21982763

	государственный университет путей сообщения, 2004. – 19 с. – EDN SNBGUV.	
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 экономика, 2008. – ISBN 978-5-91292-038-7. – EDN QSVSMJ.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19870917
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	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19868260

гос. ун-т путей сообщ.". – Хабаровск : изд-во ДВГУПС, 2008. – 104 с. – ISBN 978-5-262-00365-5. – EDN QSUFEL.	
--	--

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

<http://library.mii.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

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова