

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)

Система управления качеством в пассажирском комплексе

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: 05.10.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Основной целью дисциплины "Система управления качеством в пассажирском комплексе" является формирование у студентов комплексного понимания принципов и методов управления качеством услуг в пассажирском транспорте, а также навыков их применения на практике. Это включает в себя способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством, оценивать и повышать уровень качества услуг, а также обеспечивать постоянное улучшение процессов и результатов деятельности пассажирских комплексов.

Основными задачами дисциплины являются:

- Изучение основных понятий, принципов и стандартов качества в пассажирском транспорте.

- Освоение методов оценки и контроля качества услуг в пассажирских комплексах.

- Изучение современных подходов и технологий управления качеством в сфере пассажирского транспорта.

- Приобретение навыков разработки и внедрения систем управления качеством на предприятиях пассажирского транспорта и комплексов.

- Обучение студентов методам анализа и улучшения качества услуг с использованием современных инструментов и технологий.

- Формирование у студентов понимания важности обеспечения качества услуг для повышения конкурентоспособности и устойчивого развития пассажирских комплексов.

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 понятия, принципы и стандарты качества в пассажирском транспорте.

Уметь:

применять методы оценки и контроля качества услуг в пассажирских комплексах.

Владеть:

современными подходами и технологиями управления качеством в сфере пассажирского транспорта.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 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 | Сем. №3 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 64 | 64 |
| В том числе: | | |
| Занятия лекционного типа | 32 | 32 |
| Занятия семинарского типа | 32 | 32 |

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 80 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 | Введение в дисциплину “Система управления качеством в пассажирском комплексе”. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Основные понятия и принципы управления качеством. - Стандарты качества и их применение в пассажирском транспорте. - Процессы управления качеством в пассажирских комплексах. |
| 2 | Методы оценки качества услуг в пассажирском транспорте. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Повышение качества услуг: методы и инструменты. - Обеспечение безопасности и надежности в пассажирских комплексах. |
| 3 | Управление персоналом и удовлетворенность пассажиров. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Экологические аспекты управления качеством в пассажирском транспорте. - Системы менеджмента качества и их внедрение на предприятиях пассажирского комплекса. - Оценка и улучшение качества работы транспортных средств. |
| 4 | Применение информационных технологий в управлении качеством. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Международный опыт в области управления качеством в пассажирском транспорте. - Роль высшего руководства в обеспечении качества услуг пассажирского комплекса. - Постоянное улучшение и инновации в управлении качеством пассажирских комплексов. |
| 5 | Оценка эффективности системы управления качеством в пассажирском комплексе. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Бенчмаркинг в управлении качеством пассажирского транспорта. - Анализ и улучшение качества услуг пассажирских комплексов с использованием процессного подхода. - Роль социальных сетей и обратной связи от пассажиров в обеспечении и улучшении качества услуг пассажирского транспорта. |
| 6 | Сервис в пассажирских перевозках. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Оценка качества пассажирских перевозок. - Оценка уровня транспортного сервиса, предоставляемого населению. - Организация высокоскоростных и скоростных пассажирских поездов. включение в составы пассажирских поездов вагонов повышенной комфортности. - Сквозные транспортно-логистические схемы взаимодействия с другими видами пассажирского транспорта. |
| 7 | Назначение и принципы работы сервис-центров по обслуживанию пассажиров. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Структура сервис-центров. - Услуги сервис-центров, предоставляемые пассажирам. |

| № п/п | Тематика лекционных занятий / краткое содержание |
|----------|---|
| | - Методы определения объёмов продаж, рациональных пакетов предоставляемых услуг и их стоимости. |
| 8 | Улучшение качества работы персонала пассажирского комплекса. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Обеспечение безопасности и надежности пассажирских перевозок. - Изучение международного опыта управления качеством в пассажирском транспорте. - Организация обратной связи с пассажирами для улучшения качества услуг. - Проведение опросов пассажиров для оценки качества услуг пассажирского транспорта - Использование социальных сетей для улучшения качества обслуживания пассажиров. |
| 9 | Основы управления пассажирской. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Компании пассажирского комплекса. - Принципы функционирования. - Экономические методы управления пассажирской компанией. - Показатели работы пассажирской компании. |

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание |
|----------|--|
| 1 | Разработка системы управления качеством для пассажирского комплекса. В результате выполнения практической работы, студент получает навык разработки системы управления качеством. |
| 2 | Оценка качества услуг пассажирского транспорта с использованием различных методов и инструментов. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по проведению оценки качества услуг пассажирского транспорта, используя изученные методы и инструменты. |
| 3 | Внедрение системы менеджмента качества на предприятии пассажирского транспорта. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по внедрению системы менеджмента качества на предприятии. |
| 4 | Оценка экологических аспектов управления качеством на пассажирском транспорте. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению оценки экологических аспектов управления качеством в пассажирском комплексе. |
| 5 | Применение информационных технологий для управления качеством пассажирских перевозок. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению информационных технологий в управлении качеством пассажирских перевозок. |
| 6 | Внедрение процессного подхода для улучшения качества работы пассажирского комплекса. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по внедрению и улучшению процессного подхода для качества работы пассажирского комплекса. |
| 7 | Бенчмаркинг для повышения качества услуг пассажирского транспорта. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению бенчмаркетинга для повышения качества услуг пассажирского транспорта. |

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание |
|----------|--|
| 8 | Инновации в управление качеством пассажирских комплексов. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по разработке и внедрению инноваций в управление качеством пассажирских комплексов. |
| 9 | Оценка эффективности внедрения системы управления качеством на предприятии пассажирского комплекса. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по проведению оценки эффективности внедрения системы управления качеством на предприятии пассажирского комплекса. |

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы |
|----------|--|
| 1 | Изучение дополнительной литературы. |
| 2 | Подготовка к промежуточной аттестации. |
| 3 | Подготовка к текущему контролю. |

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

| № п/п | Библиографическое описание | Место доступа |
|----------|---|---|
| 1 | Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. | НТБ МИИТ |
| 2 | Соколов, Ю.И. Управление качеством транспортного обслуживания : учебник / Ю. И. Соколов, Е. А. Иванова, И. М. Лавров. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 275 с. — 978-5-906938-62-6. | https://umczdt.ru/read/18729/?page=1 |
| 3 | Карминский, А. М. Информатизация бизнеса : концепции, технологии, | https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279027642.html |

| | |
|---|--|
| <p>системы / А. М. Карминский, С. А. Карминский, В. П. Нестеров, Б. В. Черников - Москва : Финансы и статистика, 2004. - 624 с. - ISBN 5-279-02764-2.</p> | |
|---|--|

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

Официальный сайт РУТ (МИИТ) - (<https://www.miiit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ - (МИИТ(<http://library.miiit.ru>)).

Образовательная платформа «Юрайт» - (<https://urait.ru/>).

Общие информационные, справочные и поисковые «Консультант Плюс», «Гарант».

Электронно-библиотечная система издательства - (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система ibooks.ru - (<http://ibooks.ru/>).

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:

Экзамен в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

И.И. Дроздова

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС
Председатель учебно-методической
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Клычева