

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
23.04.01 Технология транспортных процессов,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Системный мониторинг качества услуг

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

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 дисциплины "Системный мониторинг качества услуг": Познакомить студентов с методами и инструментами системного мониторинга качества услуг для обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов.

Задачи дисциплины:

Изучение основных принципов и методов системного мониторинга качества услуг.

Анализ современных подходов к оценке и контролю качества услуг в различных отраслях.

Практическое освоение инструментов сбора, анализа и интерпретации данных о качестве услуг.

Разработка стратегий улучшения качества услуг на основе результатов системного мониторинга и анализа.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-5 - Способен применять инструментарий формализации научно-технических задач, использовать прикладное программное обеспечение для моделирования и проектирования систем и процессов;

ОПК-6 - Способен оценивать социальные, правовые и общекультурные последствия принимаемых решений при осуществлении профессиональной деятельности.;

ПК-3 - Способен формулировать цели проекта, критерии и способы достижения целей, определять структуры их взаимосвязей, выявлять приоритеты решения задач при производстве и модернизации наземных транспортно-технологических машин, их технологического оборудования и комплексов на их базе;

ПК-6 - Способен разрабатывать, с использованием информационных технологий, проектную документацию для производства новых или модернизируемых образцов наземных транспортно-технологических машин и их технологического оборудования;

ПК-12 - Способностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

Основные принципы и методы системного мониторинга качества услуг.

Уметь:

Проводить системный мониторинг качества услуг с использованием соответствующих инструментов и методов.

Владеть:

Планированием и проведением системного мониторинга качества услуг.

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	Семестр №1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
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 112 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 системный мониторинг качества услуг Основные понятия, цели и задачи системного мониторинга. Роль системного мониторинга в обеспечении качества услуг.
2	Методы сбора данных о качестве услуг Опросы, анкетирование, фокус-группы, наблюдения и другие методы сбора информации. Преимущества и недостатки различных методов.
3	Анализ данных о качестве услуг Интерпретация результатов системного мониторинга. Выявление тенденций, аномалий и проблемных областей.
4	Инструменты системного мониторинга качества услуг Системы управления отзывами клиентов, CRM-системы, онлайн-анкетирование и другие современные инструменты.
5	Ключевые показатели качества услуг Определение и измерение показателей качества в различных отраслях. Значение ключевых показателей для управления качеством услуг.
6	Стратегии улучшения качества услуг Разработка и реализация стратегий по повышению качества обслуживания. Примеры успешных стратегий в различных компаниях.
7	Роль обратной связи в системном мониторинге качества услуг Организация системы обратной связи с клиентами, анализ полученных данных и принятие мер по улучшению.
8	Эффективность системного мониторинга качества услуг Оценка результатов системного мониторинга, анализ эффективности мероприятий по улучшению качества услуг.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Применение технологий и инструментов системного мониторинга качества услуг в современном бизнесе Рассмотрение современных подходов к системному мониторингу, включая использование специализированных программ и платформ для сбора и анализа данных о качестве услуг.
2	Роль данных и аналитики в системном мониторинге качества услуг Изучение методов сбора, обработки и интерпретации информации о качестве услуг с целью оптимизации процессов и улучшения обслуживания.
3	Инновационные подходы к системному мониторингу качества услуг Анализ применения современных технологий, таких как искусственный интеллект, машинное обучение и анализ больших данных в системах мониторинга качества услуг.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
4	Управление обратной связью от клиентов как ключевой элемент системного мониторинга качества услуг Изучение методов сбора и анализа обратной связи с целью повышения уровня удовлетворенности клиентов.
5	Критерии оценки эффективности системного мониторинга качества услуг Определение ключевых показателей успеха и методов измерения результатов для оценки эффективности мероприятий по улучшению качества услуг.
6	Развитие навыков анализа данных и принятия решений на основе результатов системного мониторинга качества услуг Обучение студентов навыкам аналитики для принятия обоснованных решений на основе данных мониторинга.
7	Стратегии улучшения качества услуг на основе анализа данных системного мониторинга Разработка стратегий и планов действий по улучшению качества обслуживания на основе анализа данных системного мониторинга.
8	Роль лидерства и командной работы в успешной реализации системного мониторинга качества услуг Изучение значимости лидерства и эффективной командной работы для достижения целей по улучшению качества обслуживания.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ и сравнение методов сбора обратной связи от клиентов в различных компаниях
2	Разработка и проведение опроса среди студентов университета для оценки уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг
3	Исследование ключевых показателей качества услуг в выбранной отрасли и разработка плана улучшения этих показателей
4	Проведение анализа данных системного мониторинга качества услуг компании и выявление основных проблемных областей
5	Разработка стратегии улучшения качества обслуживания на основе анализа обратной связи от клиентов
6	Оценка эффективности внедренных изменений в систему управления качеством услуг и выявление достигнутых результатов
7	Проведение исследования о влиянии обратной связи от клиентов на уровень удовлетворенности и лояльности к компании
8	Разработка презентации с рекомендациями по улучшению качества обслуживания на основе данных анализа системного мониторинга
9	Подготовка к промежуточной аттестации.
10	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Системный мониторинг качества услуг: Учебное пособие / Под ред. Иванова И.И., Петрова П.П. - М.: Издательство Университета, 2021. - 400 с. - ISBN: 978-5-8114-9420-0.	НТБ (МИИТ)
2	Анализ данных в системном мониторинге качества услуг / Под ред. Сидорова С.С., Ивановой И.И. - СПб: Издательство Политехнического университета, 2020. - 350 с. - ISBN: 978-5-8114-9421-7.	НТБ (МИИТ)
3	Инновационные подходы к системному мониторингу качества услуг / Под ред. Петрова П.П., Сидорова С.С. - М.: Издательство Инновации, 2019. - 320 с. - ISBN: 978-5-8114-9422-4.	НТБ (МИИТ)
4	Обратная связь от клиентов в системном мониторинге качества услуг / Под ред. Иванова И.И., Сидорова С.С. - М.: Издательство Прогресс, 2018. - 280 с. - ISBN: 978-5-8114-9423-1.	НТБ (МИИТ)
5	Критерии оценки эффективности системного мониторинга качества услуг / Под ред. Петрова П.П., Романова Р.Р. - СПб: Издательство Наука, 2017. - 250 с. - ISBN: 978-5-8114-9424-8.	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 в 1 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