

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»**

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ

08 сентября 2017 г.

Кафедра «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные системы»

Автор Копылова Екатерина Витальевна, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и сертификация транспортных услуг

Специальность: 23.05.04 – Эксплуатация железных дорог

Специализация:	Магистральный транспорт
----------------	-------------------------

Квалификация выпускника: Инженер путей сообщения

Форма обучения: очная

Год начала подготовки	2017
-----------------------	------

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии  Н.А. Клычева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой  А.М. Замышляев
---	---

Москва

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация транспортных услуг» являются формирование профессиональных компетенций, определяющих готовность и получение будущими специалистами необходимых знаний о системе стандартизации и сертификации услуг на железнодорожном транспорте, как о важнейшей составной части общей системы обеспечения качества обслуживания потребителей услуг железнодорожного транспорта. Задачи дисциплины:

освоение будущим специалистом теоретических и практических основ, связанных со стандартизацией услуг железнодорожного транспорта на различных уровнях: международном, межгосударственном, национальном, корпоративном; изучение особенностей разработки, введения в действие и применения технических регламентов, стандартов, технической документации регламентирующей процессы производства и оказания услуг на железнодорожном транспорте как внешним, так и внутренним клиентам; изучение особенностей сертификации услуг железнодорожного транспорта для осуществления следующих видов деятельности:

- производственно-технологической;
- организационно-управленческой;

Дисциплина предназначена для получения знаний для решения следующих профессиональных задач (в соответствии с видами деятельности):

производственно-технологическая деятельность:

формирование и проведение единой технической политики в области организации перевозок пассажиров, грузов, грузобагажа и багажа, коммерческой работы в сфере грузовых перевозок и таможенно-брокерской деятельности;

реализация стратегии предприятия и достижение наибольшей эффективности производства и качества работ при организации перевозок пассажиров, грузов, грузобагажа и багажа;

обеспечение реализации действующих технических регламентов и стандартов в области железнодорожного транспорта при перевозках пассажиров, грузов, грузобагажа и багажа;

организационно-управленческая деятельность:

организация технического контроля и управления качеством транспортной продукции и услуг;

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Стандартизация и сертификация транспортных услуг" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Общий курс транспорта:

Знания: необходимый методический, практический и лекционный материал в области транспортного комплекса РФ, сферы деятельности магистрального, промышленного, городского, специализированного и нетрадиционных видов транспорта; основополагающие принципы их функционирования. Знать критерии оценки (технические, технологические, экономические) различных этапов логистической транспортной цепочки для разных видов транспорта.

Умения: анализировать полученную информацию с учётом знаний об общей характеристике транспортной системы РФ, достоинствах и недостатках видов транспорта и выделять главные критерии, что необходимо для составления планов, проектов, смет, заявок.

Навыки: критерии оценки (технические, технологические, экономические) различных этапов логистической транспортной цепочки для разных видов транспорта для транспортировки грузов и пассажиров.

2.1.2. Сервис на транспорте:

Знания: перечисление основных принципов организации сервиса пассажиров в пригородном и дальнем сообщениях; оказание сервисных услуг грузовладельцам при обычных и смешанных перевозках.

Умения: вычислить оптимальный набор производимых услуг в сервис-центре; параметры перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах

Навыки: владеть навыками критериев оценки качества предоставляемых услуг в транспортной сфере

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Государственная итоговая аттестация

2.2.2. Научно-исследовательская работа

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПК-15 способностью использовать методы оценки основных производственных ресурсов и технико-экономических показателей производства, менеджмента качества	Знать и понимать: - перечень стандартизируемых услуг, оказываемых внешним и внутренним клиентам; - порядок сертификации услуг на железнодорожном транспорте; - основы каталогизации услуг железнодорожного транспорта. Уметь: - выделять услуги, требующие стандартизации (на соответствующем уровне) и сертификации; Владеть: - методикой каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.
2	ПК-5 способностью осуществлять экспертизу технической документации, надзор и контроль состояния и эксплуатации подвижного состава, объектов транспортной инфраструктуры, выявлять резервы, устанавливать причины неисправностей и недостатков в работе, принимать меры по их устранению и повышению эффективности использования	Знать и понимать: - о месте стандартизации и сертификации услуг в обеспечении качества услуг железнодорожного транспорта; - о нормативных документах, регламентирующих деятельность по стандартизации в Российской Федерации; - о правилах сертификации услуг в Российской Федерации. Уметь: - уровни стандартизации услуг на железнодорожном транспорте; - принципы стандартизации услуг, оказываемых внешним и внутренним клиентам. Владеть: - разработки структуры стандарта: межгосударственного, национального, корпоративного.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 9
Контактная работа	36	36,15
Аудиторные занятия (всего):	36	36
В том числе:		
лекции (Л)	18	18
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	9	Раздел 1 РАЗДЕЛ 1 СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	6/2		4/2		10	20/4	ПК1, Промежуточный контроль № 1 (Тест на бумажном носителе)
2	9	Тема 1.1 Тема: Понятие о стандартизации услуг.	1					1	
3	9	Тема 1.2 Тема: Уровни стандартизации и документы в области стандартизации услуг.	1					1	
4	9	Тема 1.3 Тема: Межгосударственные и национальные стандарты.	1		1			2	
5	9	Тема 1.4 Тема: Стандарты организаций.	1		1			2	
6	9	Тема 1.5 Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам.	2/2		2/2			4/4	
7	9	Раздел 2 РАЗДЕЛ 2 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	4/2		4/2		13	21/4	
8	9	Тема 2.1 Тема: Значение сертификации услуг на железнодорожном транспорте.	1					1	
9	9	Тема 2.2 Тема: Нормативная база в области сертификации услуг железнодорожного транспорта.	1		2			3	
10	9	Тема 2.3 Тема: Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте.	2/2		2/2		3	7/4	
11	9	Раздел 3 РАЗДЕЛ 3	4/2		4/2			8/4	ПК2, Промежуточный

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		КАТАЛОГИЗАЦИЯ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА.							контроль № 2 (Письменный опрос)
12	9	Тема 3.1 Тема: Система каталогизации услуг в Российской Федерации.	1					1	
13	9	Тема 3.2 Тема: Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.	1		2			3	
14	9	Тема 3.3 Тема: Каталог услуг железнодорожного транспорта.	2/2		2/2			4/4	
15	9	Раздел 4 РАЗДЕЛ 4 СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	4		6/2		13	23/2	
16	9	Тема 4.1 Тема: Значение системы контроля для обеспечения качества услуг железнодорожного транспорта.	2		2/2			4/2	
17	9	Тема 4.2 Тема: Формирование системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта.	2		4			6	
18	9	Зачет						0	ЗЧ
19		Всего:	18/6		18/8		36	72/14	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	9	Тема: Межгосударственные и национальные стандарты.	Изучение и анализ межгосударственных и национальных стандартов, регламентирующих требования к качеству услуг	1
2	9	Тема: Стандарты организаций.	Изучение и анализ стандартов организации, регламентирующих требования к качеству услуг на железнодорожном транспорте	1
3	9	Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам.	Отработка навыков стандартизации услуг, предоставляемых внешним и внутренним клиентам в пассажирских и грузовых перевозках	2 / 2
4	9	Тема: Нормативная база в области сертификации услуг железнодорожного транспорта.	Изучение и анализ нормативной базы в области сертификации услуг на железнодорожном транспорте	2
5	9	Тема: Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте.	Отработка навыков применения правил сертификации услуг на железнодорожном транспорте на конкретных примерах	2 / 2
6	9	Тема: Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.	Изучение и анализ правил каталогизации услуг на железнодорожном транспорте	2
7	9	Тема: Каталог услуг железнодорожного транспорта.	Изучение каталога услуг железнодорожного транспорта и отработка навыков его составления	2 / 2
8	9	Тема: Значение системы контроля для обеспечения качества услуг железнодорожного транспорта.	Изучение систем контроля качества услуг. отработка практических навыков расчета оценки качества различных услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте	2 / 2
9	9	Тема: Формирование системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта.	Изучение и анализ системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта	4
ВСЕГО:				18/ 8

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Проведение занятий по дисциплине «Стандартизация и сертификация транспортных услуг» осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции на 70% являются традиционными классически-лекционными с использованием презентаций. И на 30 % с использованием интерактивных технологий (деловая игра). Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 4 раздела, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	9	РАЗДЕЛ 1 СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте http://elibrary.ru/	10
2	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	Тема: Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте.	3
3	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте http://elibrary.ru/	10
4	9	РАЗДЕЛ 4 СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте http://elibrary.ru/	13
ВСЕГО:				36

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов	С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2015 НТБ МИИТ	Для разделов 1-4
2	Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении	Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2014 НТБ МИИТ	Для разделов 1,2,4

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях	С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	М.: МГУПС (МИИТ), 2013 НТБ МИИТ	Для разделов 1,4

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://library.miit.ru/> 2. <http://www.edu.ru/>
3. <http://elibrary.ru/> 4. <http://www.fgosvpo.ru/>
5. <http://www.rzd.ru/>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для подготовки материалов лекционных занятий требуется использование пакета программ Microsoft Office.

Для демонстрации презентационных материалов на лекционных занятиях на компьютере (ноутбуке) в аудитории должен быть установлен стандартный лицензионный пакет программ Microsoft Office.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Лекционные аудитории, должны быть оснащены мультимедийным оборудованием: проектором или интерактивной доской для демонстрации презентаций, компьютером или ноутбуком.
2. Аудитории для практических работ (вместимостью не менее 20 посадочных мест)

должны быть оборудованы маркерной или меловой доской.

3. Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) и/или аудитории для самостоятельной работы студентов. Аудитория для самостоятельной работы студентов должна быть оборудована рабочими местами (столы и стулья), не менее чем 2 компьютерами или ноутбука с подключением к сети Интернет. На компьютерах (ноутбуках) в аудитории должен быть установлен стандартный лицензионный пакет программ Microsoft Office.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков на практике.

Основные функции лекций:

1. Познавательная-обучающая;
2. Развивающая;
3. Ориентирующе-направляющая;
4. Активизирующая;
5. Воспитательная;
6. Организующая;
7. Информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность

самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.