

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор



В.С. Тимонин

12 апреля 2022 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:	<u>23.05.04 – Эксплуатация железных дорог</u>
Специализация:	<u>Транспортный бизнес и логистика</u>
Квалификация выпускника:	<u>Инженер путей сообщения</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2020</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 4 30 апреля 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  Н.А. Клычева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 15 27 апреля 2020 г. Профессор  С.П. Вакуленко
---	---

Рабочая программа учебной 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: Профессор Вакуленко Сергей Петрович  
Дата: 27.04.2020

Москва 2022 г.

## 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;
- научно-исследовательской.

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;

научно-исследовательская деятельность:

анализ состояния и динамики показателей качества систем организации перевозок пассажиров, грузов, грузобагажа и багажа с использованием современных методов исследования.

## **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 вариативную 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. Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

2.2.2. Научно-исследовательская работа

2.2.3. Преддипломная практика

### **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	ПКС-10 Готов к участию в разработке инновационных бизнес-проектов с использованием современной нормативной базы и методик экономического обоснования, а также к участию в управлении проектами.	ПКС-10.1 Знание нормативной базы проектного управления и навыки применения методик экономического обоснования эффективности бизнес-проектов.

#### 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	32	32,15
Аудиторные занятия (всего):	32	32
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
практические (ПЗ) и семинарские (С)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	40	40
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 2 РАЗДЕЛ 2 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ. Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	10		8			27	45	
2	9	Раздел 2.1 Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам. Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	6		4			17	27	ПК1, Промежуточный контроль № 1 (Тест на бумажном носителе)
3	9	Тема 2.1 Тема: Значение сертификации услуг на железнодорожном транспорте.	1						1	
4	9	Тема 2.1.1 Тема: Понятие о стандартизации услуг.	2						2	
5	9	Тема 2.1.2 Тема: Уровни стандартизации и документы в области стандартизации услуг.	2						2	
6	9	Тема 2.1.3 Тема: Межгосударственные и национальные стандарты.	1		2				3	
7	9	Тема 2.1.4 Тема: Стандарты организаций.	1						1	
8	9	Тема 2.1.5 Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги,			2				2	

№ 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
		оказываемые внешним и внутренним клиентам.							
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			4	
11	9	Раздел 3 РАЗДЕЛ 3 КАТАЛОГИЗАЦИЯ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА. Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	4		4			8	ПК2, Промежуточный 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			4	
15	9	Раздел 4 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 <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	2		4		13	19	
16	9	Тема 4.1 Тема: Значение системы контроля для обеспечения качества	2		2			4	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу-точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		услуг железнодорожного транспорта.							
17	9	Тема 4.2 Тема: Формирование системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта.			2			2	
18	9	Зачет						0	ЗЧ
19		Всего:	16		16		40	72	



#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 16 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	2
2	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
3	9	Тема: Нормативная база в области сертификации услуг железнодорожного транспорта.	Изучение и анализ нормативной базы в области сертификации услуг на железнодорожном транспорте	2
4	9	Тема: Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте.	Отработка навыков применения правил сертификации услуг на железнодорожном транспорте на конкретных примерах	2
5	9	Тема: Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.	Изучение и анализ правил каталогизации услуг на железнодорожном транспорте	2
6	9	Тема: Каталог услуг железнодорожного транспорта.	Изучение каталога услуг железнодорожного транспорта и отработка навыков его составления	2
7	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
8	9	Тема: Формирование системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта.	Изучение и анализ системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта	2
ВСЕГО:				16/0

#### 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 являются традиционными классически-лекционными с использованием презентаций. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов на бумажных носителях.

## 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 Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам.	Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	10
2	9	РАЗДЕЛ 1 Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам.	Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	10
3	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	Тема: Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам.  Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a> [1]; [2]; [3]	7
4	9	РАЗДЕЛ 2 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.	Работа с основной и дополнительной литературой [1],[2],[3], а также с периодическими изданиями на сайте <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	10
5	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 <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	13
ВСЕГО:				50

## 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 и практических занятий требуется использование пакета программ Microsoft Office.

Для демонстрации презентационных материалов на лекционных и практических 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 маркерной или меловой доской.
2. Аудитории для практических занятий (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.

Основные функции лекций: 1. Познавательно-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 выпускников.

При подготовке студентов важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемого предмета, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. 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.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным,

необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к зачету, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины.

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.