

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 специалитета
по специальности
23.05.04 Эксплуатация железных дорог,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стандартизация и сертификация транспортных услуг

Специальность: 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Транспортный бизнес и логистика

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: 24.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация транспортных услуг» являются изучение студентами теории и практики стандартизации и сертификации услуг на железнодорожном транспорте, как о важнейшей составной части общей системы обеспечения качества обслуживания потребителей услуг железнодорожного транспорта.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-14 - Готов к участию в разработке инновационных бизнес-проектов с использованием современной нормативной базы и методик экономического обоснования, а также к участию в управлении проектами.

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

Знать:

требования нормативных документах, регламентирующих деятельность по стандартизации в Российской Федерации; перечень стандартизируемых услуг, оказываемых внешним и внутренним клиентам; уровни стандартизации услуг на железнодорожном транспорте; принципы стандартизации 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; применять требований стандартов для оценки качества услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте.

Владеть:

навыками разработки структуры стандарта: межгосударственного, национального, корпоративного; методикой каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.

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	Сем. №9
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	68	68
В том числе:		
Занятия лекционного типа	34	34
Занятия семинарского типа	34	34

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 40 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	Понятие о стандартизации услуг. Уровни стандартизации и документы в области стандартизации услуг
2	Межгосударственные и национальные стандарты. Стандарты организаций
3	Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
4	Значение сертификации услуг на железнодорожном транспорте
5	Нормативная база в области сертификации услуг железнодорожного транспорта. Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте
6	Система каталогизации услуг в Российской Федерации
7	Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте. Каталог услуг железнодорожного транспорта
8	Значение системы контроля для обеспечения качества услуг железнодорожного транспорта
9	Формирование системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта

4.2. Занятия семинарского типа.

Лабораторные работы

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
1	Изучение и анализ межгосударственных и национальных стандартов, регламентирующих требования к качеству услуг
2	Изучение и анализ стандартов организации, регламентирующих требования к качеству услуг на железнодорожном транспорте
3	Отработка навыков стандартизации услуг, предоставляемых внешним и внутренним клиентам в пассажирских и грузовых перевозках
4	Изучение и анализ нормативной базы в области сертификации услуг на железнодорожном транспорте
5	Отработка навыков применения правил сертификации услуг на железнодорожном транспорте на конкретных примерах
6	Изучение и анализ правил каталогизации услуг на железнодорожном транспорте
7	Изучение каталога услуг железнодорожного транспорта и отработка навыков его составления
8	Изучение систем контроля качества услуг. отработка практических навыков расчета оценки качества различных услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте
9	Изучение и анализ системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка реферата
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	Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов, С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	библиотека РУТ (МИИТ)
2	Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	библиотека РУТ (МИИТ)
3	Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях, С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова	библиотека РУТ (МИИТ)

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

<https://www.gost.ru/portal/> <http://library.miit.ru/search.php> <https://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).

Аудитория для проведения занятий по дисциплине должна быть оснащена доской, проектором, экраном и ПК или ноутбуком.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 9 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»

Копылова Екатерина
Витальевна

Лист согласования

Заведующий кафедрой УТБиИС
Председатель учебно-методической
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Клычева