

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: 20.06.2023

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.

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.

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 2 з.е. (72 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):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
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 24 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. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Уровни стандартизации и документы в области стандартизации услуг.
2	Межгосударственные и национальные стандарты. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Стандарты организаций.
3	Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Понятие о стандартизации услуг. - Значение сертификации услуг на железнодорожном транспорте. - Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам.
4	Значение сертификации услуг на железнодорожном транспорте Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Цели и принципы системы сертификации. - Услуги, предоставляемые на федеральном железнодорожном транспорте. - Порядок проведения сертификации на федеральном железнодорожном транспорте.
5	Нормативная база в области сертификации услуг железнодорожного транспорта. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте.
6	Система каталогизации услуг в Российской Федерации Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Каталог услуг железнодорожного транспорта. - Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.
7	Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Каталог услуг железнодорожного транспорта.
8	Значение системы контроля для обеспечения качества услуг железнодорожного транспорта. Основные вопросы, рассматриваемые в лекции: - Формирование системы контроля качества услуг железнодорожного транспорта.

4.2. Занятия семинарского типа.

Лабораторные работы

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
1	Услуги на железнодорожном транспорте. В результате выполнения лабораторной работы, студент получает навык расчета оценки качества различных услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте.

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
2	Межгосударственные и национальные стандарты. В результате выполнения лабораторной работы, студент изучает и анализирует межгосударственных и национальных стандартов, регламентирующих требования к качеству услуг.
3	Стандартизируемые услуги железнодорожного транспорта. Услуги, оказываемые внешним и внутренним клиентам. В результате выполнения лабораторной работы, студент отрабатывает навыки стандартизации услуг, предоставляемых внешним и внутренним клиентам в пассажирских и грузовых перевозках.
4	Нормативная база в области сертификации услуг железнодорожного транспорта. В результате выполнения лабораторной работы, студент изучает и анализ нормативной базы в области сертификации услуг на железнодорожном транспорте.
5	Правила сертификации услуг на железнодорожном транспорте. В результате выполнения лабораторной работы, студент получает навыки применения правил сертификации услуг на железнодорожном транспорте на конкретных примерах.
6	Правила каталогизации услуг на железнодорожном транспорте. В результате выполнения лабораторной работы, студент изучает и анализирует правил каталогизации услуг на железнодорожном транспорте.
7	Каталог услуг железнодорожного транспорта. В результате выполнения лабораторной работы, студент изучает каталога услуг железнодорожного транспорта и отработка навыков его составления.
8	Значение системы контроля для обеспечения качества услуг железнодорожного транспорта. В результате выполнения лабораторной работы, студент изучает систем контроля качества услуг, а также получает навык расчета оценки качества различных услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

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

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении : учебное пособие для студ. вузов ж.-д. трансп. / Е. В. Копылова, Е. Б. Куликова ; МИИТ. Каф. "Транспортный бизнес". - М. : МГУПС(МИИТ), 2014. - 121	НТБ МИИТ

	с.	
2	Технология эксплуатационной работы на железных дорогах : учеб. для учащихся техн. школ ж.-д. трансп. / В.А.Кудрявцев, А.К.Угрюмов, А.П.Романов. - М. : Транспорт, 1994. - 264 с. - ISBN 5-277-01341-5.	НТБ МИИТ
3	иповые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях : учеб. пособие для студ. вузов ж.-д. трансп. Ч.1 / С. П. Вакуленко, Е. В. Копылова ; МИИТ. Каф. "Транспортный бизнес"). - М. : МГУПС(МИИТ), 2013. - 82 с.	НТБ 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).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

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

Е.В. Копылова

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС
Председатель учебно-методической
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Клычева