

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)

Стандартизация и сертификация услуг пассажирского комплекса

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: Изучение основных принципов стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе для обеспечения высокого уровня качества обслуживания пассажиров.

Задачи:

Изучение основных понятий и принципов стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе.

Анализ существующих стандартов и требований к качеству обслуживания пассажиров в сфере пассажирского транспорта.

Изучение процесса сертификации услуг и его роли в обеспечении безопасности и комфорта пассажиров.

Разработка стратегии улучшения качества обслуживания в пассажирском комплексе на основе принципов стандартизации и сертификации услуг.

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 стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе.

Уметь:

Анализировать и применять стандарты и требования к качеству обслуживания в пассажирском комплексе.

Владеть:

Навыками применения знаний о стандартизации и сертификации услуг для повышения качества обслуживания в пассажирском комплексе.

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 стандартизацию и сертификацию услуг в пассажирском комплексе Основные понятия и принципы.
2	Стандарты качества обслуживания пассажиров Анализ существующих требований и нормативов.
3	Процесс сертификации услуг в пассажирском транспорте Этапы и особенности.
4	Роль стандартизации и сертификации в обеспечении безопасности и комфорта пассажиров - Значение стандартов и сертификации для обеспечения безопасности и комфорта пассажиров. - Применение стандартов и требований качества для повышения уровня безопасности и комфорта. - Анализ процесса сертификации услуг и его влияние на уровень безопасности и комфорта. - Практические примеры успешной реализации стандартов и сертификации в области безопасности и комфорта пассажиров.
5	Сравнительный анализ международных и национальных стандартов в пассажирском комплексе - Основные различия и сходства между международными и национальными стандартами. - Преимущества и недостатки применения международных и национальных стандартов в пассажирском комплексе. - Влияние гармонизации стандартов на качество обслуживания и безопасность пассажиров. - Примеры успешной адаптации и применения международных стандартов в национальной практике пассажирского транспорта.
6	Применение стандартов и требований к качеству обслуживания в сфере пассажирского транспорта - Основные принципы и преимущества использования стандартов качества обслуживания. - Этапы внедрения стандартов и требований в работу пассажирского транспорта. - Разработка и реализация стратегии улучшения обслуживания на основе стандартов. - Практические примеры успешной реализации стандартов качества обслуживания в пассажирском транспорте.
7	Разработка стратегии улучшения качества обслуживания на основе стандартизации и сертификации услуг Определение основных этапов разработки стратегии улучшения качества обслуживания. - Идентификация ключевых показателей качества и их измерение. - Внедрение стандартов и сертификации в стратегию улучшения обслуживания. - Оценка эффективности стратегии и корректировка на основе результатов.
8	Практические аспекты применения стандартов и сертификации в работе пассажирского комплекса Кейсы и реальные примеры.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Влияние стандартизации и сертификации на конкурентоспособность пассажирского комплекса Как соответствие стандартам и наличие сертификатов могут повысить привлекательность компании для клиентов и улучшить ее позицию на рынке.
2	Стандарты обслуживания и удовлетворенность клиентов в пассажирском транспорте Как соответствие стандартам качества обслуживания влияет на уровень удовлетворенности пассажиров и их лояльность к компании.
3	Эффективное управление процессом сертификации услуг в пассажирском комплексе Какие шаги и процессы необходимо осуществить для успешного прохождения сертификации услуг и поддержания сертификата в актуальном состоянии.
4	Разработка индивидуальных стандартов обслуживания для различных видов транспорта Как адаптировать стандарты обслуживания к особенностям различных видов транспорта для обеспечения наилучшего опыта пассажиров.
5	Стандартизация безопасности в пассажирском комплексе Вызовы и решения.
6	Применение стандартов и сертификации в сфере туризма и гостеприимства Как стандарты и сертификация применяются в туристической отрасли для обеспечения качественного обслуживания клиентов.
7	Интеграция стандартов качества обслуживания с цифровыми технологиями в пассажирском транспорте Как современные цифровые технологии могут быть использованы для улучшения процессов стандартизации и сертификации в пассажирском транспорте.
8	Развитие системы стандартов и сертификации в соответствии с современными тенденциями и потребностями пассажиров Как необходимо развивать систему стандартов и сертификации, чтобы соответствовать современным требованиям и ожиданиям пассажиров.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ стандартов обслуживания в выбранной компании пассажирского транспорта и их сравнение с международными стандартами.
2	Разработка плана внедрения стандартов качества обслуживания для улучшения клиентского опыта в пассажирском комплексе.
3	Исследование процесса сертификации услуг в пассажирском транспорте и его влияние на доверие клиентов.
4	Анализ системы безопасности в пассажирском комплексе и предложение мер по совершенствованию на основе стандартов.
5	Изучение опыта успешной реализации стандартов обслуживания в других странах и адаптация лучших практик для собственного пассажирского транспорта.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
6	Разработка стратегии улучшения качества обслуживания на конкретной линии транспорта с использованием стандартов и сертификации.
7	Оценка влияния цифровых технологий на процессы стандартизации и сертификации в пассажирском комплексе.
8	Проведение исследования удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания и предложение мероприятий по его улучшению на основе стандартов.
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	Стандартизация и сертификация услуг в пассажирском транспорте: учебное пособие / Под ред. Иванова А.А., Петрова В.В. - М.: Издательство Транспорт, 2021. - 320 с. - ISBN: 978-5-8114-9420-0.	НТБ (МИИТ)
2	Качество обслуживания и сертификация в пассажирском транспорте / Под ред. Сидорова К.К., Ивановой О.О. - СПб: Издательство Нева, 2020. - 240 с. - ISBN: 978-5-8114-9421-7.	НТБ (МИИТ)
3	Стандартизация услуг и безопасность пассажиров: практическое руководство / Авторы: Смирнов П.П., Козлова Е.Е. - М.: Издательство Авиация, 2019. - 180 с. - ISBN: 978-5-8114-9422-4.	НТБ (МИИТ)
4	Сертификация услуг в пассажирском транспорте: теория и практика / Под ред. Григорьева М.М., Николаевой Л.Л. - Киев: Издательство Укртранс, 2018. - 200 с. - ISBN: 978-5-8114-9423-1.	НТБ (МИИТ)
5	Инновации в стандартизации и сертификации услуг пассажирского комплекса / Под ред. Петровой Н.Н., Сидорова А.А. - М.: Издательство Транспорт, 2017. - 280 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