

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 бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление качеством сервисных услуг на транспорте

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

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: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 20.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Управление качеством сервисных услуг на транспорте» является обучение бакалавров основным понятиям качества как объекта управления, методам его оценки и измерения, основам и методологии управления качеством сервисных услуг на транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством сервисных услуг на транспорте» являются:

- освоение основных понятий в области управления качеством;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством обслуживания пассажиров на транспорте.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1 - Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, с учетом потребностей потребителей, действующих регламентов и стандартов, нормативно-правовой базы и эпидемиологических ограничений.

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

Уметь:

проводить анализ качества сервисных услуг на транспорте; обеспечивать конкурентоспособность сервисных услуг на транспорте; выявлять проблемы и слабые места, связанные с качеством обслуживания; обеспечивать качество сервисных услуг на транспорте; определять направления для улучшения качества сервисных услуг на транспорте с применением различных методов.

Знать:

современные системы менеджмента качества; основные понятия и определения управления качеством сервисных услуг на транспорте; нормативно-правовую базу обеспечения качества сервисных услуг на транспорте; способы внедрения системы качества сервисных услуг на транспорте; методы оценки качества сервисных услуг на транспорте.

Владеть:

профессиональной терминологией, инструментами для создания

качественного обслуживания пассажиров на транспорте, навыками применения методов совершенствования существующей системы качества сервисных услуг на транспорте.

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	Сем. №5
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 76 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	<p>Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Понятия и определения сферы качества услуг. Цели, задачи, предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг.</p>
2	<p>Нормативно-правовое обеспечение качества сервисных услуг на транспорте</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Роль государства в обеспечении качества услуг, защита прав Национальные стандарты РФ в области качества услуг Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества</p>
3	<p>Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Система управления производственными процессами Концепция тотального контроля –TQC</p>
4	<p>Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000, ISO 14000</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Цель и принципы концепции Практическое применение концепции в индустрии туризма и гостеприимства ISO 14000 структура и практическое применение</p>
5	<p>Методы управления качеством</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Классификация средств и методов управления качеством Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством</p>
6	<p>Технологические методы и инструменты управления качеством</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Классификация технологических методов управления качеством Инструменты технологических методов управления качеством</p>
7	<p>Инструменты управления качеством</p> <p>Рассматриваемые вопросы: QFD-метод как инструмент технологических методов управления качеством FMEA-анализ жизненного цикла в системе инструментов технологических методов управления качеством</p>
8	<p>Модели качества обслуживания</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Модель GAP Модель "зона толерантности"</p>
9	<p>Показатели качества обслуживания пассажиров в аэропортах</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Требования к показателям качества Принципы показателей качества Классификация показателей Методы измерения уровней качества обслуживания</p>
10	<p>Система менеджмента качества аэропорта</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Создание системы менеджмента качества аэропорта</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Документация системы менеджмента качества аэропорта Система контроля качества аэропортового предприятия
11	Качество сервисных услуг на железнодорожном транспорте Рассматриваемы вопросы: Качество услуг железнодорожного транспорта Требования к набору сервисных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов Потребительские требования к комфорту функциональных зон вокзальных комплексов, предназначенных для обслуживания пассажиров и посетителей
12	Управление качеством сервисных услуг на железнодорожном транспорте Рассматриваемые вопросы: Принципы управления качеством Формирование организационной системы управления проектами в области качества
13	Оценка качества сервисных услуг на железнодорожном транспорте Рассматриваемые вопросы: Критерии оценки качества обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте Показатели, получаемые на основе оценки потребителей Оценка качества обслуживания маломобильных групп населения и инвалидов
14	Качество сервисных услуг на водном транспорте Рассматриваемые вопросы: Классификация услуг пассажирского водного транспорта Требования к сервисным услугам водного транспорта Уровень обслуживания пассажиров водного транспорта
15	Оценка качества сервисных услуг на водном транспорте Рассматриваемые вопросы: Контроль качества сервисных услуг на водном транспорте Критерии оценки качества услуг Принципы повышения качества обслуживания пассажиров водного транспорта
16	Контроль и оценка качества сервисных услуг на автотранспорте Рассматриваемые вопросы: Нормативная база в области качества обслуживания пассажиров автотранспорта Показатели качества сервисных услуг на автотранспорте Требования потребителей к качеству услуг автотранспортных предприятий Внутренний и внешний контроль оценки качества сервисных услуг
17	Меры повышения качества обслуживания пассажиров на транспорте Рассматриваемые вопросы: Программа повышения качества обслуживания пассажиров на транспорте Положительный образ восприятия сервисных услуг транспортных предприятий

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию. - Коллективное обсуждение особенностей сервисной услуги, трудностей в измерении и соизмерении (групповая дискуссия);

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Особенности восприятия качества услуг; 2) Взаимодействие транспортного предприятия и потребителя (пассажира).</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Термины и определения в области управления качеством».</p>
2	<p>Нормативно - правовое обеспечение качества услуг</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение нормативно-правовой базы, регламентирующей качество услуг на транспорте (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны 2) правила предоставления транспортных услуг в РФ</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Нормативные документы в области качества услуг».</p>
3	<p>Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом</p> <p>В результате практического занятия у студента формируется навык работы с документами, подготовки корректных вопросов.</p> <p>- коллективное обсуждение роли и значения процесса управления качеством в нашей стране (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) История развития управления качеством в России 2) Управление качеством в СССР</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Основные подходы управления качеством»</p>
4	<p>Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение применения TQM на предприятиях сферы гостеприимства (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Иерархия документов системы TQM; 2) Опыт внедрения системы Всеобщего менеджмента качества на российских предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Концепция всеобщего управления качеством TQM».</p>
5	<p>Методы управления качеством</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение применения методов управления качеством на транспортных предприятиях (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Функционально-стоимостной анализ (ФСА); 2) Сущность экспертной оценки. Экспертная комиссия.</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Методы управления качеством».</p>
6	<p>Технологические методы и инструменты управления качеством</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение вопросов реализации технологических методов управления качеством</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>сервисных услуг на транспорте (групповая дискуссия);</p> <ul style="list-style-type: none"> - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Диаграммы сродства и связей 2) Диаграмма процесса осуществления программы <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Методы и инструменты управления качеством»</p>
7	<p>Инструменты управления качеством</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение применения инструментов управления качеством транспортными предприятиями (групповая дискуссия); -заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Использование QFD-метода 2) Отечественный и зарубежный опыт проведения FMEA-анализа <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Инструменты качества»</p>
8	<p>Модели качества обслуживания</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение соответствия или превосходства восприятия потребителями качества обслуживания с имеющимися у них ожиданиями (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Модель «нейтральных зон» 2) Метод «Модель Кано» <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Модели качества обслуживания»</p>
9	<p>Показатели качества обслуживания пассажиров в аэропортах</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение особенностей показателей качества обслуживания пассажиров в аэропорту (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Очереди как показатель качества обслуживания в аэропорту 2) Оснащение залов ожидания, стоек регистрации как показатель качества <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Показатели качества обслуживания в аэропорту»</p>
10	<p>Система менеджмента качества в аэропорту</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Взаимоотношения авиаперевозчика и аэропортового предприятия по вопросам качества обслуживания 2) Опыт управления качеством в отечественных и зарубежных аэропортах <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Система менеджмента качества в аэропорту»</p>
11	<p>Качество сервисных услуг на железнодорожном транспорте</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение нормативно-правовое регулирование качество предоставляемых на железной дороге услуг - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>1) Требования к качеству услуг размещения и пребывания на территории вокзальных комплексов (групповая дискуссия)</p> <p>2) Требования к качеству услуг по оформлению проездных документов на территории вокзального комплекса</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Требования к сервисным услугам железнодорожного транспорта»</p>
12	<p>Управление качеством сервисных услуг на железнодорожном транспорте</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию.</p> <p>- коллективное обсуждение требований потребителей к уровню обслуживания на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <p>1) Бережливое производство на железнодорожном транспорте</p> <p>2) Обучение персонала как элемент системы качества на железнодорожном транспорте</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Особенности управления качеством сервисных услуг на железнодорожном транспорте»</p>
13	<p>Оценка качества сервисных услуг на железнодорожном транспорте</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме</p> <p>- коллективное обсуждение инструментов оценки качества сервисных услуг на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <p>1) Потребительское мнение о соблюдении уровня качества обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте</p> <p>2) Внутрифирменный контроль качества осуществляемого обслуживания на железнодорожном транспорте</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Контроль качества сервисных услуг на железнодорожном транспорте»</p>
14	<p>Качество сервисных услуг на водном транспорте</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию.</p> <p>- коллективное обсуждение вопросов соблюдения качества обслуживания пассажиров на водном транспорте (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <p>1) Памятка обслуживания пассажиров водного транспорта</p> <p>2) Показатели качества обслуживания пассажиров на водном транспорте</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Качество сервисных услуг на водном транспорте»</p>
15	<p>Оценка качества сервисных услуг на водном транспорте</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме</p> <p>- коллективное обсуждение мероприятий по повышению качества обслуживания пассажиров водного транспорта (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <p>1) Текущее состояние уровня обслуживания пассажиров водного транспорта</p> <p>2) Международный опыт оценки качества сервисных услуг на водном транспорте</p> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Оценка качества обслуживания пассажиров водного транспорта»</p>
16	<p>Контроль и оценка качества сервисных услуг на автотранспорте</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение текущего уровня обслуживания пассажиров автотранспортными предприятиями (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Экономические характеристики сервисных услуг 2) Комфортность как показатель качества - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Качество сервисных услуг на автотранспорте»
17	<p>Меры повышения качества обслуживания пассажиров на транспорте</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение мероприятий, направленных на улучшение обслуживания пассажиров на транспорте (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Совершенствование материально-технической базы вокзалов и портов 2) Работа с персоналом, направленная на повышение качества обслуживания пассажиров различных видов транспорта - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Повышение качества обслуживания пассажиров на транспорте»

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
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	Управление качеством : учебник для вузов Е. А. Горбашко Издательство Юрайт — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7 , 2022	https://urait.ru/bcode/488696 (дата обращения: 26.05.2022). - Тест: электронный
2	Управление качеством на производстве и транспорте: учебное пособие А.Н. Ларин, И.В. Ларина Москва; Берлин: Директ-Медиа — 165 с. ISBN 978-5-4475-9984-3 , 2019	https://znanium.com/read?id=398090 (дата обращения: 25.04.2022). — Текст : электронный.
3	Управление качеством услуг и работ на водном транспорте. Шепелин Г.И. М.: Альтаир: МГАВТ, 103 с. , 2015	https://znanium.com/read?id=261168 (дата обращения: 25.04.2022). — Текст : электронный

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

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия»

<http://gov.ru>

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Консорциум Кодекс»

<http://docs.cntd.ru>

Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ)

<http://library.miit.ru>

Сайт Российской государственной библиотеки

<http://www.rsl.ru>

Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU

<http://elibrary.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Microsoft Office.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

Старший преподаватель кафедры
«Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

А.В. Мантрова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян