

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к205) Организация перевозок и
безопасность на транспорте

Каликина Т.Н., канд.
техн. наук, доцент



27.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Управление качеством в пассажирском комплексе

для направления подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов

Составитель(и): к.т.н, Доцент, Каликина Т.Н.

Обсуждена на заседании кафедры: (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от 18.05.2022г. № 6

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 27.05.2022 г. № 7

г. Хабаровск
2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Управление качеством в пассажирском комплексе
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.08.2020 № 908

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты (курс) 3
контактная работа	6	контрольных работ 3 курс (1)
самостоятельная работа	134	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	134	134	134	134
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров. Комплекс мер по повышению качества транспортного обслуживания пассажиров. Брак в транспортном обслуживании. Базовые понятия в области качества транспортного обслуживания пассажиров. Структура управления пассажирскими компаниями на железных дорогах мира. Основы управления пассажирской компанией. Принципы функционирования. Оценка возможных рисков в деятельности пассажирской компании. Показатели работы пассажирской компании. Задачи по управлению качеством транспортного обслуживания. Показатели качества, нормативы. Факторы, воздействующие на качество обслуживания. Контроль качества обслуживания клиентов.
1.2	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.01.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Не требуется
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-3: Способен к планированию, выстраиванию логистики пассажирских перевозок, клиентоориентированности и оказанию качественных транспортных услуг в пассажирском комплексе
Знать:
основы проектирования логистических систем доставки грузов и пассажиров, принципы клиентоориентированности
Уметь:
произвести оценку эффективности работы логистического центра для обслуживания пассажиров
Владеть:
навыками проектирования логистических систем перевозки пассажиров

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров. Комплекс мер по повышению качества транспортного обслуживания пассажиров. Брак в транспортном. Современные концепции и модели управления качеством обслуживания /Лек/	3	2		Л1.3Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
	Раздел 2. Практические занятия						
2.1	Документация в управлении качеством. Документирование системы менеджмента качества /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.2	Процессный подход к управлению качеством /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.3 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.3	Показатели работы пассажирской компании. Задачи по управлению качеством транспортного обслуживания. /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.2 Л1.3Л2.5 Л2.6 Э3 Э4	0	
2.4	Показатели качества, нормативы. Факторы, воздействующие на качество обслуживания. Контроль качества обслуживания клиентов.	3	1	ПК-3	Л1.2 Л1.3Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

	Раздел 3. Самостоятельная работа студентов						
3.1	самостоятельное углубленное изучение отдельных теоретических и практических вопросов /Ср/	3	48	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.2	Подготовка к обсуждению вопросов на занятиях /Ср/	3	43	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.3	Написание контрольной работы /Ср/	3	34	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.4	Подготовка к зачету /Ср/	3	9		Э3	0	
	Раздел 4. Контроль						
4.1	Зачет /Зачёт/	3	4	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Котлер Ф., Келлер К.Л.	Маркетинг. Менеджмент: учеб.	Санкт-Петербург: Питер, 2015,
Л1.2	Каликина Т. Н., Комарова В.В.	Управление пассажирскими компаниями: учеб. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017,
Л1.3	Михеева Е. Н., Сероштан М. В.	Управление качеством: учебник	Москва: Дашков и К°, 2017, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Багиев Г.Л.	Маркетинг: учебник для бакалавров и специалистов	Санкт-Петербург: Питер, 2012,
Л2.2	Калужский М.Л.	Практический маркетинг: учеб. пособие для вузов	Санкт-Петербург: Питер, 2012,
Л2.3	Коротков А.В.	Маркетинговые исследования: учеб. для бакалавров	Москва: Юрайт, 2012,
Л2.4	Викулова Е.Ю.	Маркетинг: учеб. пособие для бакалавров	Чита: ЗаБИЖТ, 2013,
Л2.5	Рыжикова Т.Н.	Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик: учеб. пособие для вузов	Москва: Инфра-М, 2014,
Л2.6	Салдаева Е. Ю., Цветкова Е. М.	Управление качеством: практикум	Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439331

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	официальный сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом».	http://www.mavriz.ru
----	---	---

Э2	Интернет портал «Маркетинг».	http://marketing.web-3.ru
Э3	сайт Международной организации стандартизации	http://www.iso.org
Э4	сайт Ассоциации Деминга.	http://www.deming.ru

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372

Free Conference Call (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

1. Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

2. Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт - <http://www.cntd.ru>

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
225	Учебная аудитория для проведения лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Учебно-исследовательская лаборатория "Проектирование транспортно-логистических систем", "Лаборатория диспетчерского управления"	персональные компьютеры, мультимедийный комплект, комплект мебели
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендации по организации изучения дисциплины. Для продуктивного изучения дисциплины и успешного прохождения контрольных испытаний (текущих и промежуточных) магистранту рекомендуется: 1) В самом начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией: - программа дисциплины;- перечень знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть; - тематические планы лекций и практических занятий; - контрольные мероприятия;- список основной и дополнительной литературы, а также электронных ресурсов; - перечень вопросов экзамену.2). В начале обучения возможно тщательнее спланировать время, отводимое на контактную и самостоятельную работу по дисциплине, представить этот план в наглядной форме и в дальнейшем его придерживаться, не допуская срывов графика индивидуальной работы и аврала в предсессионный период. Пренебрежение этим пунктом приводит к переутомлению и резкому снижению качества усвоения учебного материала.3). Изучить список рекомендованной основной и дополнительной литературы и убедиться в её наличии в бумажном или электронном виде. Необходимо иметь «под рукой» специальные и универсальные словари и энциклопедии, для того, чтобы постоянно уточнять значения используемых терминов и понятий. Пользование словарями и справочниками необходимо сделать привычкой. Опыт показывает, что неудовлетворительное усвоение предмета зачастую коренится в неточном, смутном или неправильном понимании и употреблении понятийного аппарата учебной дисциплины.Самостоятельная работа обучающихся с информационными ресурсами Интернет. Самостоятельная работа обучаемых в сети Интернет использованием возможностей телекоммуникационных сетей является самыми распространенными. Данный вид СРС развивает познавательную самостоятельность обучающихся, повышает его кругозор и обеспечивает выход в мировое информационное пространство с применением поисковых информационных технологий.Некоторые виды самостоятельной работы обучаемых в сети Интернет:1) Поиск и обработка информации: поиск, анализ и обработка существующих информации в сети на данную тему, их оценивание; составление библиографического списка; комление с профессиональными телеконференциями; анализ обсуждения актуальных проблем.2) Диалог в сети: общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или обучающимися других групп или вузов, изучающих данную тему; обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции; консультации с преподавателем и другими обучающимися через отсроченную телеконференцию; обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции (общение через электронную почту и телеконференцию с обучающимися); интервью on-line с виртуальным персонажем.3) Просмотр, изучение и создание web-страниц: просмотр и изучение выполненных рефератов, докладов и других работ и рецензий на сайте;создание тематических web-страниц индивидуально и в мини-группах; создание web-

страниц с ответами на часто возникающие вопросы, подсказками и необходимыми справочниками материалами; создание банка данных о педагогических и методических находках обучающихся, банка игр и упражнений. Необходимо отметить, тот факт, что большинство обучающихся скачивают ту или иную информацию из Интернета, используют ее без изменений в качестве доклада, реферата и других видов СРС, что совершенно недопустимо. Обучающиеся должны научиться использовать полученную информацию из Интернета в практических целях, развивать умения критического мышления и уметь синтезировать, трансформировать, вести глубокий анализ полученных знаний и оценить насколько глубже, чтобы самостоятельно суметь создать и сформировать собственные задания и взгляды для работы по выбранной теме. При подготовке к зачету следует использовать материал, который находится в lkdv.gups.ru. Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Специальные условия их обучения определены Положением ДВГУПС П 02-05-14 «Об условиях обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья» (в последней редакции).