

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Структурное подразделение «Автомобильного транспорта»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №9 от 22 апреля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

«ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ»

Направление: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Логистический менеджмент и безопасность движения

Квалификация: Магистр

Форма обучения: очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель программы:
Куприянова Александра
Борисовна
Дата подписания: 05.06.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Утвердил: Федотов
Александр Иванович
Дата подписания: 06.06.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Согласовал: Михайлов
Александр Юрьевич
Дата подписания: 06.06.2025

Год набора – 2025

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Оценка качества транспортных услуг» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
ПК-2 Способен управлять качеством производственной деятельности предприятия в сфере транспорта и логистики	ПК-2.5

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
ПК-2.5	Владеть методикой расчета показателей качества деятельности предприятия в сфере транспорта и логистики	Знать основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; понимать суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; модели современных систем управления качеством; международные стандарты Уметь - использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; - быть способным работать с информацией; - находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных; - владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством; - пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; - разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; Владеть основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества; - методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Оценка качества транспортных услуг» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: «Госзакупки на транспорте»

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Обслуживание потребителей транспортных услуг»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 3 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45 минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 3
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия, в том числе:	42	42
лекции	14	14
лабораторные работы	0	0
практические/семинарские занятия	28	28
Контактная работа, в том числе	0	0
в форме работы в электронной информационной образовательной среде	0	0
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	66	66
Трудоемкость промежуточной аттестации	0	0
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Зачет	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 3

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Сущность, экономическое и социальное значение качества услуг	1	2			1	4	1, 2, 3	66	Отчет
2	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг	2	4			2	4			Отчет
3	Методы определения	3	4			3, 4, 5	12			Отчет

	уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания									
4	Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования	4	4			6, 7	8			Отчет
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего		14				28		66	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 3

№	Тема	Краткое содержание
1	Сущность, экономическое и социальное значение качества услуг	Основные понятия и показатели качества услуг
2	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг	1.Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг 2. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей 3. Национальные индексы удовлетворенности потребителей
3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуги качеством обслуживания в туристской отрасли
4	Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования	Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования

4.3 Перечень лабораторных работ

Лабораторных работ не предусмотрено

4.4 Перечень практических занятий

Семестр № 3

№	Темы практических (семинарских) занятий	Кол-во академических часов
1	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг	4
2	Этапы развития управления качеством.	4
3	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	4
4	Классификация показателей качества услуг	4
5	Оценка уровня качества услуг	4
6	Сущность и цели стандартизации	4
7	Организация управления качеством услуг за рубежом	4

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 3

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Подготовка к зачёту	30
2	Подготовка к практическим занятиям (лабораторным работам)	20
3	Подготовка к сдаче и защите отчетов	16

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: Дискуссия, деловая игра

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по практическим занятиям

Куприянова А.Б. Оценка качества транспортных услуг : электронный курс /А.Б. Куприянова , 2022

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

Куприянова А.Б. Оценка качества транспортных услуг : электронный курс /А.Б. Куприянова , 2022

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 3 | Отчет

Описание процедуры.

Подготовка отчета: Студенты выполняют требуемые задания, оформляют отчет в соответствии с правилами кафедры, проводят предварительную проверку правильности заполнения и оформления.

Предъявление отчета преподавателю: В назначенное время студенты приносят готовые

отчеты преподавателю. Если предусмотрена электронная подача, файлы отправляются заранее указанным способом.

Проверка преподавателем: Преподаватель проверяет соответствие отчета заданным требованиям: оформление, содержание, качество выполнения заданий, присутствие всех необходимых разделов и приложений.

Исправление недостатков (при необходимости): Если обнаруживаются ошибки или недочеты, преподаватель указывает на них и дает возможность исправить отчет в оговоренные сроки.

Защита отчета (при необходимости): В некоторых случаях предусмотрена устная защита отчета, где студент объясняет ход выполнения работы, отвечает на вопросы преподавателя и защищает принятые решения.

Выставление оценки: После проверки и возможного исправления преподаватель выставляет итоговую оценку, зафиксированную в ведомости и в личной карточке студента.

Документация: Отчет принимается и регистрируется в установленном порядке, копии сохраняются в архиве факультета или кафедры.

Подведение итогов: Преподаватель подводит итоги выполнения отчетов, выделяет типичные ошибки и рекомендует студентам обратить внимание на слабые места в подготовке отчетов.

Критерии оценивания.

Оценка складывается из глубины понимания материала, качества выполнения заданий, грамотности изложения и соблюдения сроков.

Студенты несут ответственность за соблюдение установленных правил и сроков сдачи отчетов.

Содержание и полнота отчета:

Насколько полно раскрыта тема и выполнены поставленные задачи.

Четкость изложения материала, логичность структуры и последовательности изложения.

Наличие всех обязательных разделов и приложений.

Аккуратность и грамотность оформления:

Соблюдение правил оформления, принятых в конкретном учебном заведении или на кафедре.

Отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок.

Оформление титульного листа, заголовков, списков литературы и приложений.

Самостоятельность и творческий подход:

Использование оригинальных идей и примеров, отсутствие плагиата Креативный подход к решению задач и постановке вопросов.

Продемонстрирована ли инициатива и самостоятельность в сборе и анализе информации.

Глубина анализа и интерпретация данных:

Способность анализировать и интерпретировать полученные результаты.

Глубина проникновения в проблему, выделение закономерностей и тенденций.

Умение формулировать выводы и рекомендации.

Использование литературы и источников:

Соответствие используемой литературы современному уровню знаний.

Грамотность и корректность оформления ссылок и цитат.

Оценка объема привлеченных источников и их актуальности.

Владение научным стилем изложения:

Ясность и лаконичность изложения.

Использование соответствующей терминологии и понятий.

Лаконизм и точность формулировок.

Практическая значимость работы:

Возможность применения результатов работы на практике.
 Связь работы с реальными задачами и проблемами.
 Полезность выводов и рекомендаций для решения конкретных задач.
 Соблюдение сроков выполнения работы:
 Своевременность сдачи отчета и выполнения промежуточных этапов.
 Ответственность и организованность студента в работе.

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
ПК-2.5	Демонстрирует знания методик расчета показателей качества деятельности предприятия в сфере транспорта и логистики	Форма промежуточной аттестации – зачет. Методы оценивания – защита курсовой работы, устный опрос. Средства оценивания – (ФОС по дисциплине вопросы по темам)

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 3, Типовые оценочные средства для проведения зачета по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Подготовка студентов:

Студенты проходят подготовку к зачету, изучая рекомендованную литературу, конспекты лекций и выполненные практические задания.

При необходимости преподаватель проводит консультацию накануне зачёта, чтобы помочь студентам устранить пробелы в знаниях.

Определение даты и времени зачёта:

Преподаватель назначает точную дату и время проведения зачёта, информируя студентов заранее.

Место проведения зачёта также оглашается заранее.

Ход зачёта:

тестирование в электронном курсе

Проверка знаний:

Преподаватель проверяет ответы студентов на вопросы или выполнение заданий.

Оценивается полнота и точность ответа, умение применять теоретические знания на

практике, сформированность навыков и компетенций.

Результат зачёта:

Если студент показал достаточное владение материалом, преподаватель принимает зачет и ставит соответствующую отметку в ведомость и зачетную книжку.

При неудовлетворительном результате возможен дополнительный шанс сдать зачет позднее, в предусмотренный резервный день.

Оформление результатов:

Преподаватель фиксирует результаты зачёта в журнале или электронной системе учёта успеваемости.

Студенту выдается справка-подтверждение о прохождении зачёта (при необходимости).

Завершение зачёта:

После завершения зачёта преподаватель подводит итоги, отмечает наиболее частые ошибки и даёт рекомендации по устранению пробелов в знаниях.

Пример задания:

Вопрос 1:Что понимают под качеством транспортных услуг?

- А) Скорость доставки груза или пассажира
 - Б) Стоимость перевозки
 - В) Совокупность характеристик транспортного процесса, удовлетворяющих потребности потребителей
 - Г) Комфортность посадочных мест
- Правильный ответ: В) Совокупность характеристик транспортного процесса, удовлетворяющих потребности потребителей

Вопрос 2:Какие показатели качества транспортной услуги относятся к процессу обслуживания?

- А) Интервал движения транспорта, чистота салона, точность прибытия
 - Б) Ассортимент еды в вагонах поездов
 - В) Высокая пропускная способность вокзала
 - Г) Атмосферное давление в салоне самолёта
- Правильный ответ: А) Интервал движения транспорта, чистота салона, точность прибытия

Вопрос 3:Что такое «уровень удовлетворенности потребителей»?

- А) Показатель времени пребывания пассажира в пути
 - Б) Оценка удовлетворенности клиентов качеством транспортных услуг
 - В) Объемы продаж билетов
 - Г) Среднедневная загрузка транспорта
- Правильный ответ: Б) Оценка удовлетворенности клиентов качеством транспортных услуг

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Зачтено	Не зачтено
Тест пройден на более, чем 60 баллов	Тест пройден на менее, чем 60 баллов

7 Основная учебная литература

1. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Финансовый маркетинг"
[Электронный ресурс] : для студентов очной, заочной, ускоренной, заочно-ускоренной,

очно-заочно-ускоренной, вечерней форм обучения по специальности - "Финансы и кредит" (080105) / Иркут. гос. техн. ун-т, Фак. Бизнеса и упр., Каф. "Финансы и кредит", 2007. - 53.

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Трайнев В. А. Менеджмент и маркетинг в образовании, науке и производстве и его информационное обеспечение (методология и практика) / В. А. Трайнев, С. А. Дмитриев, И. И. Пинчук; под общ. ред. В. А. Трайнева, 2007. - 266.
2. Голиков Е. А. Маркетинг и логистика : учеб. пособие для вузов / Е. А. Голиков, 2006. - 445.

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>
2. <https://e.lanbook.com/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://new.fips.ru/>
2. <http://www1.fips.ru/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. Microsoft Windows (XP Prof + Vista Bussines) rus VLK поставка 08_2007
2. Microsoft Windows XP Prof rus (с активацией, коммерческая)

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
2. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
3. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
4. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
5. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
6. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
7. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
8. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
9. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
10. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"

11. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
12. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
13. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
14. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
15. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
16. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
17. Моноблок Acer Aspire Z3620 21.5"
18. Мультипроектор Beng MP622
19. Экран ScreenMedia GoldView 274*206 настенный