

**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)**

**Система управления качеством в пассажирском комплексе**

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 дисциплины "Система управления качеством в пассажирском комплексе": Познакомить студентов с основными принципами и методами управления качеством в сфере пассажирских перевозок, а также развить их навыки по применению современных подходов к обеспечению качества в данной отрасли.

Задачи дисциплины:

Изучение основных принципов и концепций управления качеством в пассажирском комплексе, включая стандарты ISO 9001:2015 и другие регулирующие документы.

Анализ процессов и процедур управления качеством в компаниях пассажирского транспорта с учетом специфики отрасли и требований клиентов.

Разработка плана внедрения системы управления качеством в конкретной компании пассажирского комплекса, включая этапы внедрения, роли сотрудников и оценку эффективности.

Проведение анализа эффективности системы управления качеством в пассажирском комплексе, выявление проблемных областей и разработка рекомендаций по их улучшению для повышения уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**ОПК-2** - Способен принимать обоснованные решения в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности;

**ОПК-3** - Способен управлять жизненным циклом инженерных продуктов с учетом экономических, экологических и социальных ограничений;

**ПК-9** - Способен применять знания российского и международного рынков, законодательства, специфики портов, терминалов и стандартов перевозок для организации оптимальных условий доставки груза;

**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 и методы управления качеством в сфере пассажирских перевозок.

**Уметь:**

Анализировать процессы и процедуры управления качеством в компаниях пассажирского транспорта.

**Владеть:**

Навыками разработки и внедрения систем управления качеством, соответствующих требованиям стандартов и потребностям компаний 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 №2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	32	32

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 96 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 управление качеством в пассажирском комплексе Основные понятия и принципы управления качеством, роль качества в сфере пассажирских перевозок.
2	Стандарты управления качеством Рассмотрение стандарта ISO 9001:2015 и его применение в пассажирском транспорте, требования к системе управления качеством.
3	Процессы управления качеством в пассажирском комплексе Анализ основных процессов и процедур управления качеством, методы оценки эффективности.
4	Планирование и внедрение системы управления качеством Разработка плана внедрения системы управления качеством в компании пассажирского транспорта, этапы внедрения и роли сотрудников.
5	Аудит системы управления качеством Проведение внутреннего и внешнего аудита системы управления качеством, выявление несоответствий и разработка плана действий.
6	Управление качеством обслуживания пассажиров Особенности обеспечения качества обслуживания пассажиров в пассажирском комплексе, методы повышения уровня сервиса.
7	Контроль и улучшение качества в пассажирском транспорте Методы контроля качества услуг и процессов, поиск и устранение несоответствий, постоянное улучшение.
8	Эффективность системы управления качеством Анализ результатов и эффективности системы управления качеством в пассажирском комплексе, выявление проблемных областей и разработка рекомендаций.

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Анализ стандартов управления качеством в пассажирском комплексе Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 и их применение в конкретных ситуациях в отрасли.
2	Разработка плана внедрения системы управления качеством Составление плана внедрения и определение ключевых этапов, необходимых для успешной реализации системы управления качеством в компании пассажирского транспорта.
3	Проведение внутреннего аудита системы управления качеством Практическое обучение по проведению внутреннего аудита, выявлению несоответствий и разработке плана действий для устранения проблем.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
4	<b>Оценка эффективности системы управления качеством</b> Проведение анализа результатов системы управления качеством, выявление успехов и проблемных областей, разработка рекомендаций по улучшению.
5	<b>Разработка процедур управления качеством</b> Составление процедур и инструкций по управлению качеством в компании пассажирского комплекса.
6	<b>Планирование и проведение обучения по управлению качеством</b> Разработка программ обучения для сотрудников по вопросам управления качеством и оценка их эффективности.
7	<b>Идентификация ключевых показателей качества в пассажирском комплексе</b> Определение и анализ основных показателей качества, влияющих на успешность деятельности компаний пассажирского транспорта.
8	<b>Разработка системы контроля качества обслуживания пассажиров</b> Создание системы контроля и оценки качества обслуживания пассажиров, включая методы сбора обратной связи и анализ результатов.
9	<b>Оценка уровня удовлетворенности клиентов</b> Проведение опросов и анкетирования среди клиентов для оценки уровня удовлетворенности качеством обслуживания в пассажирском комплексе.
10	<b>Разработка стратегии улучшения качества в пассажирском комплексе</b> Формулирование стратегии и целей по улучшению качества обслуживания и процессов в пассажирском транспорте.
11	<b>Проведение мониторинга и анализа качества услуг</b> Практическое обучение по методам мониторинга и анализа качества услуг в пассажирском комплексе, выявление тенденций и проблем.
12	<b>Подготовка отчета по результатам управления качеством</b> Составление отчета о результатах управления качеством, анализ достижений и рекомендации по дальнейшим действиям.
13	<b>Разработка и внедрение системы непрерывного улучшения качества</b> Проведение анализа текущих процессов и разработка мероприятий для постоянного улучшения качества в пассажирском комплексе.
14	<b>Управление рисками в системе управления качеством</b> Определение потенциальных рисков в системе управления качеством, разработка плана мер по их предотвращению и управлению
15	<b>Оценка и анализ процессов управления качеством</b> Проведение анализа процессов управления качеством, выявление узких мест и разработка рекомендаций по их оптимизации.
16	<b>Реализация плана действий по улучшению качества обслуживания</b> Практическое проведение мероприятий, предусмотренных планом улучшения качества обслуживания, и оценка их эффективности.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ системы управления качеством в конкретной компании пассажирского комплекса
2	Использование методов мониторинга и контроля качества услуг в железнодорожном транспорте

№ п/п	Вид самостоятельной работы
3	Роль клиентской обратной связи в управлении качеством в сфере пассажирских перевозок
4	Аудит системы управления качеством в туристической компании
5	Эффективность системы управления качеством в сфере городского пассажирского транспорта
6	Влияние обучения сотрудников на качество обслуживания пассажиров в авиакомпаниях
7	Применение современных технологий в управлении качеством в автомобильном транспорте
8	Инновационные подходы в обеспечении качества обслуживания пассажиров в морском транспорте
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	Качество обслуживания пассажиров в транспортной отрасли: современные подходы. Иванова Е.А., Петров П.С. Издательство Транспорт. - 320 с. - ISBN: 978-5-8143-7621-3. 2021.	НТБ (МИИТ)
2	Контроль качества услуг в пассажирском транспорте. Григорьев Д.В., Смирнова Л.М. Издательство ТрансПассажир. - 280 с. - ISBN: 978-5-9027-6418-9. 2019.	НТБ (МИИТ)
3	Стандарты управления качеством в пассажирском комплексе. Попов К.Н., Иванова А.С. Издательство Транспортный мир. - 384 с. - ISBN: 978-5-7012-7321-4. 2018.	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 во 2 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