

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
специализированного высшего образования
по направлению подготовки
23.04.02 Наземные транспортно-технологические
комплексы,
утвержденной директором РУТ (МИИТ)
Покусевым О.Н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Система управления качеством в пассажирском комплексе

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Инжиниринг процессов пассажирского сервиса на ВСМ

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: 2017
Подписал: заместитель директора Ефимова Ольга Владимировна
Дата: 15.06.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Основной целью дисциплины "Система управления качеством в пассажирском комплексе" является формирование у студентов комплексного понимания принципов и методов управления качеством услуг в пассажирском транспорте, а также навыков их применения на практике. Это включает в себя способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством, оценивать и повышать уровень качества услуг, а также обеспечивать постоянное улучшение процессов и результатов деятельности пассажирских комплексов.

Основными задачами дисциплины являются:

- Изучение основных понятий, принципов и стандартов качества в пассажирском транспорте.

- Освоение методов оценки и контроля качества услуг в пассажирских комплексах.

- Изучение современных подходов и технологий управления качеством в сфере пассажирского транспорта.

- Приобретение навыков разработки и внедрения систем управления качеством на предприятиях пассажирского транспорта и комплексов.

- Обучение студентов методам анализа и улучшения качества услуг с использованием современных инструментов и технологий.

- Формирование у студентов понимания важности обеспечения качества услуг для повышения конкурентоспособности и устойчивого развития пассажирских комплексов.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-4 - Способен формировать стратегические инициативы по повышению качества клиентского сервиса на ВСМ с учетом международных стандартов и требований к премиальному уровню обслуживания.

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

Знать:

ОПК-1 – теоретические основы и стандарты систем управления качеством, методологию математического моделирования процессов качества в пассажирском комплексе;

УК-2 – этапы жизненного цикла проекта по разработке и внедрению системы управления качеством в пассажирском комплексе.

Уметь:

ОПК-1 – применять статистические методы и математические модели для анализа и оценки качества услуг пассажирского комплекса;

УК-2 – планировать и реализовывать проект по внедрению системы управления качеством, включая разработку документации, организацию процессов и мониторинг результатов.

Владеть:

ОПК-1 – методиками формализации задач качества, инструментами статистического контроля и анализа процессов в пассажирском комплексе;

УК-2 – методами управления проектами в сфере качества, включая планирование ресурсов, контроль сроков и оценку эффективности внедрённой системы.

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 №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	68	68
В том числе:		
Занятия лекционного типа	36	36
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 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>Введение в дисциплину “Система управления качеством в пассажирском комплексе”.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные понятия и принципы управления качеством. - Стандарты качества и их применение в пассажирском транспорте. - Процессы управления качеством в пассажирских комплексах.
2	<p>Методы оценки качества услуг в пассажирском транспорте.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Повышение качества услуг: методы и инструменты. - Обеспечение безопасности и надежности в пассажирских комплексах.
3	<p>Управление персоналом и удовлетворенность пассажиров.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Экологические аспекты управления качеством в пассажирском транспорте. - Системы менеджмента качества и их внедрение на предприятиях пассажирского комплекса. - Оценка и улучшение качества работы транспортных средств.
4	<p>Применение информационных технологий в управлении качеством.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Международный опыт в области управления качеством в пассажирском транспорте. - Роль высшего руководства в обеспечении качества услуг пассажирского комплекса. - Постоянное улучшение и инновации в управлении качеством пассажирских комплексов.
5	<p>Оценка эффективности системы управления качеством в пассажирском комплексе.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Бенчмаркинг в управлении качеством пассажирского транспорта. - Анализ и улучшение качества услуг пассажирских комплексов с использованием процессного подхода. - Роль социальных сетей и обратной связи от пассажиров в обеспечении и улучшении качества услуг пассажирского транспорта.
6	<p>Сервис в пассажирских перевозках.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка качества пассажирских перевозок. - Оценка уровня транспортного сервиса, предоставляемого населению. - Организация высокоскоростных и скоростных пассажирских поездов. включение в составы пассажирских поездов вагонов повышенной комфортности. - Сквозные транспортно-логистические схемы взаимодействия с другими видами пассажирского транспорта.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
7	<p>Назначение и принципы работы сервис-центров по обслуживанию пассажиров.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура сервис-центров. - Услуги сервис-центров, предоставляемые пассажирам. - Методы определения объемов продаж, рациональных пакетов предоставляемых услуг и их стоимости.
8	<p>Улучшение качества работы персонала пассажирского комплекса.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обеспечение безопасности и надежности пассажирских перевозок. - Изучение международного опыта управления качеством в пассажирском транспорте. - Организация обратной связи с пассажирами для улучшения качества услуг. - Проведение опросов пассажиров для оценки качества услуг пассажирского транспорта - Использование социальных сетей для улучшения качества обслуживания пассажиров.
9	<p>Основы управления пассажирской компанией.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Компании пассажирского комплекса. - Принципы функционирования. - Экономические методы управления пассажирской компанией. - Показатели работы пассажирской компании.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Разработка системы управления качеством для пассажирского комплекса.</p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык разработки системы управления качеством.</p>
2	<p>Оценка качества услуг пассажирского транспорта с использованием различных методов и инструментов.</p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по проведению оценки качества услуг пассажирского транспорта, используя изученные методы и инструменты.</p>
3	<p>Внедрение системы менеджмента качества на предприятии пассажирского транспорта.</p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по внедрению системы менеджмента качества на предприятие.</p>
4	<p>Оценка экологических аспектов управления качеством на пассажирском транспорте.</p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению оценки экологических аспектов управления качеством в пассажирском комплексе.</p>
5	<p>Применение информационных технологий для управления качеством пассажирских перевозок.</p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению информационных технологий в управлении качеством пассажирских перевозок.</p>
6	<p>Внедрение процессного подхода для улучшения качества работы пассажирского комплекса.</p> <p>В результате выполнения практической работы, студент получает навык по внедрению и улучшению процессного подхода для качества работы пассажирского комплекса.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
7	Бенчмаркинг для повышения качества услуг пассажирского транспорта. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению бенчмаркетинга для повышения качества услуг пассажирского транспорта.
8	Инновации в управление качеством пассажирских комплексов. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по разработке и внедрению инноваций в управление качеством пассажирских комплексов.
9	Оценка эффективности внедрения системы управления качеством на предприятии пассажирского комплекса. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по проведению оценки эффективности внедрения системы управления качеством на предприятии пассажирского комплекса.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Промежуточная аттестация и текущий контроль
2	Выполнение курсового проекта.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых проектов

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажирская-Казанская.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажирская-Курск.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажирская-Ленинградская.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажирская-Павелецкая.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажирская-Савёловская.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажирская-Ярославская.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Москва-Пассажи́рская-Белорусская.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Санкт-Петербург-Главный.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Нижний Новгород-Московский.

Анализ и совершенствование системы менеджмента качества в условиях цифровизации пассажирских услуг на вокзале Казань-Пассажи́рская.

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)
4	Управление качеством пассажирских перевозок Иванова Е.А. Учебное пособие УМЦ ЖДТ , 2018	https://umczdt.ru/read/223412/
5	Пассажирский комплекс высокоскоростных магистралей Пазойский Ю.О. , Сидраков А.А. Учебное пособие УМЦ ЖДТ , 2019	https://umczdt.ru/read/230290/
6	Основы обеспечения качества Молчанова Е.Д. Практикум ИрГУПС	https://umczdt.ru/read/264312/
7	Управление качеством транспортного обслуживания Соколов Ю.И. , Иванова Е.А. , Лавров И.М. Учебное пособие Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте , 2018	https://umczdt.ru/read/18729/

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

Официальный сайт РУТ (МИИТ) - (<https://www.miit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ - (МИИТ(<http://library.miit.ru>)).

Образовательная платформа «Юрайт» - (<https://urait.ru/>).

Общие информационные, справочные и поисковые «Консультант Плюс», «Гарант».

Электронно-библиотечная система издательства - (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система ibooks.ru - (<http://ibooks.ru/>).

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 3 семестре.

Курсовой проект в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

руководитель образовательной
программы

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заместитель директора

О.В. Ефимова

Председатель учебно-методической
комиссии

Д.В. Паринов