

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 на ВСМ

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).

Цели дисциплины

Формирование у студентов системного понимания принципов и методов управления качеством в условиях высокоскоростного магистрального транспорта (ВСМ).

Ознакомление с основными международными и национальными стандартами в области менеджмента качества, применимыми к организации пассажирских перевозок на ВСМ.

Подготовка специалистов, способных разрабатывать, внедрять и совершенствовать систему управления качеством для обеспечения безопасности, надежности и высокого уровня сервиса на ВСМ.

Задачи дисциплины

Изучение структуры и элементов системы управления качеством (СМК) в транспортной отрасли, включая процессы планирования, контроля и улучшения качества.

Анализ нормативных документов и стандартов (в том числе ISO 9000), регулирующих требования к качеству услуг на ВСМ.

Освоение методов оценки удовлетворенности пассажиров и инструментов постоянного улучшения качества обслуживания.

Развитие навыков внедрения системы менеджмента качества, включая распределение ответственности, документирование процессов и контроль исполнения.

Формирование умений применять системный и процессный подходы для повышения эффективности работы и конкурентоспособности транспортной организации.

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 на ВСМ;

УК-2 – этапы жизненного цикла проекта по разработке и внедрению системы управления качеством на предприятии высокоскоростного железнодорожного транспорта.

Уметь:

ОПК-1 – применять статистические методы и математические модели для анализа и оценки качества процессов обслуживания пассажиров на ВСМ;

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 на ВСМ;

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	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.
4	Оценка эффективности системы управления качеством Проведение анализа результатов системы управления качеством, выявление успехов и проблемных областей, разработка рекомендаций по улучшению.
5	Разработка процедур управления качеством Составление процедур и инструкций по управлению качеством в компании пассажирского комплекса.
6	Планирование и проведение обучения по управлению качеством Разработка программ обучения для сотрудников по вопросам управления качеством и оценка их эффективности.
7	Идентификация ключевых показателей качества в пассажирском комплексе Определение и анализ основных показателей качества, влияющих на успешность деятельности компаний пассажирского транспорта.
8	Разработка системы контроля качества обслуживания пассажиров Создание системы контроля и оценки качества обслуживания пассажиров, включая методы сбора обратной связи и анализ результатов.
9	Оценка уровня удовлетворенности клиентов Проведение опросов и анкетирования среди клиентов для оценки уровня удовлетворенности качеством обслуживания в пассажирском комплексе.
10	Разработка стратегии улучшения качества в пассажирском комплексе Формулирование стратегии и целей по улучшению качества обслуживания и процессов в пассажирском транспорте.
11	Проведение мониторинга и анализа качества услуг Практическое обучение по методам мониторинга и анализа качества услуг в пассажирском комплексе, выявление тенденций и проблем.
12	Подготовка отчета по результатам управления качеством Составление отчета о результатах управления качеством, анализ достижений и рекомендации по дальнейшим действиям.
13	Разработка и внедрение системы непрерывного улучшения качества Проведение анализа текущих процессов и разработка мероприятий для постоянного улучшения качества в пассажирском комплексе.
14	Управление рисками в системе управления качеством Определение потенциальных рисков в системе управления качеством, разработка плана мер по их предотвращению и управлению
15	Оценка и анализ процессов управления качеством Проведение анализа процессов управления качеством, выявление узких мест и разработка рекомендаций по их оптимизации.
16	Реализация плана действий по улучшению качества обслуживания Практическое проведение мероприятий, предусмотренных планом улучшения качества обслуживания, и оценка их эффективности.

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

Разработка системы показателей качества обслуживания пассажиров на станциях ВСМ с учётом требований стандарта ИСО 9001.

Проектирование процесса внутренних аудитов системы менеджмента качества для оператора высокоскоростных пассажирских перевозок.

Формирование методики оценки удовлетворённости пассажиров ВСМ и её интеграция в систему непрерывного улучшения качества.

Разработка регламента управления несоответствующей продукцией и корректирующих действий при нарушении стандартов обслуживания на ВСМ.

Проектирование системы управления рисками качества в процессе эксплуатации высокоскоростного подвижного состава.

Разработка документированной процедуры контроля качества сервисных услуг (питание, багажные операции) на борту поездов ВСМ.

Формирование системы мониторинга ключевых показателей эффективности (KPI) качества перевозочного процесса на участке ВСМ.

Проектирование процесса управления документацией системы менеджмента качества для предприятия пассажирского комплекса ВСМ.

Разработка методики оценки поставщиков услуг (кейтеринг, клининг, информационные сервисы) по критериям качества для ВСМ.

Формирование программы непрерывного улучшения качества на основе анализа жалоб и предложений пассажиров ВСМ.

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 ТрансПассажи́р. - 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/

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, 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 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