

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
базового высшего образования  
по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством в туристско-транспортном обслуживании**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Проектирование туристско-транспортных систем

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: 3068  
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена  
Анатольевна  
Дата: 08.06.2026

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в туристско-транспортном обслуживании» является формирование системных знаний о теоретических основах разработки, управления и продвижения бренда территории, а также практических навыков применения инструментов территориального брендинга.

Задачи дисциплины «Управление качеством в туристско-транспортном обслуживании»:

- рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии,
- формирование навыков оценки эффективности системы качества на предприятии,
- становление навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и оперативных управленческих задач,
- изучение и применение международных стандартов ИСО серии 9000 в организации предпринимательской деятельности, создании продукции и оказании услуг,
- изучение и использование основ стандартизации и стратификации создаваемой продукции или услуги..

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

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

**ОПК-4** - Способен обеспечивать требуемое качество и эффективность процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

**ПК-3** - Способен осуществлять правовое сопровождение и управление взаимодействием с контрагентами в туристско-транспортных системах, обеспечивая соблюдение нормативных требований и стандартов качества обслуживания;

**ПК-5** - Способен проектировать и управлять безопасными, качественными и конкурентоспособными сервисными решениями в мультимодальных туристско-транспортных системах.

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

**Знать:**

- ключевые понятия и определения, являющиеся терминологической базой дисциплины «Управление качеством в туристско-транспортном обслуживании»;

- классификацию стандартов на туристские услуги; основ сертификации как инструмента управления качеством

- принципы управления качеством и эффективностью услуг в транспортной сфере;

**Уметь:**

- формулировать определения основных понятий, усвоенных в результате изучения соответствующей дисциплины;

- организовать работу по сертификации туристских услуг.

- разрабатывать и внедрять меры по повышению качества и эффективности услуг;

**Владеть:**

- навыками обобщения и интерпретации изученного материала

- методами статистического анализа данных для контроля качества;

- навыками работы с правовыми базами данных и нормативными документами;

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 №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
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 80 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><b>Основные понятия и категории управления качеством.</b>  Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие качества. Динамика понятий качества. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86. Объект качества. Относительное качество.  Уровень качества. Система качества. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект». Обобщающие и индивидуальные показатели качества.  Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надежность товара. Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара. Показатели технологичности товара. Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта. Патентно-правовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара. Квалиметрия как метод количественной оценки качества продукции.</p>
2	<p><b>Экономические проблемы качества.</b>  Содержание темы: Влияние качества на прибыль. Зависимость роста объема продаж и дохода от улучшения качества продукции. Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество. Составляющие затрат: профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами.  Стоимость соответствия, стоимость несоответствия. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Экономическая эффективность улучшения качества.</p>
3	<p><b>Качество и эффективность управления. (часть 1)</b>  Содержание темы: Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности.  Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Уровневая оценка. Параметрическая оценка. Методы сопоставительного анализа качества управления. Метод статистических сопоставлений. Метод сопоставления запланированных и реальных результатов. Метод анализа экспериментальных результатов. Метод нормативных сопоставлений. Метод сравнения с уровнем мировых достижений. Метод сравнения с аналогичными работами. Метод</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	вариантных сопоставлений. Схема процесса оценки качества управленческой работы. Критерии качества управления. Целевые критерии качества методов и организации управленческих работ. Критерии качества ресурсного обеспечения работ. Эффективность управления.
4	<p><b>Качество и эффективность управления. (часть 2)</b></p> <p>Содержание темы: Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности.</p> <p>Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Уровневая оценка. Параметрическая оценка. Методы сопоставительного анализа качества управления. Метод статистических сопоставлений. Метод сопоставления запланированных и реальных результатов. Метод анализа экспериментальных результатов. Метод нормативных сопоставлений. Метод сравнения с уровнем мировых достижений. Метод сравнения с аналогичными работами. Метод вариантных сопоставлений. Схема процесса оценки качества управленческой работы. Критерии качества управления. Целевые критерии качества методов и организации управленческих работ. Критерии качества ресурсного обеспечения работ. Эффективность управления.</p>
5	<p><b>Конкурентоспособность и качество.</b></p> <p>Содержание темы: Понятие конкурентоспособности и конкурентность товара. Рейтинг «всемирной конкурентности». Понятие «уровень конкурентоспособности». Анализ конкурентоспособности продукции.</p> <p>Анализ конкурентоспособности фирмы. Способы определения показателя конкурентоспособности товара. Качество жизни. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия.</p>
6	<p><b>Интеллектуальная собственность в управлении качеством.</b></p> <p>Содержание темы: Интеллектуальная собственность и ее виды. Объекты промышленной собственности и ее виды. Объекты авторского права. Основные законодательные акты в области интеллектуальной собственности.</p> <p>Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды, применение.</p> <p>Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции. Патентное ведомство – орган государственного регулирования патентной системы. Авторское право и смежные права, их роль в обеспечении конкурентоспособности продукции.</p>
7	<p><b>Организация контроля качества.</b></p> <p>Содержание темы: Историческая последовательность развития управления качеством продукции в нашей стране. Контроль качества продукции. Оценка качества продукции.</p> <p>Управление качеством продукции (УКП), этапы системного подхода в УКП. Взаимосвязь непосредственного УКП с обеспечивающими факторами (роль государства, государственная система стандартизации, гармонизация с международными стандартами и др.). Система контроля качества. Технический контроль. Общие принципы рациональной организации технического контроля. Основные виды технического контроля. Методы контроля качества: контроль наладки; летучий контроль; статистические методы контроля; выборочный или сплошной контроль; статистический анализ технического процесса оборудования; качество продукции.</p> <p>Классификация</p> <p>Необходимость и развитие оценок качества продукции. Виды оценок для определения качества продукции, применяемые в санкционный период. Роль квалиметрии в разработке оценочных показателей качества продукции.</p>
8	<p><b>Системный подход к управлению качеством. Этапы проектирования и внедрения системы (часть 1)</b></p> <p>Содержание темы: Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<p>технических, организационных, экономических и социальных мероприятий для устойчивого совершенствования качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия.</p> <p>Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике. Цели и основные критерии количественной оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления качеством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000 Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии.</p>
9	<p><b>Системный подход к управлению качеством. Этапы проектирования и внедрения системы (часть 2)</b></p> <p>Содержание темы: Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и социальных мероприятий для устойчивого совершенствования качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия.</p> <p>Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике. Цели и основные критерии количественной оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления качеством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000 Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии.</p>
10	<p><b>Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000</b></p> <p>Содержание темы: Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000 Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества. Принципы построения структуры стандартов. Органическое сочетание статуса обязательности и рекомендательности. Полная инициативность предприятий в выборе технологий внутреннего управления в интересах обеспечения заданных требований.</p> <p>Петля качества. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками всеобщего управления качеством, принципы оценки систем качества на фирмах. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000</p>
11	<p><b>Современные концепции менеджмента качества.</b></p> <p>Содержание темы: Сущность системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК). Составные части ВУК: Коренная, ключевая система, система технического обеспечения, система непрерывного развития принципов и содержание ВУК.</p> <p>Четыре уровня японской концепции более высокого качества. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Методы работы по качеству. Методы обеспечения качества. Методы стимулирования. Методы контроля. Кружки качества.</p> <p>Условия успешной работы кружков качества. Метод самоконтроля. Внедрение принципов самоконтроля на производстве. Статистические методы управления качеством и их область применения. Мозговая атака. Схема процесса. Контрольный листок. Временной ряд.</p> <p>Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма рассеяния.</p> <p>Контрольная карта. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Технология самооценки.</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Разработка модели российской премии по качеству. Сквозной механизм управления качеством в России.
12	Сертификация продукции и систем качества. Содержание темы: Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Нормативные документы по сертификации. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации услуг. Сертификация систем качества и производств. Сертификации продукции, услуг и систем качества.
13	Метрология в управлении качеством. Содержание темы: Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений. Система испытаний и утверждение типа средств измерений. Аттестация Методик Государственный метрологический надзор. Калибровка средств измерений. Международные организации по метрологии.
14	Стандартизация в управлении качеством. Содержание темы: Организационно-правовые основы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятие технического регламента. Объекты и требования технических регламентов. Социально-экономические функции стандартизации. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Международные договоры. Организация работ по стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора. Государственные инспекторы, их права и ответственность. Финансирование работ по государственной стандартизации, государственному контролю и надзору.
15	Организационные вопросы управления качеством. (часть 1) Содержание темы: Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.
16	Организационные вопросы управления качеством. (часть 2) Содержание темы: Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Основные понятия и категории управления качеством. В результате практического занятия студенты закрепят понятия и категории управления качеством.
2	Экономические проблемы качества. В результате практического занятия студенты исследуют методику оценки и улучшения качества обслуживания.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
3	<p>Качество и эффективность управления. (часть 1)</p> <p>В результате практического занятия студенты закрепят знание методик оценки качества управленческой деятельности.</p>
4	<p>Качество и эффективность управления. (часть 2)</p> <p>В результате практического занятия студенты усвоят методику самооценки для совершенствования эффективности управления в туристско-транспортном обслуживании.</p>
5	<p>Конкурентоспособность и качество.</p> <p>В результате практического занятия студенты получают навыки в анализе конкурентоспособности предприятия индустрии туризма.</p>
6	<p>Интеллектуальная собственность в управлении качеством.</p> <p>В результате практического занятия студенты закрепят знания о роли и значении интеллектуальной собственности в управлении качеством при предоставлении услуг в туристско-транспортном обслуживании.</p>
7	<p>Организация контроля качества.</p> <p>В результате практического занятия студенты получают представление о системе контроля качества и ее применении в туристско-транспортном обслуживании.</p>
8	<p>Системный подход к управлению качеством. Этапы проектирования и внедрения системы (часть 1)</p> <p>В результате практического занятия студенты исследуют факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг в туристско-транспортном обслуживании.</p>
9	<p>Системный подход к управлению качеством. Этапы проектирования и внедрения системы (часть 2)</p> <p>В результате практического занятия студенты углубят знания по структуре отечественных и зарубежных стандартов в туристско-транспортном обслуживании.</p>
10	<p>Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000</p> <p>В результате практического занятия студенты закрепят знания по международным системам качества.</p>
11	<p>Современные концепции менеджмента качества.</p> <p>В результате практического занятия студенты освоят применение инструментов управления качеством в туристско-транспортном обслуживании.</p>
12	<p>Сертификация продукции и систем качества.</p> <p>В результате практического занятия студенты закрепят понятие сертификации и стандартизации продукции и услуг в туристско-транспортном обслуживании.</p>
13	<p>Метрология в управлении качеством.</p> <p>В результате практического занятия студенты освоят применение мер измерения в технологических процессах туристско-транспортного обслуживания.</p>
14	<p>Стандартизация в управлении качеством.</p> <p>В результате практического занятия студенты уточнят содержание технических регламентов в туристско-транспортном обслуживании.</p>
15	<p>Организационные вопросы управления качеством. (часть 1)</p> <p>В результате практического занятия студенты закрепят понятие государственного контроля и уяснят полномочия федеральных органов и потребителей.</p>
16	<p>Организационные вопросы управления качеством. (часть 2)</p> <p>В результате практического занятия студенты освоят применение экономических показателей оценки эффективности работы территориальных органов управления.</p>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Экономика транспорта : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Будриной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 390 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17444-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/590553">https://urait.ru/bcode/590553</a> (дата обращения: 09.06.2026).
2	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/584923">https://urait.ru/bcode/584923</a> (дата обращения: 09.06.2026).

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

Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) <http://library.miit.ru>  
Образовательная платформа ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Интернет-браузер (Yandex и др.).  
Платформа MS Teams.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

доцент, старший научный  
сотрудник, к.н. кафедры  
«Экономика транспортной  
инфраструктуры и управление  
строительным бизнесом»

Ю.М. Коробов

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ

Е.А. Ступникова

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян