

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
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление качеством на транспорте

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Маркетинг и рыночная аналитика

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: 72869
Подписал: заведующий кафедрой Данилина Мария
Геннадьевна
Дата: 08.06.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины (модуля) является формирование у студентов теоретических знаний в области управления качеством продукции и услуг, приобретение умений оценки уровня качества транспортных услуг и навыков при принятии решений в области управления качеством транспортных услуг

Задачами дисциплины (модуля):

- изучение и формирование системы показателей качества транспортных услуг;
- сбор, анализ, хранение информации о качестве продукции и услуг;
- разработка программ управления, планирования и повышения качества транспортных услуг;
- выработка управленческих решений по управлению качеством транспортных услуг.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ОПК-3 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения профессиональных задач с использованием современного инструментария;

ПК-1 - Способен исследовать рынок с использованием инструментария экономического анализа, формировать модели жизненного цикла продукта при реализации инновационных проектов, управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг;

ПК-4 - Способен управлять элементами комплекса маркетинга в цифровой среде для решения профессиональных задач, исходя из сложившейся конъюнктуры рынка.

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

Знать:

- принципы формирования устойчивых конкурентных преимуществ;
- методы оценки уровня конкуренции на отдельном рынке;
- сущность и основные принципы конкурентоспособности;
- систему факторов, формирующих и влияющих на качество и конкурентоспособность товаров и услуг;

принципы управления качеством и конкурентоспособностью товаров и услуг;

современное состояние и тенденции развития рынка, влияющие на конкурентоспособность отдельных товаров и услуг;

основные положения Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации.

Уметь:

-применять инструменты контроля и анализа статистических данных и выработки решений по управлению качеством;

-применять различные методы для анализа затрат на качество продукции;

-решать экономические задачи, связанные с количественной оценкой качества;

-выявлять причины снижения уровня качества транспортной продукции;

-оценивать экономическую эффективность управления качеством транспортной продукции;

-применять инструменты менеджмента риска при обеспечении качества на стадиях жизненного цикла;

-применять цифровой инструментарий при определении показателей качества продукции транспортного комплекса

Владеть:

-навыками разработки и внедрения систем качества в транспортном бизнесе;

-первичными навыками принятия решений по управлению качеством транспортного обслуживания (натуральная и стоимостная оценка);

-навыками управления риском в системах менеджмента качества на транспорте;

-навыками самостоятельной исследовательской работы, в части сбора и анализа полученной информации, использования результатов исследований для управления качеством транспортных услуг с использованием цифрового инструментария;

-навыками экономического обоснования целесообразности принятия управленческих решений в области качества.

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>ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ТРАНСПОРТЕ</p> <p>Рассматриваемые вопросы: Научные подходы к определению категории «качество» Взаимосвязь уровня качества с конкурентоспособностью, эффективностью производства, расходом ресурсов. Основные понятия управления качеством продукции: предмет, объект, средства и методы управления.</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
2	СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ Рассматриваемые вопросы: Особенности формирования системы показателей качества продукции Классификация показателей качества продукции по видам транспорта
3	ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ КАЧЕСТВО НА ТРАНСПОРТЕ Рассматриваемые вопросы: Производственное качество на железнодорожном транспорте. Показатели качества технических средств железнодорожного транспорта. Надежность техники, ремонтпригодность, сохраняемость и другие показатели, методы их расчета. Показатели качества эксплуатационной работы.
4	ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КАЧЕСТВО НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ. Рассматриваемые вопросы: Система показателей потребительского качества по грузовым перевозкам. Показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев в перспективном периоде: безопасность и экологичность перевозок, транспортная обеспеченность территории, транспортная доступность грузовладельцев.
5	КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ Рассматриваемые вопросы: Показатели качества транспортного обслуживания пассажиров. Качество пассажирских перевозок, в т.ч. цифровые сервисы для пассажиров; Экономическая эффективность улучшения качества в пассажирском движении.
6	КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Рассматриваемые вопросы: Методические основы комплексной оценки качества транспортного обслуживания Методика расчета уровней показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров
7	МЕТОДЫ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. Рассматриваемые вопросы: Мультипликативная и аддитивная оценка. Графический метод представления результатов оценки качества. Методика расчета удельных весов показателей качества в общей системе.
8	ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА КОНЪЮНКТУРУ ТРАНСПОРТНОГО РЫНКА. Рассматриваемые вопросы: Предпосылки и становление клиентоориентированного подхода к управлению качеством транспортного обслуживания Сущность клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев и пассажиров. Ключевые компоненты и этапы клиентоориентированности Методы реализации клиентоориентированного подхода в практике работы транспортной компании.
9	МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Рассматриваемые вопросы: Организация работы по менеджменту качества. Принципы менеджмента качества . Мотивация персонала к повышению качества продукции. Мотивационный комплекс персонала.
10	СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА. Рассматриваемые вопросы: Сущность стандартизации, ее цели и принципы. Международные, государственные, отраслевые, корпоративные стандарты.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
11	СИСТЕМА СТАНДАРТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ КАЧЕСТВО НА ТРАНСПОРТЕ. Рассматриваемые вопросы: Система стандартов, регламентирующих качество по видам транспорта
12	ПОДХОДЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В СИСТЕМАХ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ Рассматриваемые вопросы: Общие положения по менеджменту риска. Процессы менеджмента риска. Менеджмент риска при обеспечении безопасности транспортной деятельности и при обеспечении качества транспортной техники Инструменты менеджмента риска при обеспечении качества на стадиях жизненного цикла
13	ИНСТРУМЕНТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА Рассматриваемые вопросы: Направления, цели и задачи применения инструментов контроля качества. Инструменты контроля качества и их применение. Методы управления качеством.
14	ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЗАТРАТ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ. Рассматриваемые вопросы: Инвестиционная деятельность, связанная с повышением качества транспортного обслуживания Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей Учет внетранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Показатели качества производимой промышленной продукции В результате выполнения практического задания студент получает навык расчета и анализа показателей, определяющих качество промышленной продукции.
2	ПОКАЗАТЕЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества и надежности технических средств транспорта
3	ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ТРАНСПОРТА В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества технических средств транспорта
4	ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ РАБОТЫ НАЗЕМНЫХ ВИДОВ ТРАНСПОРТА. В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта и показателей качества эксплуатационной работы (наземных видов транспорта)
5	ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ РАБОТЫ ВОДНОГО ТРАНСПОРТА. В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	показателей качества технических средств водного транспорта и показателей качества эксплуатационной работы
6	<p>ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПЕРЕВОЗКАМ ГРУЗОВ.</p> <p>В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев, а также анализировать показатели качества транспортного обслуживания</p>
7	<p>ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ</p> <p>В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества транспортного обслуживания пассажиров, а также анализировать показатели качества транспортного обслуживания</p>
8	<p>КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ МЕТОДЫ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.</p> <p>В результате выполнения практического задания студент владеет и применяет методы комплексной оценки качества транспортного обслуживания, а также методами представления результатов оценки качества для применения эффективных управленческих решений в области повышения качества транспортного обслуживания</p>
9	<p>КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. МЕТОДИКА РАСЧЕТА УДЕЛЬНЫХ ВЕСОВ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ.</p> <p>В результате выполнения практического задания студент владеет и применяет методику расчета удельных весов показателей качества для оценки уровня качества транспортного обслуживания, прогноза затрат и результатов, связанных с достижением определенного уровня качества</p>
10	<p>ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.</p> <p>В результате выполнения практического задания студент владеет знаниями о инструментах контроля качества и направлениях и целях их применения</p>
11	<p>КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТОК. ГИСТОГРАММА. ДИАГРАММА РАССЕЙВАНИЯ.</p> <p>В результате выполнения практического задания студент знает и умеет применять статистические методы управления качеством</p>
12	<p>СТРАТИФИКАЦИЯ (РАССЛОЕНИЕ) ДАННЫХ. ДИАГРАММА ПАРЕТО. ДИАГРАММА ИСИКАВЫ. КОНТРОЛЬНЫЕ КАРТЫ (КАРТЫ ШУХАРТА).</p> <p>В результате выполнения практического задания студент знает и умеет применять статистические методы управления качеством</p>
13	<p>ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА В РАЗРЕЗЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студент применяет знания и владеет методиками оценки экономической эффективности повышения качества транспортного обслуживания</p>

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Работа с лекционным материалом.
3	Работа с литературой.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Транспортно-экспедиционная деятельность : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17135-8.	https://urait.ru/bcode/583576 (дата обращения: 09.06.2026).— Текст : электронный
2	Засин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4.	https://urait.ru/bcode/582945 (дата обращения: 09.06.2026).-Текст: электронный.
3	Иванова, Е. А. Управление качеством : учебное пособие / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 54 с	https://e.lanbook.com/book/175911 (дата обращения: 09.06.2026). — Текст : электронный
4	Соколов, Ю. И. Управление качеством транспортного обслуживания : учебное пособие / Ю. И. Соколов, Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. — Москва : РУТ (МИИТ), 2019. — 136 с.	https://e.lanbook.com/book/175616 (дата обращения: 09.06.2026). — Текст : электронный

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/>.

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU:
<https://www.elibrary.ru/>.

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

Федеральная служба государственной статистики: <https://rosstat.gov.ru/>
Министерство экономического развития Российской Федерации:
<https://www.economy.gov.ru>

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

Интернет-браузер - программа для просмотра веб-страниц (Яндекс. Браузер и др.).

Операционная система Microsoft Windows.

Офисный пакет приложений Microsoft Office

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

Для проведения аудиторных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Экономика и
управление на транспорте»

А.Н. Кожевникова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭУТ

М.Г. Данилина

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян