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 ФГАОУ ВО
РУТ (МИИТ) Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление качеством на транспорте

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент организации

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная ФГАОУ ВО РУТ (МИИТ)
ID подписи: 4329
Подписал: заведующий кафедрой Шкурина Лидия Владимировна
Дата: 11.10.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель дисциплины "Управление качеством на транспорте" - формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области построения, внедрения и совершенствования систем менеджмента качества на предприятиях транспорта, освоение современных методов обеспечения и повышения качества транспортных услуг.

Задачи дисциплины:

- Изучить теоретические основы качества, эволюцию подходов к управлению качеством и принципы TQM применительно к транспорту.
- Освоить требования международных и отраслевых стандартов (ISO 9001, ISO/TS 22163, AS 9100 и др.) к системам менеджмента качества.
- Научиться применять статистические и аналитические инструменты контроля и улучшения качества.
- Овладеть методами оценки удовлетворённости потребителей транспортных услуг, внутреннего аудита и расчёта затрат на качество.
- Сформировать навыки документирования СМК, анализа рисков и построения культуры безопасности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ОПК-1 - Способен применять знания в области экономики и управления для решения типовых профессиональных задач;

ОПК-2 - Способен понимать устройство и историю развития транспортной системы;

ПК-3 - Способен проводить диагностику операционной эффективности организации, моделировать и оптимизировать бизнес-процессы, а также проектировать адаптивные организационные структуры управления.;

ПК-4 - Способен управлять проектами и программами развития, внедрять системы менеджмента качества и стандартизации, а также идентифицировать, оценивать и минимизировать риски в транспортной деятельности.;

УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций.

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

Знать:

- Основные понятия, показатели и модели качества транспортной услуги.
- Структуру и требования стандартов ИСО серии 9000, IRIS, AS 9100.
- Методологию статистического управления процессами (SPC), «Шесть сигм», бережливого производства.
- Методы оценки удовлетворённости пассажиров и грузовладельцев, экономику качества.
- Порядок проведения сертификационных и внутренних аудитов СМК.

Уметь:

- Разрабатывать элементы СМК (политика, цели, документированные процедуры) для транспортного предприятия.
- Применять диаграмму Исикавы, Парето, контрольные карты, FMEA, QFD для анализа и улучшения процессов перевозок.
- Проводить анкетирование, рассчитывать индекс удовлетворённости потребителей (CSI) и разрывы по SERVQUAL.
- Планировать и проводить внутренние аудиты, оформлять корректирующие действия.
- Оценивать экономическую эффективность мероприятий по повышению качества.

Владеть:

- Навыками построения процессной модели транспортной организации.
- Методикой идентификации рисков и возможностей в СМК.
- Инструментами визуализации и анализа данных о качестве (гистограммы, контрольные карты).
- Приёмами организации работы малых групп (кружки качества, кайдзен-команды) на транспортных объектах.
- Практикой формирования интегрированных систем менеджмента (качество, безопасность, экология).

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 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 №4
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	18	18
В том числе:		
Занятия лекционного типа	8	8
Занятия семинарского типа	10	10

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 162 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	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством на транспорте 1.1. Эволюция философии качества и вклад ведущих учёных (Деминг, Джуран, Исикава). Принципы TQM. 1.2. Понятие качества транспортной услуги, классификация и нормативные значения показателей качества. 1.3. Петля качества на транспорте. Влияние отраслевой специфики на построение СМК.
2	Раздел 2. Стандартизация и документационное обеспечение СМК 2.1. Семейство ISO 9000. Требования ISO 9001:2015: контекст организации, лидерство, планирование. 2.2. Отраслевые стандарты: IRIS (ISO/TS 22163) в железнодорожной сфере, AS 9100 в авиации, IATF 16949 в автомобильных перевозках. 2.3. Документированная информация СМК: руководство по качеству, политика, цели, процедуры, записи. Внутренний и внешний аудит.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
3	Раздел 3. Методы, инструменты и технологии улучшения качества 3.1. Статистические методы в управлении качеством: контрольные карты Шухарта, гистограммы, анализ Парето. 3.2. Инструменты решения проблем: диаграмма Исикавы, диаграмма разброса, FMEA. Метод QFD – развёртывание функции качества. 3.3. Концепции Lean и «Шесть сигм» на транспорте. Кайдзен, 5S, канбан, устранение потерь в логистических процессах.
4	Раздел 4. Оценка результативности и развитие культуры качества 4.1. Оценка удовлетворённости потребителей: модель SERVQUAL, CSI, «тайный покупатель», анализ жалоб. 4.2. Экономика качества: классификация затрат (предупреждение, контроль, внутренние и внешние отказы). Окупаемость вложений в качество. 4.3. Интегрированные системы менеджмента (ISO 9001 + ISO 14001 + ISO 45001). Корпоративная культура безопасности и непрерывное совершенствование.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством на транспорте 1. Практическое занятие №1. «Анализ причин нарушений графика движения: построение диаграммы Исикавы и диаграммы Парето».
2	Раздел 2. Стандартизация и документационное обеспечение СМК 2. Практическое занятие №2. «Измерение качества пассажирских перевозок по методике SERVQUAL: расчёт интегрального показателя и разрывов».
3	Раздел 3. Методы, инструменты и технологии улучшения качества Практическое занятие №3. «Разработка элементов СМК транспортного предприятия: политика в области качества, цели и процедура управления несоответствиями».
4	Раздел 4. Оценка результативности и развитие культуры качества Практическое занятие №4. «Планирование и проведение внутреннего аудита СМК: составление чек-листа, сбор свидетельств, оформление отчёта».

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом
2	работа со справочной и специальной литературой
3	работа с базами данных, информационно-справочными и поисковыми системами;
4	Выполнение заданий пр подготовке к семинарским занятиям, решение типовых задач;

№ п/п	Вид самостоятельной работы
5	выполнение тестовых заданий по темам
6	Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)
7	подготовка к текущему и промежуточному контролю
8	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление качеством [Текст] : учебник / Михеева Е. Н. - Электрон.текстовые дан. Михеева, Е. Н. М. : Дашков и К, 2014. - 531 с. ЭБСIBOOKS – http://www.ibooks.ru/	
2	Управление качеством производственных процессов (для бакалавров) [Текст] : учебник. - Электронные текстовые данные. Федюкин, В.К. М.:КНОРУС, 2015. - 230 с. ЭБС BOOK – http://www.book.ru	
3	Управление качеством. Практикум [Текст] : учебное пособие / Н. С. Николаев. - Электронные текстовые данные. Николаев, Н. С. М. :Кнорус, 2016. - 168 с. ЭБС BOOK – http://www.book.ru	
1	Управление качеством Под ред. С. Д. Ильенковой М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с .1экз. Библиотека РОАТ	
2	Основы обеспечения качества [Текст] : учебное пособие / В. П. Майборода, В. Н. Азаров, А. Ю. Панычев ; рец. Ю. А. Усманов. - Электронная и бумажная версии. В. П. Майборода, В. Н. Азаров, А. Ю. Панычев М. : Учебно-метод. центр по образованию на ж.-д. трансп., 2015. - 313 с. 10 экз. Библиотека РОАТ	

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

Электронно-библиотечные системы

1. Официальный сайт РУТ (МИИТ) – http://miit.ru/

2. Электронно-библиотечная система РОАТ - http://irbis.roatrut.ru

3. Электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ - http://library.miit.ru/

4. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам

5. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - http://e.lanbook.com/

6. Электронно-библиотечная система ibooks.ru - http://ibooks.ru/

7. Электронно-библиотечная система «BOOK.RU» - http://www.book.ru/

8. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» - http://www.znanium.com/

9. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - http://www.biblio-online.ru/

10. Электронно-библиотечная система «Академия» – http://academia-moscow.ru/

поисковые системы,

Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам

Справочно-поисковые системы и порталы:

http:// garant.ru - СПС "Гарант"

Сайт справочно-правовой системы «Консультант Плюс». - www.consultant.ru.

Сайты:

официальные сайты Росстата (www.gks.ru), Банка России (www.cbr.ru), Росбизнесконсалтинга (www.rbc.ru).

Официальный сайт Государственной думы РФ. Режим доступа: http: // www.duma.gov.ru.

http://www.minfin.ru/ – официальный сайт Министерства финансов РФ;

.Официальный сайт министерства транспорта РФ (законодательные и нормативно-правовые акты) - http://www.mintrans.ru/documents

Институт комплексных стратегических исследований http://www.icss.ac.ru/

http://www.rg.ru/oficial - сайт "Российской газеты". Государственные документы, публикующиеся в газете (и на сайте): федеральные конституционные законы, федеральные законы (в том числе кодексы), указы Президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, нормативные акты министерств и ведомств (в частности приказы, инструкции, положения и т.д.).

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

Программное обеспечение позволяет выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине: теоретический курс, практические занятия, тестовые задания, ситуационные задачи и вопросы промежуточной аттестации по курсу.

Все необходимые для изучения дисциплины учебно-методические материалы размещены на сайте академии: https://www.miit.ru/.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы:

- для проведения лекций, демонстрации презентаций и ведения интерактивных занятий: Microsoft Office 2003 и выше.

- для оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2003 и выше.

- для выполнения практических заданий включает в себя специализированное прикладное программное обеспечение Консультант плюс, а также программные продукты общего применения

- для выполнения текущего контроля успеваемости: Браузер Internet Explorer 6.0 и выше.

- для самостоятельной работы: Браузер Internet Explorer 6.0 и выше, Microsoft Office 2003 и выше.

Для осуществления учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий: операционная система Windows, Microsoft Office 2003 и выше, Браузер Internet Explorer 8.0 и выше с установленным Adobe Flash Player версии 10.3 и выше, Adobe Acrobat.

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

Освоение дисциплины осуществляется в оборудованных учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (переносное мультимедийное оборудование, ноутбук), оборудованы меловыми и маркерными досками.

В процессе проведения занятий лекционного типа по дисциплине используются раздаточные демонстрационные материалы, презентации, учебно-наглядные пособия.

Также в процессе самостоятельной подготовки по дисциплине используются помещения для самостоятельной работы студентов, оборудованные персональными компьютерами с возможностью выхода в Интернет и электронную образовательную среду ВУЗа, и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Учебные аудитории соответствуют требованиям пожарной безопасности и охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов. Освещенность рабочих мест соответствует действующим СНиПам.

Технические требования к оборудованию для проведения учебного процесса с частичным использованием ДОТ: колонки, наушники или встроенный динамик (для участия в аудиоконференции); микрофон или гарнитура (для участия в аудиоконференции); веб-камера (для участия в видеоконференции); для ведущего: компьютер с процессором IntelCore 2 Duo от 2 ГГц (или аналог) и выше, от 2 Гб свободной оперативной памяти.

Для слушателя: компьютер с процессором IntelCeleron от 2 ГГц (или аналог) и выше, 1 Гб свободной оперативной памяти.

Технические требования к каналам связи: от 128 кбит/сек исходящего потока; от 256 кбит/сек входящего потока. При использовании трансляции рабочего стола рекомендуется от 1 мбит/сек исходящего потока (для ведущего).

При использовании трансляции рабочего стола рекомендуется от 1 мбит/сек входящего потока (для слушателя). Нагрузка на канал для каждого участника вебинара зависит от используемых возможностей вебинара. Так, если в вебинаре планируется одновременно использовать 2 видеотрансляции в конференции и одну трансляцию рабочего стола, то для слушателей рекомендуется от 1.5 мбит/сек входящего потока.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 4 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры
«Экономика, финансы и управление
на транспорте» О.А. Чугунова

Согласовано:

Заместитель директора С.Н. Климов

Заведующий кафедрой ЭИФ Л.В. Шкурина

Председатель учебно-методической
комиссии С.Н. Климов