

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
38.04.01 Экономика,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством транспортного обслуживания**

Направление подготовки: 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика организаций и отраслевых  
комплексов

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: И.о. заведующего кафедрой Данилина Мария  
Геннадьевна  
Дата: 24.05.2023

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

Целью дисциплины является формирование у обучающихся способности к научно обоснованному принятию решений по управлению качеством транспортного обслуживания и, в частности, проведению натуральной и стоимостной оценки уровня качества.

Задачами дисциплины являются:

сформировать представление современной теории управления качеством транспортного обслуживания и развить умения ее практического использования в управленческой деятельности;

развить способность оценки качества продукции транспорта, оценки экономической эффективности принятия управленческих решений в области повышения качества;

сформировать способность выбора и использования методов контроля качества на транспорте.

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

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

**ОПК-4** - Способен принимать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность;

**ПК-1** - Способен понимать сущность экономических процессов транспортной отрасли в современных условиях, определять направления развития транспортной отрасли и выполнять расчёты показателей, характеризующих производственно-экономическую деятельность транспортных компаний;

**ПК-4** - Способен обосновывать внедрение прогрессивных технологий в транспортно-логистических компаниях на основе анализа производственно-экономических показателей эффективности проектов развития в условиях цифровой трансформации экономики.

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

### **Знать:**

свойства и показатели качества транспортного обслуживания клиентов транспортной компании;

методы исследования и сбора данных об уровне качества;

методы анализа уровня качества транспортного обслуживания;  
инструменты контроля качества транспортного обслуживания  
методы оценки и управления качеством транспортного обслуживания  
грузовладельцев и пассажиров в транспортной организации

**Уметь:**

проводить оценку уровня качества транспортного обслуживания,  
прогнозировать затраты и результаты, связанные с достижением  
определенного уровня качества;

использовать методы контроля качества транспортной продукции;

выполнять расчет показателей качества транспортного обслуживания  
грузовладельцев и пассажиров;

делать выводы о факторах и силах, влияющих на уровень качества.

**Владеть:**

навыками самостоятельного поиска информации об уровне качества  
транспортного обслуживания;

первичными навыками принятия решений по управлению качеством  
транспортного обслуживания (натуральная и стоимостная оценка), а также

управления процессом обеспечения заданного уровня качества в  
транспортной организации;

методиками оценки экономической эффективности повышения качества  
транспортного обслуживания.

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 1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

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 112 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>ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТРАНСПОРТЕ. ЭВОЛЮЦИЯ НАУЧНЫХ ПОДХОДОВ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО».</b></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>
2	<p><b>ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КАЧЕСТВО. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ.</b></p> <p>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.</p>
3	<p><b>ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КАЧЕСТВО НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ</b></p> <p>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.</p>
4	<p><b>КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ.</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:            показатели качества транспортного обслуживания пассажиров;            качество пассажирских перевозок, в т.ч. цифровые сервисы для пассажиров;            экономическая эффективность улучшения качества в пассажирском движении.</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
5	<b>КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> Рассматриваемые вопросы: Мультипликативная и аддитивная оценка. Графический метод представления результатов оценки качества. Методика расчета удельных весов показателей качества в общей системе.
6	<b>ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА КОНЬЮНКТУРУ ТРАНСПОРТНОГО РЫНКА.</b> Рассматриваемые вопросы: Сущность клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев и пассажиров. Методы реализации клиентоориентированного подхода в практике работы транспортной компании.
7	<b>ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.</b> Рассматриваемые вопросы: Организация работы по менеджменту качества. Стандартизация качества. Методы контроля качества. Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества. Методы оценки затрат, связанных с качеством.
8	<b>ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЗАТРАТ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ.</b> Рассматриваемые вопросы: Инвестиционная деятельность, связанная с повышением качества транспортного обслуживания Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей Учет внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<b>ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТРАНСПОРТЕ. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ. РАСЧЕТЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ РАБОТЫ.</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта и показателей качества эксплуатационной работы
2	<b>ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТРАНСПОРТЕ. РАСЧЕТЫ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ И ПАССАЖИРОВ. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров, а также анализировать показатели качества транспортного обслуживания
3	<b>КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. МЕТОДЫ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.</b> В результате выполнения практического задания студент владеет и применяет методы комплексной

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	оценки качества транспортного обслуживания, а также методами представления результатов оценки качества для применения эффективных управленческих решений в области повышения качества транспортного обслуживания
4	<b>МЕТОДИКА РАСЧЕТА УДЕЛЬНЫХ ВЕСОВ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ.</b> 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
5	<b>ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА В РАЗРЕЗЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ.</b> В результате выполнения практического задания студент владеет знаниями о инструментах контроля качества и направлениях и целях их применения.
6	<b>КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТОК. ГИСТОГРАММА. ДИАГРАММА РАССЕЙВАНИЯ. ДИАГРАММА ПАРЕТО. ДИАГРАММА ИСИКАВЫ</b> В результате выполнения практического задания студент знает и умеет применять статистические методы управления качеством как инструмент оперативного управления качеством
7	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТРАНСПОРТНОМ БИЗНЕСЕ</b> В результате работы на практическом занятии студент учится анализировать возможность применения и выбора инструментария для улучшения качества услуг в транспортном бизнесе.
8	<b>ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА В РАЗРЕЗЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ</b> В результате работы на практическом занятии студент применяет знания и владеет методиками оценки экономической эффективности повышения качества транспортного обслуживания

#### 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	Л. И. Рогавичене [и др.] Транспортно-экспедиционная деятельность : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.	<a href="https://urait.ru/bcode/489677">https://urait.ru/bcode/489677</a> (дата обращения: 10.02.2023) — Текст : электронный

	— 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04168-2	
2	Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Лавров И.М. Управление качеством транспортного обслуживания Учебник . — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 276 с. - ISBN 978-5-906938-62-6	<a href="http://umczdt.ru/books/47/223412/">http://umczdt.ru/books/47/223412/</a> (дата обращения: 10.02.2023) — Текст : электронный
3	Ю.И. Соколов, З.П. Межох, И.М. Лавров, Е.А. Иванова, В.Л. Белозеров, О.А. Аверьянова Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте: учеб. пособие / под ред. Ю.И. Соколова. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 198 с. - ISBN 978-5-907055-18-6	<a href="http://umczdt.ru/books/45/232061/">http://umczdt.ru/books/45/232061/</a> (дата обращения: 10.02.2023) - Текст: электронный.
4	Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8.	<a href="https://urait.ru/bcode/508140">https://urait.ru/bcode/508140</a> (дата обращения: 10.02.2023) - Текст: электронный
5	Иванова Е.А. Управление качеством пассажирских перевозок— М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 112 с. - ISBN 978-5-906938-97-8	УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <a href="https://umczdt.ru/books/1207/223412/">https://umczdt.ru/books/1207/223412/</a> (дата обращения 19.04.2023). — 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/>)

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

Электронно-библиотечная система УМЦ ЖДТ (<https://umczdt.ru>)

Федеральная служба государственной статистики: (<https://www.rosstat.gov.ru/>)

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

Электронно-библиотечная система Znanium (<https://znanium.com/>)

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

Офисный пакет приложений Microsoft Office

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

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением и подключением к сети интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 3 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:

и.о. заведующего кафедрой ЭУТ

М.Г. Данилина

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян