

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
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: заведующий кафедрой Данилина Мария
Геннадьевна
Дата: 08.06.2026

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):

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;

– показатели производственного качества;

– 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 №3
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>ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТРАНСПОРТЕ. ЭВОЛЮЦИЯ НАУЧНЫХ ПОДХОДОВ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО».</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>ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КАЧЕСТВО. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ.</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>ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КАЧЕСТВО НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ</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>КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ.</p> <p>Рассматриваемые вопросы: показатели качества транспортного обслуживания пассажиров;</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	качество пассажирских перевозок, в т.ч. цифровые сервисы для пассажиров; экономическая эффективность улучшения качества в пассажирском движении.
5	КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Рассматриваемые вопросы: Мультипликативная и аддитивная оценка. Графический метод представления результатов оценки качества. Методика расчета удельных весов показателей качества в общей системе.
6	ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА КОНЪЮНКТУРУ ТРАНСПОРТНОГО РЫНКА. Рассматриваемые вопросы: Сущность клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев и пассажиров. Методы реализации клиентоориентированного подхода в практике работы транспортной компании.
7	ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. Рассматриваемые вопросы: Организация работы по менеджменту качества. Стандартизация качества. Методы контроля качества. Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества. Методы оценки затрат, связанных с качеством.
8	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	ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТРАНСПОРТЕ. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА НА ТРАНСПОРТЕ. РАСЧЕТЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ РАБОТЫ. В результате выполнения практического задания студент получает навык определения и расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта и показателей качества эксплуатационной работы
2	ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТРАНСПОРТЕ. РАСЧЕТЫ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ И ПАССАЖИРОВ. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. 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

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
3	КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. МЕТОДЫ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. 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
4	МЕТОДИКА РАСЧЕТА УДЕЛЬНЫХ ВЕСОВ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ. 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	ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА В РАЗРЕЗЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ. В результате выполнения практического задания студент владеет знаниями о инструментах контроля качества и направлениях и целях их применения.
6	КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТОК. ГИСТОГРАММА. ДИАГРАММА РАССЕЙВАНИЯ. ДИАГРАММА ПАРЕТО. ДИАГРАММА ИСИКАВЫ В результате выполнения практического задания студент знает и умеет применять статистические методы управления качеством как инструмент оперативного управления качеством
7	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТРАНСПОРТНОМ БИЗНЕСЕ В результате работы на практическом занятии студент учится анализировать возможность применения и выбора инструментария для улучшения качества услуг в транспортном бизнесе.
8	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА В РАЗРЕЗЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 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	Транспортно-экспедиционная деятельность : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17135-8	https://urait.ru/bcode/560738 (дата обращения: 25.05.2026) — Текст : электронный
2	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: 25.05.2026). — Текст : электронный
3	Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4	https://urait.ru/bcode/560213 (дата обращения: 25.05.2026) - 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.rut-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.https://rosstat.gov.ru/>)

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:

Заведующий кафедрой ЭУТ

М.Г. Данилина

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян