

**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 бакалавриата  
по направлению подготовки  
38.03.01 Экономика,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством транспортной продукции**

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика транспортного и логистического  
бизнеса

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: 2575  
Подписал: заведующий кафедрой Терешина Наталья  
Петровна  
Дата: 22.03.2024

## 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):

- освоение методов определения 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):

**ПК-1** - Способен осуществлять оценку бизнеса и управлять стоимостью предприятий и организаций, на основе современных методов планирования, мониторинга, анализа и контроллинга производственной и логистической деятельности с применением цифрового инструментария;

**ПК-3** - Способен определять и анализировать производственно-экономические показатели эффективности функционирования транспортных и логистических компаний, обосновывать внедрение прогрессивных технологий для повышения их конкурентоспособности при формировании цифровой экосистемы.

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

### **Владеть:**

- навыками разработки и внедрения систем качества в транспортном бизнесе;
- 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 решений в области качества;

терминологией дисциплины «Управление качеством транспортной продукции» .

**Знать:**

принципы и методы управления качеством транспортного обслуживания;

основы организации системы менеджмента качества;

методы оценки конкурентоспособности продукции и услуг как соотношения качества и цены;

- методологию использования цифровых технологий с целью мониторинга и повышения качества транспортного обслуживания.

**Уметь:**

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

использовать 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.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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	Сем. №8
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	40	40

В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	24	24

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 68 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 управления качеством транспортной продукции</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Качество как философская, производственная, экономическая категория.</li> <li>- школы по развитию теории управления качества</li> <li>- понятий аппарат ;</li> <li>- система всеобщего менеджмента качества</li> <li>- современное состояние рынка железнодорожных перевозок и пассажиров для оценки уровня качества</li> </ul>
2	<p>Производственное и потребительское качество на железнодорожном транспорте.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные положения теории качества транспортного обслуживания</li> <li>- показатели качества транспортных средств;</li> <li>- показатели эксплуатационной работы по грузовым и пассажирским перевозкам</li> <li>- показатели потребительского качества</li> </ul>
3	<p>Комплексная оценка качества транспортной продукции</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы комплексной оценки качества транспортного обслуживания</li> <li>- методика комплексной оценки качества транспортной продукции;</li> <li>- аддитивная оценка и мультипликативная оценка</li> <li>- подходы к управлению качеством на транспорте – факторы, влияющие на уровень качества транспортной продукции</li> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
4	<p>Основы клиентоориентированного подхода к управлению качеством транспортного обслуживания</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предпосылки и становление клиентоориентированного подхода к управлению качеством транспортного обслуживания</li> <li>- понятийный аппарат</li> <li>- ключевые компоненты и этапы клиентоориентированности</li> <li>- политика клиентоориентированности в области грузовых и пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте</li> </ul>
5	<p>Система менеджмента качества транспортного обслуживания</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация работы по менеджменту качества</li> <li>- Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте.</li> <li>- Мотивация персонала к повышению качества продукции.</li> </ul>
6	<p>Механизмы управления качеством транспортного обслуживания</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация управления качеством транспортной продукции;</li> <li>- система контроля качества транспортной продукции.</li> <li>- методы контроля качества</li> <li>- методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания</li> </ul>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Показатели качества транспортной продукции</p> <p>В результате выполнения практического задания студент получает навык анализа показателей, определяющих качество транспортной продукции.</p>
2	<p>Показатели эксплуатационной работы по грузовым и пассажирским перевозкам</p> <p>В результате выполнения практического задания студент получает навык расчета и анализа показателей, определяющих качество эксплуатационной работы по грузовым и пассажирским перевозкам</p>
3	<p>Показатели потребительского качества</p> <p>В результате выполнения практического задания студент получает навык анализа и расчета показателей, определяющих потребительское по грузовым и пассажирским перевозкам</p>
4	<p>Комплексная оценка качества транспортного обслуживания</p> <p>В результате выполнения практического задания студент</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умеет применять методiku комплексной оценки качества транспортного обслуживания рассчитывать комплексный показатель качества</li> <li>- получает навык разработки системы показателей качества обслуживания в транспортном бизнесе на примере конкретной компании.</li> </ul>
5	<p>Система менеджмента качества в транспортном бизнесе</p> <p>В результате работы на практическом занятии студент учится анализировать возможность применения и выбора инструментария для улучшения качества услуг в транспортном бизнесе.</p>
6	<p>Система контроля качества транспортной продукции</p> <p>В результате работы на практическом занятии студент</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	- знает и умеет анализировать систему обеспечения контроля качества обслуживания -знает и умеет применять методы контроля качества как инструмент оперативного управления качеством

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Работа с литературой
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	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 / Л. И. Рогавичене [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04168-2.	<a href="https://urait.ru/bcode/489677">https://urait.ru/bcode/489677</a> (дата обращения: 10.02.2022).— Текст : электронный
2	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте: учеб. пособие / Ю.И. Соколов, З.П. Межох, И.М. Лавров, Е.А. Иванова, В.Л. Белозеров, О.А. Аверьянова; под ред. Ю.И. Соколо ва. — 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: 10.02.2022). - Текст: электронный.

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

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://miit.ru>).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>).

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

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»

(<https://e.lanbook.com>).

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

Яндекс. Браузер (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Офисный пакет приложений Microsoft 365 и приложения Office.

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

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные компьютерной техникой и наборами демонстрационного оборудования.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 8 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

Н.П. Терешина

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян