

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
23.04.01 Технология транспортных процессов,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Введение в системный анализ и управление качеством транспортных
услуг по грузовым перевозкам**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Цифровые транспортно-логистические
системы

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: 5665
Подписал: заведующий кафедрой Нутович Вероника
Евгеньевна
Дата: 24.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины является формирование целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам.

Задачами освоения учебной дисциплины являются:

- акцентировать внимание обучающихся на способы улучшения деятельности организаций на основе применения современных систем менеджмента качества и цифровых технологий;
- изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством;
- раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
- формирование понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-5 - Способен использовать методы стратегического планирования для разработки коммерческой политики по оказанию логистической услуги перевозки грузов в условиях цифровой экономики.

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

Знать:

основные характеристики видов транспорта; взаимосвязь видов транспорта и развития транспортных систем; мировой и отечественный опыт организации работы транспортных компаний в условиях цифровой экономики

Уметь:

применять на практике количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить организационно-управленческие модели

Владеть:

навыками системного подхода при исследовании транспортных систем

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	Сем. №2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	40	40
В том числе:		
Занятия лекционного типа	8	8
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 104 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	Введение в курс. Рассматриваемые вопросы: - понятие качества транспортной услуги; - основные стандарты качества.
2	Качество как объект управления.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Рассматриваемые вопросы: - принципы системы менеджмента качества.
3	Модель системы менеджмента качества. Рассматриваемые вопросы: - системный подход к управлению качеством; - процессный подход к управлению качеством.
4	Методика анализа качества транспортных услуг при грузовых железнодорожных перевозках. Рассматриваемые вопросы: - сфера применения рассматриваемой методики; - основные положения; - порядок применения.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Основные технологические процессы, подвергаемые оценке уровня качества. В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык применения методов определения уровня удовлетворенности потребительского спроса.
2	Характеристики случайных величин В результате работы на практическом занятии обучающиеся выделяют базовые понятия, необходимые для применения системы менеджмента качества.
3	Диаграмма Исикавы В результате работы на практическом занятии обучающиеся приобретут навык структурирования причинно-следственных связей между объектом анализа и влияющими на него факторами. Пошагово выполняют построение Диаграммы Исикавы, рассмотрят примеры применения метода.
4	Анализ Парето В результате работы на практическом занятии обучающиеся приобретают навык ранжирования факторов, влияющих на объект анализа, по степени их влияния, с выделением из них наиболее существенных. Выполняют поэтапное построение диаграммы, рассматривают примеры.
5	Z-график и исследование вариабельности В результате работы на практическом занятии обучающиеся приобретают навык применения инструмента, направленного на изучение тенденций изменения значений показателя за период времени, мониторинга достижения его целевого значения. Выполняют поэтапное построение Z-графика на основе контрольного листка, исследуют вариабельность. Рассматривают примеры с интерпретацией результатов.
6	Исследование разброса параметра. Гистограммы В результате работы на практическом занятии обучающиеся приобретают навык применения метода исследования разброса параметров, предназначенного для наглядного представления информации о некоторых характеристиках данных. Выполняют поэтапное построение гистограммы на основе контрольного листка, интерпретируют результаты. Рассматривают примеры с различными вариантами гистограмм и их интерпретацией.
7	Корреляционный анализ. Диаграмма рассеяния В результате работы на практическом занятии обучающиеся приобретают навык применения инструмента, направленного на определение силы и направления взаимосвязи между случайными величинами, не имеющей строго функционального характера. Рассматривают примеры диаграмм

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	рассеяния с их интерпретацией.
8	Формат корректирующих действий В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык применения методов "8 шагов" и "5W+1H+1S" , рассмотрят примеры их применения.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

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

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

Тема: «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Нутович, В. Е. Системный анализ и управление качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам / В. Е. Нутович ; Российский университет транспорта (МИИТ). – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Техполиграфцентр", 2019. – 108 с. – ISBN 978-5-94385-158-2.	URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37741139 (дата обращения 02.12.2022 г.)
2	Нутович В.Е. Информационные технологии грузовой и коммерческой работы. Учебное пособие -. М.: МИИТ 2011, - 68 с.	НТБ РУТ (МИИТ) Экземпляры: ФБ (3), ЧЗ (2), ЭЭ (1). Электронный экземпляр: http://library.miit.ru
3	Инновационные процессы логистического менеджмента в интеллектуальных транспортных системах. В 4 томах. Т. 1. Инновационные процессы в рамках транспортного менеджмента: Монография	НТБ МИИТа. Экземпляры: ФБ (3), ЧЗ №4 (2), УБ №1 (40), УБ №2 (38), УБ (40), УБ №6 (38)

/ Лёвин Б.А., Миротин Л.Б. - Москва :ФГБУ ДПО "УМЦ ЖДТ", 2015. - 336 с.: ISBN 978-5-89035-867-7	
---	--

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

- <http://library.mii.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ;-
- <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД»;
- <http://consultant.ru> – «Консультант Плюс» каталог программных продуктов с технологическими характеристиками;
- <http://garant.ru/>- «Гарант», информационно-правовой портал;
- <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.

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

- Операционная система Windows;
- Microsoft Office;
- ZOOM;
- MS Teams;
- Поисковые системы.

При организации обучения по дисциплине (модулю) с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий необходим доступ каждого студента к информационным ресурсам – библиотечному фонду Университета, сетевым ресурсам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий должны быть оснащены персональным компьютером и набором демонстрационного оборудования.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет во 2 семестре.

Курсовая работа во 2 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

заведующий кафедрой, доцент, к.н.
кафедры «Цифровые технологии
управления транспортными
процессами»

В.Е. Нутович

старший преподаватель кафедры
«Цифровые технологии управления
транспортными процессами»

К.В. Ивлиева

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А.Клычева