

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)

**Системный анализ и управление качеством транспортных услуг по
грузовым перевозкам**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Управление мультимодальными перевозками
в условиях цифровизации технологических
процессов

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 РУТ (МИИТ)
ID подписи: 166771
Подписал: заведующий кафедрой Степанян Тамара
Мирзаевна
Дата: 28.12.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Системный анализ и управление качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам» является формирование у обучающихся компетенций в соответствии с самостоятельно утвержденным образовательным стандартом по направлению подготовки 23.04.01 «Технология транспортных процессов».

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-54 - 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:

Уметь:

современную методологию управления качеством, развития менеджмента качества, анализа, контроля и оценки качества, корпоративную систему на железнодорожном транспорте и системы корпоративного стратегического управления грузовыми перевозками в ОАО «РЖД»

Владеть:

и эффективности работы транспортной компании; технологиями организации доставки грузов, выполнения работ и оказания услуг, связанных с грузовыми перевозками.

Знать:

комплекс показателей качества, определяющих работу транспортных компаний в условиях развития конкурентного рынка железнодорожных грузовых перевозок

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	Сем. №1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	20	20
В том числе:		
Занятия лекционного типа	10	10
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 160 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	Системный анализ управления качеством. 1.1.Понятие управления качеством транспортных услуг. 1.2 Основные стандарты управления качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам.
2	Методологические основы управления качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам.
3	Показатели потребительского качества грузовых перевозок.
4	Показатели управления качеством эксплуатационной работы грузовых перевозок.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Раздел 3. Показатели потребительского качества грузовых перевозок на транспорте.
2	Раздел 4. Показатели управления качеством эксплуатационной работы грузовых перевозок.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Раздел 1. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1,2,6,7,8,9,10]
2	Раздел 2. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1,2,7,9,10]
3	Раздел 3. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1,2,3,4,5,10]
4	Раздел 4. Изучение литературы по тематике раздела. Литература [1,2,4,5,10]
5	Выполнение курсовой работы.
6	Подготовка к промежуточной аттестации.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

Тема: «Расчет показателей потребительского качества и качества эксплуатационной работы».

Задание на курсовую работу предполагает выполнение поставленных задач по 100 вариантам, входные параметры для расчетов приведены в задании на курсовую работу.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Системный анализ и управление качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам Нутович В.Е. Учебное пособие М.:Техполиграфцентр , 2019	Библиотека РОАТ

2	Управление качеством Рожков В.Н. Учебник М.: ФОРУМ , 2012	Библиотека РОАТ
3	Развитие систем менеджмента качества Козырев В.А., Лисенко А.Н., Палкин С.В. Учебное пособие М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по обслуживанию на железнодорожном транспорте» , 2014	Библиотека РОАТ
4	Стратегия управления качеством в холдинге «Российские железные дороги»: утв. ОАО «РЖД» от 16.03.2016 г. Официальное издание Справочное пособие 2016	Система Консультант Плюс: АСПИЖТ
5	Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок: утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 26.07.2016 №1489р Официальное издание Справочное пособие 2016	Система Консультант Плюс: АСПИЖТ
6	Стандарт обслуживания клиентов в Центре фирменного транспортного обслуживания: утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 30.12.2011 №2873р Официальное издание Справочное пособие 2011	Система Консультант Плюс: АСПИЖТ
1	Система управления качеством на зарубежных железных дорогах, Евразия Вести Монография 2020	http://www.eav.ru/publl.php?publid=2020-05a15
2	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Официальное издание Стандарт 2015	http://docs.cntd.ru/document/1200124393
3	ГОСТ Р 51005 - 96. Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества. Официальное издание Стандарт 2015	http://docs.cntd.ru/document/1200006075
4	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте Соколов Ю.И. Учебное пособие М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по обслуживанию на железнодорожном транспорте» , 2014	Библиотека РОАТ

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

1. Официальный сайт РОАТ – <http://www.roat-rut.ru/> 2. Официальный сайт МИИТ – <http://rut-miit.ru/>

3. Электронно-библиотечная система РОАТ – <http://lib.rgotups.ru/>

4. Электронно-библиотечная система научно-технической библиотеки МИИТ – <http://library.miit.ru/>

5. Электронные расписания занятий – <http://appnn.rgotups.ru:8080/scripts/B23.exe/R01>

6. Система дистанционного обучения «Космос» – <http://stellus.rgotups.ru/>
7. Электронные сервисы АСУ Университет (АСПК РОАТ) – <http://appnn.rgotups.ru:8080/>
8. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.
9. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») – <http://www.rzd.ru>
10. Акционерное общество «Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта» (АО «ВНИИЖТ») – <http://www.vniizht.ru>
11. Открытое акционерное общество «Научно-исследовательский и проектно-конструкторский институт информатизации, автоматизации и связи на железнодорожном транспорте» (ОАО «НИИАС») – <http://www.vniias.ru>
12. Железнодорожный транспорт/журнал – <http://www.zeldortrans-jornal.ru> и <http://www.zdt-magazine.ru>
13. Вестник ВНИИЖТ/журнал – <http://www.css-rzd.ru/vestnik-vniizht/>
14. Железные дороги мира/журнал – <http://www.zdmira.com>
15. Наука и техника транспорта /журнал – <http://ntt.rgotups.ru>
16. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" – <http://e.lanbook.com/>
17. Электронно-библиотечная система ibooks.ru – <http://ibooks.ru/>
18. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" – <http://www.book.ru/>
19. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.com" – <http://www.znanium.com/>

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

Программное обеспечение должно позволять выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине «Системный анализ и управление качеством транспортных услуг по грузовым перевозкам»: теоретический курс, практические занятия, вопросы по курсу. Все необходимые для изучения дисциплины учебно-методические материалы объединены в Учебно-методический комплекс/

Программное обеспечение для выполнения практических заданий включает в себя специализированное прикладное программное обеспечение, а также программные продукты общего применения:

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

Программное обеспечение, необходимое для оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2003 и выше.

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

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

Учебная аудитория для проведения занятий должна соответствовать требованиям охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов и качеству учебной (аудиторной) доски, а также соответствовать условиям пожарной безопасности. Освещённость рабочих мест должна соответствовать действующим СНИПам.

Кабинеты оснащены следующим оборудованием, приборами и расходными материалами, обеспечивающими проведение предусмотренных учебным планом занятий по дисциплине:

- для проведения лекций, практических занятий, групповых консультаций и промежуточной аттестации: учебные аудитории для проведения занятия лекционного и семинарского типа (оснащение: мультимедийное оборудование (проектор, компьютер, экран) для представления презентаций, графических материалов, видеоматериалов);

- для проведения индивидуальных консультаций, а также для организации самостоятельной работы: оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду университета укомплектованный специализированной мебелью кабинет компьютерных технологий (ауд. 410), дополнительно оснащённый следующим оборудованием: принтер лазерный.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 1 семестре.

Курсовая работа в 1 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы

Старший преподаватель, к.н.
кафедры «Управление
транспортными процессами»

Басыров Ильмир
Мансурович

Доцент, к.н. кафедры «Управление
транспортными процессами»

Басыров Мансур
Абдухаевич

Лист согласования

Заведующий кафедрой УТП РОАТ

Г.М. Биленко

Заведующий кафедрой ЭТМ РОАТ

Т.М. Степанян

Председатель учебно-методической
комиссии

С.Н. Климов