

**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: 01.06.2022

## 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. №2
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	<a href="http://www.eav.ru/publl.php">http:// www.eav.ru/publl.php</a> publid 2020-05a15
2	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Официальное издание Стандарт 2015	<a href="http://docs.cntd.ru/document/1200124393">http:// docs.cntd.ru/document/1200124393</a>
3	ГОСТ Р 51005 - 96. Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества. Официальное издание Стандарт 2015	<a href="http://docs.cntd.ru/document/1200006075">http:// docs.cntd.ru/document/1200006075</a>
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-journal.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) – <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 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

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