

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУИТ



С.П. Вакуленко

26 июня 2019 г.



Кафедра «Логистические транспортные системы и технологии»

Автор Нутович Вероника Евгеньевна, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством в грузовой и коммерческой работе

Специальность:	<u>23.05.04 – Эксплуатация железных дорог</u>
Специализация:	<u>Грузовая и коммерческая работа</u>
Квалификация выпускника:	<u>Инженер путей сообщения</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 30 сентября 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">Н.А. Клычева</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 2 27 сентября 2019 г. И.о. заведующего кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">Н.Е. Лысенко</p>
---	---

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством в грузовой и коммерческой работе» являются подготовка специалиста, способного анализировать, оценивать уровень качества действующих технологических процессов грузовой и коммерческой работы и принимать управляющие решения, нацеленные на повышение качества.

Дисциплина необходима для следующих видов деятельности:

производственно-технологической;

организационно-управленческой.

Дисциплина предназначена для получения знаний для решения следующих профессиональных задач (в соответствии с видами деятельности):

производственно-технологическая: разработка, внедрение и поддержание

функционирования системы менеджмента качества, в том числе выявление ключевых показателей действующих технологических процессов грузовой и коммерческой работы,

разработка и внедрение методов мониторинга и анализа выявленных показателей,

разработка корректирующих мероприятий, направленных на повышение качества;

организационно-управленческая: принятие управленческих решений на основе результатов системного анализа уровня качества действующих технологических процессов грузовой и коммерческой работы.

Задачами изучения дисциплины «Управление качеством в грузовой и коммерческой работе» является получение студентами профессиональных знаний в области методов управления качеством в грузовой и коммерческой работе на железнодорожном транспорте.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Управление качеством в грузовой и коммерческой работе" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Информатика:

Знания: структуру организации информации в сети Интернет

Умения: использовать современные программные продукты в своей профессиональной деятельности, разрабатывать программы обработки информации, описывать предметные области в терминах информационных моделей

Навыки: приёмами защиты информации

2.1.2. Общий курс транспорта:

Знания: структуры управления ж.д. транспортом, устройства основных технических средств железных дорог, железнодорожного подвижного состава, системы его технического обслуживания и ремонта

Умения: разрабатывать транспортно-технологические схемы перевозок различных грузов, определять основные показатели использования подвижного состава

Навыки: владения методами технико-экономического обоснования при принятии решения о развитии транспортных технических средств, основными методами, способами и средствами планирования и реализации обеспечения транспортной безопасности

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Взаимодействие видов транспорта

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПКС-1 Способность к организации грузовой и коммерческой деятельности в сфере грузовых перевозок, осуществлению оперативного руководства деятельностью подразделений, находящихся в непосредственном подчинении, и анализу результатов их деятельности, направленной на обеспечение качественного обслуживания грузовладельцев, на основе принципов логистики с использованием цифровых технологий, в том числе, в международном сообщении	ПКС-1.2 Умеет получать конкретные результаты от деятельности подразделений, находящихся в непосредственном подчинении.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 7
Контактная работа	16	16,15
Аудиторные занятия (всего):	16	16
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	56	56
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/Т П	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	Раздел 1 Введение в курс.	6				12	18	
2	7	Тема 1.1 Понятие качества. Основные термины и их определение. Системный процессный подход к управлению качеством. Качество как объект управления.	2				4	6	
3	7	Тема 1.2 Основные технологические процессы грузовой и коммерческой работы, подвергаемые оценке уровня качества.	4				4	8	
4	7	Раздел 2 Современные системы и методы управления качеством.	6				16	22	ПК1, Письменный опрос
5	7	Тема 2.1 Концепция TQM.	2				4	6	
6	7	Тема 2.2 Стандарт ISO 9000.	2				4	6	
7	7	Тема 2.3 Система менеджмента качества.	2				4	6	
8	7	Раздел 3 Управление качеством в хозяйстве грузовой и коммерческой работы.	4				28	32	
9	7	Тема 3.1 Система показателей и событий,	2				4	6	ПК2, Письменный опрос

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Всего	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/Г П	КСР	СР	0		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		влияющих на качество грузовой и коммерческой работы.								
10	7	Тема 3.2 Система менеджмента качества в грузовой и коммерческой работе.	2				4	6		
11	7	Зачет						0	ЗЧ	
12		Всего:	16				56	72		

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия учебным планом не предусмотрены.

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Управление качеством в грузовой и коммерческой работе» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и с использованием интерактивных технологий, в том числе мультимедиа лекция, разбор практических задач.

Практические работы выполняются с использованием технологий развивающего обучения. Часть практических работ выполняется в традиционном виде, а остальная часть практических работ проводится с использованием интерактивных технологий.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала, домашняя подготовка к практическим занятиям, отработка отдельных тем по учебным пособиям, электронным курсам, материалам печати. К интерактивным технологиям относится подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 3 раздела, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение практических задач) для оценки умений и навыков.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	7	РАЗДЕЛ 1 Введение в курс.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [1, стр. 3-15].	4
2	7	РАЗДЕЛ 1 Введение в курс. Тема 1: Понятие качества. Основные термины и их определение. Системный процессный подход к управлению качеством. Качество как объект управления.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [1, стр. 25-100]. Подготовка к практической работе №1.	4
3	7	РАЗДЕЛ 1 Введение в курс. Тема 2: Основные технологические процессы грузовой и коммерческой работы, подвергаемые оценке уровня качества.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [2, Т1. стр. 16-40]. Подготовка к практической работе №2.	4
4	7	РАЗДЕЛ 2 Современные системы и методы управления качеством.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [2, Т4. стр. 202-391].	4
5	7	РАЗДЕЛ 2 Современные системы и методы управления качеством. Тема 1: Концепция TQM.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [2, Т1. стр. 172-198]. Подготовка к практической работе №3.	4
6	7	РАЗДЕЛ 2 Современные системы и методы управления качеством. Тема 2: Стандарт ISO 9000.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [2, Т1. стр. 172-198]. Подготовка к практической работе №4.	4
7	7	РАЗДЕЛ 2 Современные системы и методы управления качеством. Тема 3: Система менеджмента качества.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [2, Т1. стр. 125-324]. Подготовка к практической работе №5.	4
8	7	РАЗДЕЛ 3 Управление качеством в	Изучение учебной литературы из приведенных источников [3, стр. 2-72].	20

		хозяйстве грузовой и коммерческой работы.		
9	7	РАЗДЕЛ 3 Управление качеством в хозяйстве грузовой и коммерческой работы. Тема 1: Система показателей и событий, влияющих на качество грузовой и коммерческой работы.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [3, стр. 2-72]. Подготовка к практической работе №6.	4
10	7	РАЗДЕЛ 3 Управление качеством в хозяйстве грузовой и коммерческой работы. Тема 2: Система менеджмента качества в грузовой и коммерческой работе.	Изучение учебной литературы из приведенных источников [3, стр. 2-72]. Подготовка к практической работе №7.	4
ВСЕГО:				56

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Сервис на транспорте	В.М. Николашин	М. : Академия, 2011 НТБ МИИТа Экземпляры: ФБ (2), ЧЗ (4), УЧБ (100), ЭЭ (1)	Все разделы учебной дисциплины. 3 – 302.
2	Инновационные процессы логистического менеджмента в интеллектуальных транспортных системах: Монография в 4 томах.	под общ. ред.: Б. А. Лёвина, Л. Б. Миротина,	М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», , 2015 НТБ МИИТа. Экземпляры: ФБ (3), ЧЗ №4 (2), УБ №1 (40), УБ №2 (38), УБ (40), УБ №6 (38)	Все разделы учебной дисциплины. Т.1 с. 16-40с. 125-324Т.4 с. 172-198с. 202-391

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Неделя науки-2006 "Наука - транспорту"	В.М. Круглов	М.: МИИТ, 2006 НТБ МИИТа Экземпляры: ФБ (3), ЧЗ (1), ЭЭ (1)	Все разделы с. 2-72

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
2. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».
3. <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.
4. <http://www.consultant.ru/> - Поисковая система «Консультант Плюс».
5. <http://base.garant.ru/70146140/> - ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207 «Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств».

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Перечень лицензионного программного обеспечения: Windows XP, Microsoft Office Professional Plus, cbcntvf «АСКОПВ».

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для аудиторных занятий необходимо должное количество рабочих мест студентов и преподавателя, оборудованных в соответствии с требованиями правил техники безопасности, санитарных норм, а также другими предписаниями, имеющимися в нормативных правовых актах Российской Федерации.

В Учебной аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций необходимо:

1 персональный компьютер для работы макето - системы «АСКОПВ», интерактивная доска SmartBoart.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательно-обучающая; 2. Развивающая; 3.

Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6.

Организирующая; 7. Информационная.

Выполнение практических работ служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических работ не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке специалиста важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ грузовой и коммерческой работы в сфере железнодорожного транспорта, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде лабораторных работ. Задачи лабораторных работ: закрепление и углубление знаний,

полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Лабораторным работам должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.