

**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 специалитета  
по специальности  
23.05.04 Эксплуатация железных дорог,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством в грузовой и коммерческой работе**

Специальность: 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Грузовая и коммерческая работа

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: 167444  
Подписал: заведующий кафедрой Биленко Геннадий  
Михайлович  
Дата: 01.06.2022

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Управление качеством в грузовой и коммерческой работе» является формирование у обучающихся компетенций в соответствии с самостоятельно утверждаемым образовательным стандартом по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог».

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**ПК-75** - Способен к эксплуатации информационно-аналитических автоматизированных систем по оперативно-диспетчерскому управлению железнодорожными перевозками, к обработке поездной информации в автоматизированных системах, к использованию информационных систем мониторинга и учета выполнения технологических операций на железнодорожном транспорте;

**ПК-76** - Способность анализировать и использовать возможности современных цифровых технологий при управлении транспортными процессами, в том числе в реальном режиме времени.

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

### **Владеть:**

технологиями организации доставки грузов, выполнения работ и оказания услуг, связанных с грузовыми перевозками.

### **Уметь:**

качества, анализа, контроля и оценки качества, принципы корпоративного стратегического управления грузовыми перевозками в ОАО «РЖД»;

### **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 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. №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	12	12
В том числе:		
Занятия лекционного типа	8	8
Занятия семинарского типа	4	4

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 132 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	Методологические основы управления качеством в грузовой и коммерческой работе.
2	Показатели качества в грузовой и коммерческой работе на железнодорожном транспорте.
3	Показатели потребительского качества грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
4	Комплексная оценка управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев.
5	Роль качества в конкуренции грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.
6	Организация, стандартизация и мотивация в управлении качеством грузовой и коммерческой работы.
7	Методы контроля управления качеством в грузовой работе на железнодорожном транспорте.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Раздел 2. Показатели качества в грузовой и коммерческой работе на железнодорожном транспорте.
2	Раздел 3. Показатели потребительского качества грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.
3	Раздел 4. Роль качества в конкуренции грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

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

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление качеством Рожков В.Н. Учебник М.: ФОРУМ , 2012	Библиотека РОАТ
2	Развитие систем менеджмента качества Козырев В.А., Лисенков А.Н., Палкин С.В. Учебное пособие М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по обслуживанию на железнодорожном транспорте» , 2014	Библиотека РОАТ
3	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
4	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
5	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
6	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте Соколов Ю.И. Учебник 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://roat-rut.ru/>
2. Официальный сайт РУТ (МИИТ) – <http://miit.ru/>
3. Электронно-библиотечная система РОАТ – <http://lib.rgotups.ru/> и <http://biblioteka.rgotups.ru/>
4. Электронно-библиотечная система научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) – <http://library.miit.ru/>
5. Электронные расписания занятий – <http://roat-rut.ru/timetablelevel/>
6. Электронные сервисы АСУ Университет (АСПК РОАТ) – <http://appnn.rgotups.ru:8080/>
7. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.

8. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») – <http://www.rzd.ru>

9. Акционерное общество «Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта» (АО «ВНИИЖТ») – <http://www.vniizht.ru>

10. Открытое акционерное общество «Научно-исследовательский и проектно-конструкторский институт информатизации, автоматизации и связи на железнодорожном транспорте» (ОАО «НИИАС») – <http://www.vniias.ru>

11. Железнодорожный транспорт/журнал – <http://www.zeldortrans-journal.ru> и <http://www.zdt-magazine.ru>

12. Вестник ВНИИЖТ/журнал – <http://www.css-rzd.ru/vestnik-vniizht/>

13. Железные дороги мира/журнал – <http://www.zdmira.com>

14. Наука и техника транспорта /журнал – <http://ntt.rgotups.ru>

15. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" – <http://e.lanbook.com/>

16. Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](http://ibooks.ru) – <http://ibooks.ru/>

17. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" – <http://www.book.ru/>

18. 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 : теоретический курс, практические занятия, вопросы к зачету по курсу. Все необходимые для изучения дисциплины учебно-методические материалы объединены в Учебно-методический комплекс.

- 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 студентам 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, коммутатор, интерактивная доска, проектор.

#### 9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 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 «Управление транспортными процессами»

Басыров Мансур  
Абдухаевич

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

Басыров Ильмир  
Мансурович

## Лист согласования

Заведующий кафедрой УТП РОАТ

Г.М. Биленко

Председатель учебно-методической комиссии

С.Н. Климов