

**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 И.о. проректора РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством в международных перевозках грузов**

Специальность: 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Управление международными перевозками

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: 4100  
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Синицына Анна  
Сергеевна  
Дата: 01.09.2023

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

Целью освоения учебной дисциплины «Управление качеством в международных перевозках грузов» является подготовка специалиста, способного анализировать, оценивать уровень качества действующих технологических процессов при организации перевозок грузов в международном сообщении и принимать управляющие решения, нацеленные на повышение качества.

Задачей изучения дисциплины «Управление качеством в международных перевозках грузов» является получение студентами профессиональных знаний в области методов управления качеством при организации международных перевозок грузов на железнодорожном транспорте.

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

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

**ПК-9** - Готов к предоставлению грузовладельцам услуг: по оформлению перевозочных документов, расчету тарифов; таможенному оформлению грузов и транспортных средств при организации перевозок в международном сообщении.

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

### **Знать:**

основные нормативные документы, регламентирующие организацию перевозок в международном сообщении, методы регулирования внешнеэкономической деятельности со стороны государства и особенности транспортного обеспечения внешнеэкономической деятельности.

### **Уметь:**

применять основные нормативные документы по организации перевозок, тарифной политике и взаимодействовать с программными средствами расчета тарифов на различных видах транспорта при перевозках в международном сообщении.

### **Владеть:**

навыками определения оптимальных технико-технологических нормативов и параметров транспортно-логистических цепей доставки экспортно-импортных грузов и отдельных их звеньев.

### 3. Объем дисциплины (модуля).

#### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 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	Семестр №9
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
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 24 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. Системный процессный подход к управлению качеством. Рассматриваемые вопросы: - Понятие качества.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные термины и их определения.</li> <li>- Качество как объект управления.</li> </ul>
2	<p>Оценка уровня качества. Понятие стандартизации и сертификации, их роль в управлении качеством.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные технологические процессы перевозок грузов в международном сообщении, подвергаемые оценке уровня качества.</li> <li>- Сущность стандартизации.</li> <li>- История развития и становления института стандартизации.</li> <li>- Цели. Принципы и функции стандартизации</li> </ul>
3	<p>Система менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Функциональные области внедрения системы менеджмента качества в логистике и на транспорте.</li> <li>- Основы сертификации.</li> <li>- Основные принципы и цели сертификации.</li> <li>- Объекты сертификации качества.</li> <li>- Обязательная и добровольная сертификация. Международные правила формирования.</li> <li>- Системы сертификации качества услуг. Сертификация продукции и систем качества.</li> </ul>
4	<p>Современные системы и методы управления качеством. Качество как объект управления предприятиями логистики и транспорта.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Концепция TQM.</li> <li>- Стандарт ISO 9000.</li> <li>- Соотношение понятий «качество» и «конкурентоспособность».</li> <li>- Взаимосвязь системы логистики и системы качества предприятия.</li> </ul>
5	<p>Международные премии качества. Государственная система управления качеством услуг в Российской Федерации.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приз Деминга.</li> <li>- Награда Болдриджа.</li> <li>- Европейская награда за качество.</li> <li>- Национальные стандарты России в управлении качеством услуг.</li> </ul>
6	<p>Информационные системы и технологии в управлении предприятием. Применение конкретных методов УК на предприятии.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Свобода, риски, ответственность организации.</li> <li>- Статистические методы контроля качества, их роль и применение. Семь простых методов управления качеством.</li> <li>- Стратификация.</li> <li>- Контрольные листки и их виды.</li> <li>- Анализ Парето.</li> <li>- Диаграммы причин и результатов.</li> <li>- Модели и методы коммерческой логистики.</li> </ul>
7	<p>Роль персонала организации в развитии систем менеджмента качества.</p> <p>Организация логистической службы.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Управление персоналом в системе качества.</li> <li>- Управление качеством персонала предприятий транспортно-логистической сферы.</li> <li>- Компетентность и ее развитие.</li> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- Перечень основных знаний, навыков и умений специалистов в области логистики. - Место логистики в системе управления российской компанией.
8	Экономические показатели работы сервисных предприятий, способы их определения. Параметры качества. Управление возвратными потоками в цепях поставок. Рассматриваемые вопросы: - Эффективная система построения взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг. - Управление взаимоотношениями с потребителем. - Планирование ресурсов в зависимости от потребности клиента.

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Оценка уровня качества. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с основными технологическими процессами перевозок грузов в международном сообщении, подвергаемые оценке уровня качества.
2	Повышение конкурентноспособности региона. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с видами и формами конкуренции.
3	Контроль качества. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с классификацией видов контроля качества и статистическими методами контроля качества.
4	Обеспечение качества логистических операций. В результате работы на практическом занятии студент получает навыки по освоению и пониманию принципов «полного контроля качества».
5	Методы анализирования в системе инструментов управления качеством. В результате работы на практическом занятии студент получает навыки, необходимые для проведения функционально – стоимостного анализа в системе инструментов управления качеством.
6	Современные подходы к управлению. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с подходами к управлению У. Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума.
7	Гармонизация процессов управления качеством. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с гармонизацией процессов управления качеством на основе международных стандартов ИСО.
8	Исследование удовлетворенности потребителей. В результате работы на практическом занятии студент получает навык расчета индекса удовлетворенности потребителей.
9	Выявление уровня взаимосвязи элементов системы качества. В результате работы на практическом занятии студент получает навык проведения корреляционного анализа.
10	Система менеджмента качества. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с исследованием разброса параметров и диаграммой рассеивания.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
11	Управление взаимоотношениями с потребителем. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с методами управления возвратными потоками в цепях поставок.
12	Научные основы управления качеством. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с сравнительным анализом школ управления качеством.
13	Научные основы управления качеством. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с содержанием процесса формирования научных основ управления качеством.
14	Измерение результатов процесса. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с понятиями верификация и валидация.
15	Организация и ее среда. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с ключевыми подсистемами организации.
16	Связь систем управления качеством с системами менеджмента на основе стандартов ISO. В результате работы на практическом занятии студент знакомится с проблемами и стилями лидерства, в том числе с методами мотивации персонала.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление качеством : учебное пособие А. Л. Вебер Омск : Омский ГАУ – 95 с. ISBN 978-5-89764-936-5 , 2021	<a href="https://reader.lanbook.com/book/202244#88">https://reader.lanbook.com/book/202244#88</a> (дата обращения: 13.03.2023). – Текст : электронный.
2	Управление качеством : учебное пособие С. И. Пыхов, Ж. С. Позднякова Челябинск : ЮУТУ – 181 с. ISBN 978-5-6044299-9-0 , 2021	<a href="https://reader.lanbook.com/book/177108#3">https://reader.lanbook.com/book/177108#3</a> (дата обращения: 13.03.2023). – Текст : электронный.

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

Интернет-ресурсы:

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ;
2. <https://urait.ru/> - Электронная библиотека Юрайт;
3. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека;
4. <https://umczdt.ru/> - Электронная библиотека ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»;
5. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань»;
6. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

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

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине требуется наличие следующего ПО: OS Windows, Microsoft Office.

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

Аудитория должна быть оборудована персональным компьютером и мультимедийным проектором для демонстрации презентационных материалов.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 9 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

Ю.Е.Березенцева

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой ЛТСТ

А.С. Сеницына

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А.Клычева