Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 29.07.2023 16:42:22
Уникальный программный ключ:
94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(СамГУПС)

Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

РАССМОТРЕНА
на заседании Ученого совета филиала
СамГУПС в г. Нижнем Новгороде
протокол от 28 июня 2022 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала
_____ Н.Н. Маланичева
05 июля 2022 г.

Системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте

рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.06 Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей

Специализация: Управление техническим состоянием железнодорожного пути

Форма обучения: очная

Нижний Новгород 2022

Программу составил: Богачева Л.А.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.06 Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей, специализация «Управление техническим состоянием железнодорожного пути» утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 218.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Техника и технологии железнодорожного транспорта»

Протокол от «18» июня 2022 г. № 11

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, доц. _____ С.М. Корсаков
подпись

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте» является формирование у обучающегося компетенций в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

Дисциплина «Системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте» имеет своей целью дать студентам знания по основам особенностей управление качеством на железнодорожном транспорте.

Задачи освоения учебной дисциплины «Системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте» являются:

- ознакомление студентов с основами систем менеджмента качества;
- сформировать общие представления о процессе управления, качеством.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Индикатор	Результаты освоения учебной дисциплины
ПК-4. Способен организовывать и проводить ремонтные работы железнодорожного пути и содержание искусственных сооружений	
ПК-4.5. Оценивает качество производства ремонтных работ и выполняемых технологических операций с целью увеличения срока службы объекта, снижения эксплуатационных затрат и повышения удовлетворенности заказчика.	**Знать:** - методы планирования последовательность шагов проекта; - методы формирования план-график реализации проекта; - методы контроля выполнения проекта
	Уметь: - применять методы планирования последовательность шагов проекта; - применять методы формирования план-график реализации проекта; - применять методы контроля выполнения проекта
	Владеть: - методами планирования последовательность шагов проекта; - методами формирования план-график реализации проекта; - методами контроля выполнения проекта

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций, индикаторов
Осваиваемая дисциплина		
Б1.В.05	Системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте	ПК-4 (ПК-4.5.)
Предшествующие дисциплины		
Б1.В.10	Технология и организация ремонтов пути	ПК-4 (ПК-4.5.)

Б2.О.04(П)	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	ПК-4 (ПК-4.5.)
Дисциплины, осваиваемые параллельно		
Б1.В.10	Технология и организация ремонтов пути	ПК-4 (ПК-4.5.)
Последующие дисциплины		
Б3.01	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	ПК-4 (ПК-4.5.)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Вид учебной работы	Всего часов по учебному плану	Курсы (семестры)
		5 (9)
Общая трудоемкость дисциплины: - часов - зачетных единиц	 108 3	 108 3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	48,25	48,25
из нее аудиторные занятия, всего	48,25	48,25
в т.ч. лекции	16	16
практические занятия	32	32
лабораторные работы		
КА	0,25	0,25
КЭ		
в т.ч. в интерактивной форме		
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	8,75	8,75
Самостоятельная работа	51	51
в том числе на выполнение:		
контрольной работы		
расчетно-графической работы		
реферата		
курсовой работы		
курсового проекта		
Виды промежуточного контроля	ЗаО	ЗаО
Текущий контроль (вид, количество)		

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Темы и краткое содержание курса

Тема 1 Сущность качества и значение управления качеством

Сущность категории «качество». Философские, социальные, правовые и иные аспекты понятия качества. Модели управления качеством. Международные стандарты в области управления качеством.

Тема 2 Классификация показателей качества транспортной продукции

Понятие и сущность качества транспортной продукции. Простое качество. Сложное качество. Интегральное качество. Значение повышения качество транспортной продукции. Основные особенности и транспортной продукции

Тема 3 Показатели, характеризующие качество работы на железнодорожном транспорте

Показатели качества использования строительных машин. Показатели качества использования наземных транспортно-технологических средств. Стоимостная оценка показателей качества эксплуатационной работы

Тема 4 Современные инструменты управления качеством

Всеобщий менеджмент качества. Диаграмма Деминга, диаграмма Исикава как инструменты управления качеством транспортной продукции. Кайдзен

Тема 5. Всеобщие управление качеством (TQM)

Сущность TQM**.** Концептуальные основы TQM.

Тема 6. Функции управления качества

Определения политики в области качества и планирования качества. Организация работы по качеству. Контроль качества. Обучение и мотивация.

Тема. 7. Разработка системы менеджмента качества (СМК)

Порядок построения и внедрения СМК. Документация СМК, ее роль и структура.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Названия разделов и тем	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий			
		Контактная работа (Аудиторная работа)			СР
		ЛЗ	ПЗ	ЛЗ	
Тема 1 Сущность качества и значение управления качеством	15	2	4		9
Тема 2 Классификация показателей качества транспортной продукции.	14	2	6		6
Тема 3 Показатели, характеризующие качество работы на железнодорожном транспорте	14	4	6		4
Тема 4 Современные инструменты управления качеством	14	2	4		8
Тема 5. Всеобщие управление качеством (TQM)	14	2	4		8
Тема 6. Функции управления качества.	14	2	4		8
Тема. 7. Разработка системы менеджмента качества (СМК).	14	2	4		8
КЭ	0,25				
Контроль	8,75				
ИТОГО	108	16	32		51

4.3. Тематика практических занятий

Тема практических занятий	Количество часов
Тема 1 Сущность качества и значение управления качеством	4

Тема 2 Классификация показателей качества транспортной продукции.	6
Тема 3 Показатели, характеризующие качество работы на железнодорожном транспорте	6
Тема 4 Современные инструменты управления качеством	4
Тема 5. Всеобщие управление качеством (TQM)	4
Тема 6. Функции управления качества.	4
Тема. 7. Разработка системы менеджмента качества (СМК).	4
ИТОГО	32

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

4.6. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид самостоятельной работы
Тема 1 Сущность качества и значение управления качеством	9	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2 Классификация показателей качества транспортной продукции.	6	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3 Показатели, характеризующие качество работы на железнодорожном транспорте	4	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4 Современные инструменты управления качеством	8	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Всеобщие управление качеством (TQM)	8	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Функции управления качества.	8	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации
Тема. 7. Разработка системы менеджмента качества (СМК).	8	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Работа со справочной и специальной литературой. Подготовка к промежуточной аттестации

ИТОГО	51	

5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указанием места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала – сайт филиала.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Виды оценочных средств	Количество
Текущий контроль	
Контрольная работа	-
Промежуточный контроль	
Зачет с оценкой	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

7. 1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Заика И.Т., Гительсон Н.И.	Документирование системы менеджмента качества: учебное пособие	Москва : КноРус, 2022. - 186 с. - Режим доступа: https://www.book.ru/book/942429	Электронный ресурс
Л1.2	Под ред. Терёшиной Н.П., Левицкой Л.П., Шкуриной Л.В.	Экономика железнодорожного транспорта: учебник	Москва : ФГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2011. - 676 с. - Режим доступа: http://umczdt.ru/books/45/225709/	Электронный ресурс
7. 2. Дополнительная литература				
Л2.1	Козырев В.А., Ковальская М.И., Лисенков А.Н.	Менеджмент на железнодорожном транспорте: Учебное пособие	Москва : ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». - 2016. - 675 с. - Режим доступа: https://umczdt.ru/books/1216/62152/	Электронный ресурс
Л2.2	Терешина Н.П.	Экономика железнодорожного транспорта: учебник	Москва : УМК МПС России. 2001. - 600с.	109

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный сайт филиала.
2. Электронная библиотечная система

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Лекционные занятия включают в себя конспектирование учебного материала, на занятиях необходимо иметь тетрадь для записи и необходимые канцелярские принадлежности.

2. Практические занятия включают в себя решение задач по темам. Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с рекомендованной литературой. На занятии необходимо иметь конспект лекции.

3. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины является одним из видов учебных занятий. Умение самостоятельно работать необходимо не только для успешного овладения курсом, но и для деятельности в дальнейшей работе.

4. Подготовка к зачету предполагает:

- изучение рекомендуемой литературы;
- изучение конспектов лекций.

10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии и программное обеспечение:

- для проведения лекций, демонстрации презентаций и ведения интерактивных занятий: MS PowerPoint;
- для выполнения лабораторных работ - Microsoft Office 2010 и выше;
- для самостоятельной работы студентов: Windows 7 и выше, Microsoft Office 2010 и выше.

Профессиональные базы данных, используемые для изучения дисциплины (свободный доступ)

1. База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - https://www.cfin.ru/rubricator.shtml

2. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - http://ecsocman.hse.ru

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - кабинет «Экономики», аудитория № 602. Специализированная мебель: столы ученические - 23 шт., стулья ученические - 46 шт., доска настенная (маркерная) - 1 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт. Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: переносной экран, переносной проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие

тематические иллюстрации, соответствующие программе учебной дисциплины - комплект плакатов и презентаций (хранится на кафедре).

11.2. Перечень лабораторного оборудования

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

Приложение к рабочей программе

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

1.1. Перечень компетенций

ПК-4. Способен организовывать и проводить ремонтные работы железнодорожного пути и содержание искусственных сооружений.

Индикатор ПК-4.5. Оценивает качество производства ремонтных работ и выполняемых технологических операций с целью увеличения срока службы объекта, снижения эксплуатационных затрат и повышения удовлетворенности заказчика.

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикаторов
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекции, самостоятельная работа студентов с теоретической базой, практические занятия	ПК-4 (ПК-4.5.)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	ПК-4 (ПК-4.5.)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Практические занятия	ПК-4 (ПК-4.5.)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет с оценкой	ПК-4 (ПК-4.5.)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатор	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	ПК-4 (ПК-4.5.)	- посещение лекционных занятий, практических занятий; - ведение конспекта лекций; - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятие	- наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение; - активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	устный ответ
Этап 2. Формирование умений (решение задачи по	ПК-4 (ПК-4.5.)	- выполнение заданий на практических занятиях	- успешное самостоятельное выполнение практических заданий	отчет по практическому занятию

образцу)				
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	ПК-4 (ПК-4.5.)	- выполнение заданий на практических занятиях	- успешное самостоятельное выполнение практических заданий	отчет по практическому занятию
Этап 4. Проверка усвоенного материала	ПК-4 (ПК-4.5.)	- зачет с оценкой	- ответы на вопросы зачета с оценкой	устный ответ

2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатор	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
ПК-4 (ПК-4.5.)	**Знать:** - методы планирования последовательность шагов проекта **Уметь:** - применять методы планирования последовательность шагов проекта **Владеть:** - методами планирования последовательность шагов проекта	**Знать:** - методы формирования план-график реализации проекта **Уметь:** - применять методы формирования план-график реализации проекта **Владеть:** - методами формирования план-график реализации проекта	**Знать:** - методы контроля выполнения проекта **Уметь:** - применять методы контроля выполнения проекта **Владеть:** - методами контроля выполнения проекта

2.3. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания зачета с оценкой

Шкала оценивания	Критерии оценивания
оценка «отлично»	Индикатор достижения компетенции сформирован на высоком уровне и студент отвечает на все дополнительные вопросы. Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов. Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне. Оперирует приобретенными знаниями, умениями и навыками, в том числе в ситуациях повышенной сложности. Отвечает на все вопросы билета без наводящих вопросов со стороны преподавателя. Не испытывает затруднений при ответе на дополнительные вопросы. Задачу решил правильно.
оценка «хорошо»	- Индикатор достижения компетенции сформирован на высоком уровне; - индикатор достижения компетенции сформирован на среднем уровне, но студент аргументированно отвечает на все дополнительные вопросы; - индикатор достижения компетенции сформирован на среднем

	уровне, но студент уверенно отвечает на все дополнительные вопросы. Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов. Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне. Оперирует приобретенными знаниями, умениями и навыками; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами. На два теоретических вопроса студент дал полные ответы, на третий - при наводящих вопросах преподавателя. При ответе на дополнительные вопросы допускает неточности. Задачу решил.
оценка «удовлетворительно»	- Индикатор достижения компетенции сформирован на базовом уровне; - индикатор достижения компетенции сформирован на базовом уровне, но студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но проблемы не носят принципиального характера. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений и навыков показателям и критериям оценивания индикаторов достижения компетенции на формируемом дисциплиной уровне: допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний по ряду вопросов. Затрудняется отвечать на дополнительные вопросы. Задачу решил на 50%.
оценка «неудовлетворительно»	Индикатор достижения компетенции сформирован на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Теоретическое содержание дисциплины освоено частично. Студент демонстрирует явную недостаточность или полное отсутствие знаний, умений и навыков на заданном уровне сформированности индикаторов достижения компетенции.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
ПК-4 (ПК-4.5.)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	- устный ответ
	Этап 2. Формирование умений (решение задачи по образцу)	- практические занятия (методические рекомендации для проведения практических занятий)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	- практические занятия (методические рекомендации для проведения практических занятий)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	- вопросы к зачету с оценкой (приложение 1)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Зачет с оценкой

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет с

оценкой проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Практические занятия

Практические занятия - метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Цель работ - приобретение навыков решения практических задач по дисциплине Система менеджмента качества на железнодорожном транспорте.

Приложение 1

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Методологические основы системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте
2. Сущность всеобщего менеджмента качества.
3. Взаимосвязь качества продукции и основных экономических категорий
4. Базовые принципы системы менеджмента качества
5. Экономико-технологические особенности функционирования железнодорожного транспорта и их влияние на методологию менеджмента качества транспортного обслуживания
6. Сущность и особенности систем менеджмента качества на рынке транспортных услуг и их взаимосвязь с экономико-технологическими особенностями функционирования транспорта
7. Система показателей качества транспортной продукции.
8. Методы стоимостной и натуральной оценки
9. Показатели качества производства на железнодорожном транспорте
10. Показатели качества транспортной техники
11. Показатели назначения, надежности, долговечности
12. Безотказность, ремонтопригодность, долговечность
13. Технологичность конструкции
14. Показатели стандартизации и унификации
15. Эргономические показатели.
16. Показатели качества эксплуатационной работы и методы ее оценки
17. Анализ динамики основных показателей качества использования подвижного состава в грузовом и пассажирском движении
18. Показатели потребительского качества на железнодорожном транспорте
19. Срочность доставки грузов. Методы расчета этого показателя
20. Анализ показателей срочности доставки грузов на железнодорожном транспорте
21. Сохранность перевозимых грузов
22. Анализ потерь грузов и методов их сокращения по операциям перевозочного процесса
23. Ритмичность перевозок.
24. Неравномерность перевозок во времени железнодорожным транспортом. Методы расчета этих параметров
25. Анализ динамики и причин неравномерности перевозок грузов во времени железнодорожным транспортом
26. Комплексность перевозок.

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

27. Полнота удовлетворения спроса на перевозки
28. Безопасность движения поездов. Основные нормативные документы системы менеджмента качества по обеспечению безопасности движения поездов
29. Анализ состояния безопасности движения поездов на железнодорожном

транспорте.

30. Мероприятия по недопущению нарушений вопросов безопасности движения

31. Экологичность транспортных процессов

32. Транспортная обеспеченность территории

33. Транспортная доступность пользователей

34. Комплексная оценка системы качества транспортного обслуживания

35. Методология комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельца

36. Анализ достоинств и недостатков транспортного обслуживания грузовладельца на железнодорожном транспорте

37. Методы расчета показателей качества транспортного облуживания в текущем периоде

38. Методы расчета показателей качества транспортного обслуживания в долгосрочном периоде

39. Показатели потребительского качества на железнодорожном транспорте

40. Срочность доставки грузов. Методы расчета этого показателя

41. Анализ показателей срочности доставки грузов на железнодорожном транспорте

42. Организация стандартизации и мотивации в менеджменте качества транспортного облуживания

43. Организация менеджмента качества транспортного обслуживания.

44. Система мотивации персонала для повышения качества транспортного обслуживания

45. Стандартизация качества транспортного обслуживания

46. Система контроль качества транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте

47. Основные инструменты, по контролю качества, используемые на железнодорожном транспорте

48. Контрольный листок

49. Гистограмма

50. Статификация данных

51. Диаграмма рассеивания

Проверка уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

Студент должен владеть способностью решать задачи профессиональной деятельности в области системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте.

Оценочные средства

ПК-4. Способен организовывать и проводить ремонтные работы железнодорожного пути и содержание искусственных сооружений.

Тестовые задания

№ п/п	Вопрос
1.	Что понимается под «петлей качества»? 1. цикл Деминга; 2. жизненный цикл продукции;

	3. цикл функций менеджмента качества.
2.	Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации? 1. ориентация на потребителя; 2. постоянное улучшение качества; 3. системный подход к управлению.
3.	Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»? 1. обеспечение качества; 2. управление качеством; 3. контроль качества.
4.	Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»? 1. обеспечение качества; 2. управление качеством; 3. планирование качества.
5.	Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»? 1. планирование качества; 2. управление качеством; 3. улучшение качества.
6.	Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы ЖЦП»? 1. управление качеством; 2. улучшение качества; 3. планирование качества.
7.	Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»? 1. характеристика качества; 2. требование к качеству; 3. свойство.
8.	Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»? 1. характеристика качества; 2. требование к качеству; 3. удовлетворенность потребителей.
9.	Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»? 1. стандарт; 2. требование; 3. договор.
10.	Что понимается как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов»? 1. эффективность; 2. прибыльность; 3. результативность.
11.	Что понимается как «связь между достигнутым результатом и использованием ресурсов»? 1. эффективность; 2. прибыльность; 3. результативность.
12.	Что понимается как «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного

	успеха ...»? 1. менеджмент качества; 2. обеспечение качества; 3. тотальный менеджмент качества.
13.	Что понимается как «реакция потребителя на качество поставляемых ресурсов»? 1. обратная связь; 2. прямая связь; 3. сильная связь.
14.	Какой формой знания представляется то, что «продукция имеет жизненный цикл, в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов,-...»? 1. принцип; 2. гипотеза; 3. концепция.
15.	В каком документе сформулирована концепция: «продукция имеет жизненный цикл в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов, ...»? 1. ISO 9000-94; 2. ISO 9000-2000; 3. ГОСТ 15467-79.
16.	С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции? 1. маркетинг; 2. технологическая подготовка производства; 3. проектирование.
17.	Каким процессом завершается жизненный цикл продукции? 1. хранение и упаковка; 2. утилизация; 3. техническое обслуживание и эксплуатация.
18.	Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий*? 1. контроль качества; 2. испытание; 3. экспертиза.
19.	К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции? 1. операционный: 2. входной; 3. приемочный.
20.	К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции? 1. сплошной; 2. инспекционный; 3. выборочный
21.	К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»? 1. органолептический; 2. регистрационный; 3. измерительный.
22.	С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию? 1. производство; 2. проектирование; 3. подготовка производства.
23.	Какой метод определения качества продукции использует теоретические или

	эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества? 1. измерительный; 2. регистрационный; 3. расчетный.
24.	Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса? 1. органолептический; 2. измерительный; 3. регистрационный.
25.	Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью? 1. менеджер; 2. эксперт;
26.	К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»? 1. обеспечение качества; 2. оперативное управление качеством; 3. статистическое управление качеством.
27.	Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»? 1. метод (диаграмма) рассеивания; 2. метод расслоения (стратификация); 3. диаграмма Парето.
28.	Какие мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям или «плата за сбои в системе» являются источниками затрат на качество? 1. корректирующие; 2. проверочные; 3. по устранению дефектов.
29.	К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество? 1. корректирующие мероприятия; 2. проверочные мероприятия; 3. мероприятия по устранению дефектов.
30.	К какой группе относятся мероприятия, направленные на «проверку, что все по правилам» и являющиеся источником затрат на качество? 1. корректирующие мероприятия; 2. проверочные мероприятия; 3. мероприятия по устранению дефектов.
31.	К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»? 1. сертификация; 2. управление качеством; 3. стандартизация.
32.	Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле? 1. стандарт; 2. декларация о соответствии; 3. сертификат.

33.	Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества? 1. ISO 9000-2000; 2. EN-45000; 3. ISO-14000.
34.	Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами? 1. ISO 9000-2000; 2. EN-45000; 3. ISO-14000.
35.	Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»? 1. сертификация; 2. управление качеством; 3. стандартизация.
36.	Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг? 1. обязательная; 2. добровольная.
37.	Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги? 1. обязательная; 2. добровольная.
38.	Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»? 1. свойство; 2. категория; 3. мера.
39.	Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»? 1. закон отрицания; 2. закон перехода количественных изменений в качественные; 3. закон взаимной связи и взаимообусловленности.
40.	Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта? 1. мера; 2. количество; 3. качество.
41.	Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта? 1. мера; 2. количество; 3. качество.
42.	Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»? 1. категория; 2. мера; 3. свойство.
43.	Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обусловливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

	1. свойство; 2. категория; 3. качество.
44.	Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»? 1. свойство; 2. категория; 3. качество.
45.	Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям» ? 1. свойство; 2. категория; 3. качество.
46.	Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»? 1. качество; 2. конкурентоспособность; 3. полезность.
47.	Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»? 1. конкурентоспособность; 2. качество; 3. полезность.
48.	Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»: 1. выполнять; 2. удовлетворять; 3. принимать.
49.	Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»? 1. ощущение; 2. модель; 3. восприятие.
50.	К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»? 1. ориентация на потребителя; 2. ориентация на производство; 3. ориентация на восприятие.
51.	При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной? 1. ориентация на потребителя; 2. ориентация на продукцию; 3. ориентация на производство
52.	При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»? 1. ориентация на потребителя; 2. ориентация на продукцию; 3. ориентация на производство.
53.	Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции? 1. технологичность; 2. назначение; 3. надежность.

54.	Какая группа показателей качества продукции характеризует свойство, проявляемое в возможности оптимизации затрат ресурсов? 1. технологичности; 2. экономного использования ресурсов; 3. транспортабельности.
55.	Какое свойство продукции характеризует ее защищенность от химического, радиационного, термического, магнитного и других форм воздействия? 1. технологичность; 2. безопасность; 3. эргономичность.
56.	Какие свойства определяют показатели информационной выразительности, целостности композиции, стабильности товарного вида? 1. эргономичность; 2. эстетичность; 3. технологичность.
57.	Какое свойство определяет группа показателей: вероятность отказа, интенсивность восстановления, среднее время восстановления? 1. долговечность; 2. безотказность; 3. ремонтопригодность.
58.	Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора? 1. контроль; 2. инспекция; 3. аудит.
59.	Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и … — концепция цивилизованного бизнеса»: 1. полезность; 2. конкурентоспособность; 3. цена.

Вопросы для подготовки к тестовым заданиям

1. Методологические основы системы менеджмента качества на железнодорожном транспорте
2. Сущность всеобщего менеджмента качества.
3. Взаимосвязь качества продукции и основных экономических категорий
4. Базовые принципы системы менеджмента качества
5. Экономико-технологические особенности функционирования железнодорожного транспорта и их влияние на методологию менеджмента качества транспортного обслуживания
6. Сущность и особенности систем менеджмента качества на рынке транспортных услуг и их взаимосвязь с экономико-технологическими особенностями функционирования транспорта
7. Система показателей качества транспортной продукции.
8. Методы стоимостной и натуральной оценки
9. Показатели качества производства на железнодорожном транспорте
10. Показатели качества транспортной техники
11. Показатели назначения, надежности, долговечности
12. Безотказность, ремонтопригодность, долговечность
13. Технологичность конструкции
14. Показатели стандартизации и унификации
15. Эргономические показатели.

16. Показатели качества эксплуатационной работы и методы ее оценки

17. Анализ динамики основных показателей качества использования подвижного состава в грузовом и пассажирском движении

18. Показатели потребительского качества на железнодорожном транспорте

19. Срочность доставки грузов. Методы расчета этого показателя

20. Анализ показателей срочности доставки грузов на железнодорожном транспорте

21. Сохранность перевозимых грузов

22. Анализ потерь грузов и методов их сокращения по операциям перевозочного процесса

23. Ритмичность перевозок.

24. Неравномерность перевозок во времени железнодорожным транспортом. Методы расчета этих параметров

25. Анализ динамики и причин неравномерности перевозок грузов во времени железнодорожным транспортом

26. Комплексность перевозок.

27. Полнота удовлетворения спроса на перевозки

28. Безопасность движения поездов. Основные нормативные документы системы менеджмента качества по обеспечению безопасности движения поездов

29. Анализ состояния безопасности движения поездов на железнодорожном транспорте.

30. Мероприятия по недопущению нарушений вопросов безопасности движения

31. Экологичность транспортных процессов

32. Транспортная обеспеченность территории

33. Транспортная доступность пользователей

34. Комплексная оценка системы качества транспортного обслуживания

35. Методология комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельца

36. Анализ достоинств и недостатков транспортного обслуживания грузовладельца на железнодорожном транспорте

37. Методы расчета показателей качества транспортного облуживания в текущем периоде

38. Методы расчета показателей качества транспортного обслуживания в долгосрочном периоде

39. Показатели потребительского качества на железнодорожном транспорте

40. Срочность доставки грузов. Методы расчета этого показателя

41. Анализ показателей срочности доставки грузов на железнодорожном транспорте

42. Организация стандартизации и мотивации в менеджменте качества транспортного облуживания

43. Организация менеджмента качества транспортного обслуживания.

44. Система мотивации персонала для повышения качества транспортного обслуживания

45. Стандартизация качества транспортного обслуживания

46. Система контроль качества транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте

47. Основные инструменты, по контролю качества, используемые на

железнодорожном транспорте

48. Контрольный листок
49. Гистограмма
50. Статификация данных
51. Диаграмма рассеивания