

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

*по дисциплине*

**«СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ПАССАЖИРСКОМ  
ХОЗЯЙСТВЕ»  
(Б1.В.11)**

*для специальности*

**23.05.03 «Подвижной состав железных дорог»**

*по специализации*

**«Пассажирские вагоны»**

Санкт-Петербург  
2023

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Оценочные материалы рассмотрены, обсуждены на заседании кафедры  
«Вагоны и вагонное хозяйство»

Протокол № 9 от «12» апреля 2023 г.

Заведующий кафедрой  
«Вагоны и вагонное хозяйство»

«12» апреля 2023 г.



Ю.П. Бороненко

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП  
«12» апреля 2023 г.



Ю.П. Бороненко

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы приведены в таблице 2.1 рабочей программы.

## 2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижения компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Перечень материалов, необходимых для оценки индикатора достижения компетенций, приведен в таблицах 1 и 2.

Т а б л и ц а 1

Для очной формы обучения

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                        | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                    | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенций |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-1: Планирование работ на участке по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
| ПК-1.1.7 Знает экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части планирования и организации выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов | Обучающийся <i>знает</i> экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части планирования и организации выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |
| <b>ПК-3 Контроль выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
| ПК-3.1.1 Знает технико-нормировочные карты на производство работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                         | Обучающийся <i>знает</i> технико-нормировочные карты на производство работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                         | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1,3                     |
| ПК-3.1.2 Знает формы и виды контроля качества продукции на производстве и требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                         | Обучающийся <i>знает</i> формы и виды контроля качества продукции на производстве и требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                         | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1,2                     |
| ПК-3.1.4 Знает порядок учета, исследования и устранения замечаний, выявленных при выполнении работ на участке производства по                                                                                                                                            | Обучающийся <i>знает</i> порядок учета, исследования и устранения замечаний, выявленных при выполнении работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                       | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |
| ПК-3.1.6 Порядок ведения документации по выполнению работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                                                                                                                                                                                      | Обучающийся <i>знает</i> Порядок ведения документации по выполнению работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                                                                                                                                                                                | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 4                       |
| ПК-3.3.3 Имеет навыки анализа причин возникновения нарушений, выявленных в результате контроля выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов, с разработкой предложений по их недопущению и информирования работников о нарушениях и мероприятиях по их недопущению                                                                         | Обучающийся <i>имеет</i> навыки анализа причин возникновения нарушений, выявленных в результате контроля выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов, с разработкой предложений по их недопущению и информирования работников о нарушениях и мероприятиях по их недопущению                                                                         | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |
| <b>ПК-4: Проверка приемки-сдачи вагонов пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |
| ПК-4.3.1 Имеет навыки проверки качества произведенного ремонта, санитарно-технического состояния вагонов, проверки соответствия установленной схеме сформированного пассажирского поезда, проверки наличия средств пожаротушения в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота с принятием соответствующих мер                                                  | Обучающийся <i>имеет навыки</i> проверки качества произведенного ремонта, санитарно-технического состояния вагонов, проверки соответствия установленной схеме сформированного пассажирского поезда, проверки наличия средств пожаротушения в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                  | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |
| ПК-4.3.2 Имеет навыки проверки наличия средств оказания медицинской помощи, снабжением топливом, водой, постельным бельем, чайной продукцией для торговли, периодической печатью в вагонах, снабжением вагонов съемным инвентарем и оборудованием, необходимым для обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота с принятием соответствующих мер | Обучающийся <i>имеет навыки</i> проверки наличия средств оказания медицинской помощи, снабжением топливом, водой, постельным бельем, чайной продукцией для торговли, периодической печатью в вагонах, снабжением вагонов съемным инвентарем и оборудованием, необходимым для обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота с принятием соответствующих мер | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 4                       |
| ПК-4.3.3 Имеет навыки контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                                                                                                                                                            | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                                                                                                                                                            | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 5                       |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ПК-4.3.4 Имеет навыки проведение инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, транспортной безопасности, санитарным нормам и правилам, по антитеррористической деятельности с работниками поездной бригады пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота | Обучающийся <i>имеет навыки</i> проведение инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, транспортной безопасности, санитарным нормам и правилам, по антитеррористической деятельности с работниками поездной бригады пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 5                       |
| <b>ПК-5: Проверка технического состояния пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования</b>                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     |
| ПК-5.1.4 Знает порядок оформления документации по техническому состоянию пассажирского поезда в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                      | Обучающийся <i>знает</i> порядок оформления документации по техническому состоянию пассажирского поезда в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                      | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |
| ПК-5.2.2 Умеет принимать управленческие решения в нестандартных и аварийных ситуациях, возникающих в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                     | Обучающийся <i>умеет</i> принимать управленческие решения в нестандартных и аварийных ситуациях, возникающих в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                     | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 3                       |
| ПК-5.2.3 Умеет выявлять неисправности в работе оборудования и оформлять документацию по техническому состоянию вагонов пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                           | Обучающийся <i>умеет</i> выявлять неисправности в работе оборудования и оформлять документацию по техническому состоянию вагонов пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                           | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 3                       |
| <b>ПК-6: Организация обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     |
| ПК-6.1.6 Знает план реализации постельного белья и чайной продукции для торговли в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                                   | Обучающийся <i>знает</i> план реализации постельного белья и чайной продукции для торговли в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                                   | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 3                       |
| ПК-6.1.7 Знает кодекс деловой этики, правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте                                                                                                                                                                                 | Обучающийся <i>знает</i> кодекс деловой этики, правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте                                                                                                                                                                                 | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 5                       |
| ПК-6.1.8 Знает порядок оформления документации по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                              | Обучающийся <i>знает</i> порядок оформления документации по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                              | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |
| ПК-6.2.1 Умеет применять методики по обслуживанию пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                    | Обучающийся <i>имеет навыки</i> ведения документации по организации обслуживания пассажиров в пути следования в пассажирском поезде                                                                                                                                                                                             | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 5                       |
| ПК-6.2.2 Умеет планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников                                                                                                                                                                                                                             | Обучающийся <i>умеет</i> планировать собственную деятельность и деятельность                                                                                                                                                                                                                                                    | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 6                       |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| при обслуживании пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                                                                 | подчиненных работников при обслуживании пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
| ПК-6.2.3 Умеет оформлять документацию по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                | Обучающийся <i>умеет</i> оформлять документацию по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1,5                     |
| ПК-6.3.1 Имеет навыки контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                             | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                             | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 3,4                     |
| ПК-6.3.2 Имеет навыки контроля соблюдения работниками поездной бригады трудовой, технологической дисциплины, правил охраны труда, пожарной безопасности, мер по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля соблюдения работниками поездной бригады трудовой, технологической дисциплины, правил охраны труда, пожарной безопасности, мер по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |
| ПК-6.3.3 Имеет навыки принятия мер к разрешению конфликтных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                        | Обучающийся <i>имеет навыки</i> принятия мер к разрешению конфликтных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                        | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 2                       |
| ПК-6.3.4 Имеет навыки контроля посадки, высадки пассажиров, выполнения правил проезда, правил провоза пассажирами ручной клади и багажа в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                     | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля посадки, высадки пассажиров, выполнения правил проезда, правил провоза пассажирами ручной клади и багажа в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                     | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 3                       |
| ПК-6.3.5 Имеет навыки контроля выполнения в аварийных ситуациях работ по ликвидации последствий, в том числе эвакуации пассажиров, в случае необходимости, оказания первой помощи пассажирам в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения в аварийных ситуациях работ по ликвидации последствий, в том числе эвакуации пассажиров, в случае необходимости, оказания первой помощи пассажирам в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 5,6                     |
| ПК-6.3.6 Имеет навыки контроля выполнения планового задания по сбору денежной выручки в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                       | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения планового задания по сбору денежной выручки в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                       | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 6                       |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                      | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                  | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ПК-6.3.7 Имеет навыки ведения документации по организации обслуживания пассажиров в пути следования в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения | Обучающийся <i>имеет навыки</i> ведения документации по организации обслуживания пассажиров в пути следования в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 5                       |

## Т а б л и ц а 2

### Для заочной формы обучения

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                        | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                    | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-1: Планирование работ на участке по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
| ПК-1.1.7 Знает экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части планирования и организации выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов | Обучающийся <i>знает</i> экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части планирования и организации выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов | Вопросы к экзамену                                                  |
| <b>ПК-3 Контроль выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
| ПК-3.1.1 Знает технико-нормировочные карты на производство работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                         | Обучающийся <i>знает</i> технико-нормировочные карты на производство работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                         | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-3.1.2 Знает формы и виды контроля качества продукции на производстве и требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                         | Обучающийся <i>знает</i> формы и виды контроля качества продукции на производстве и требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                         | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |
| ПК-3.1.4 Знает порядок учета, исследования и устранения замечаний, выявленных при выполнении работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                       | Обучающийся <i>знает</i> порядок учета, исследования и устранения замечаний, выявленных при выполнении работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                       | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |
| ПК-3.1.6 Порядок ведения документации по выполнению работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                                | Обучающийся <i>знает</i> Порядок ведения документации по выполнению работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов                                                                                          | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ПК-3.3.3 Имеет навыки анализа причин возникновения нарушений, выявленных в результате контроля выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов, с разработкой предложений по их недопущению и информирования работников о нарушениях и мероприятиях по их недопущению                                                                         | Обучающийся <i>имеет</i> навыки анализа причин возникновения нарушений, выявленных в результате контроля выполнения работ на участке производства по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов, с разработкой предложений по их недопущению и информирования работников о нарушениях и мероприятиях по их недопущению                                                                         | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |
| <b>ПК-4: Проверка приемки-сдачи вагонов пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |
| ПК-4.3.1 Имеет навыки проверки качества произведенного ремонта, санитарно-технического состояния вагонов, проверки соответствия установленной схеме сформированного пассажирского поезда, проверки наличия средств пожаротушения в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота с принятием соответствующих мер                                                  | Обучающийся <i>имеет навыки</i> проверки качества произведенного ремонта, санитарно-технического состояния вагонов, проверки соответствия установленной схеме сформированного пассажирского поезда, проверки наличия средств пожаротушения в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                  | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |
| ПК-4.3.2 Имеет навыки проверки наличия средств оказания медицинской помощи, снабжением топливом, водой, постельным бельем, чайной продукцией для торговли, периодической печатью в вагонах, снабжением вагонов съемным инвентарем и оборудованием, необходимым для обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота с принятием соответствующих мер | Обучающийся <i>имеет навыки</i> проверки наличия средств оказания медицинской помощи, снабжением топливом, водой, постельным бельем, чайной продукцией для торговли, периодической печатью в вагонах, снабжением вагонов съемным инвентарем и оборудованием, необходимым для обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота с принятием соответствующих мер | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-4.3.3 Имеет навыки контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                                                                                                                                                            | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                                                                                                                                                            | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-4.3.4 Имеет навыки проведение инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, транспортной безопасности, санитарным нормам и правилам, по антитеррористической деятельности с работниками поездной бригады пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                                          | Обучающийся <i>имеет навыки</i> проведения инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, транспортной безопасности, санитарным нормам и правилам, по антитеррористической деятельности с работниками поездной бригады пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пункте формирования и оборота                                                                                                          | Вопросы к экзамену                                                  |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                           | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                       | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-5: Проверка технического состояния пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |
| ПК-5.1.4 Знает порядок оформления документации по техническому состоянию пассажирского поезда в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                            | Обучающийся <i>знает</i> порядок оформления документации по техническому состоянию пассажирского поезда в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                            | Вопросы к экзамену<br>Лабораторная работа № 1                       |
| ПК-5.2.2 Умеет принимать управленческие решения в нестандартных и аварийных ситуациях, возникающих в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования           | Обучающийся <i>умеет</i> принимать управленческие решения в нестандартных и аварийных ситуациях, возникающих в вагонах пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования           | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-5.2.3 Умеет выявлять неисправности в работе оборудования и оформлять документацию по техническому состоянию вагонов пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Обучающийся <i>умеет</i> выявлять неисправности в работе оборудования и оформлять документацию по техническому состоянию вагонов пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Вопросы к экзамену                                                  |
| <b>ПК-6: Организация обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |
| ПК-6.1.6 Знает план реализации постельного белья и чайной продукции для торговли в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                         | Обучающийся <i>знает</i> план реализации постельного белья и чайной продукции для торговли в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                         | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.1.7 Знает кодекс деловой этики, правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте                                                                       | Обучающийся <i>знает</i> кодекс деловой этики, правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте                                                                       | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.1.8 Знает порядок оформления документации по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                    | Обучающийся <i>знает</i> порядок оформления документации по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                    | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.2.1 Умеет применять методики по обслуживанию пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                          | Обучающийся <i>имеет навыки</i> ведения документации по организации обслуживания пассажиров в пути следования в пассажирском поезде                                                                                   | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.2.2 Умеет планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников при обслуживании пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Обучающийся <i>умеет</i> планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников при обслуживании пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.2.3 Умеет оформлять документацию по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                          | Обучающийся <i>умеет</i> оформлять документацию по организации обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                          | Вопросы к экзамену                                                  |

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ПК-6.3.1 Имеет навыки контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                             | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения работниками поездной бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                             | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.3.2 Имеет навыки контроля соблюдения работниками поездной бригады трудовой, технологической дисциплины, правил охраны труда, пожарной безопасности, мер по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля соблюдения работниками поездной бригады трудовой, технологической дисциплины, правил охраны труда, пожарной безопасности, мер по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.3.3 Имеет навыки принятия мер к разрешению конфликтных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                        | Обучающийся <i>имеет навыки</i> принятия мер к разрешению конфликтных ситуаций в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                                        | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.3.4 Имеет навыки контроля посадки, высадки пассажиров, выполнения правил проезда, правил провоза пассажирами ручной клади и багажа в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                     | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля посадки, высадки пассажиров, выполнения правил проезда, правил провоза пассажирами ручной клади и багажа в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                     | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.3.5 Имеет навыки контроля выполнения в аварийных ситуациях работ по ликвидации последствий, в том числе эвакуации пассажиров, в случае необходимости, оказания первой помощи пассажирам в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения в аварийных ситуациях работ по ликвидации последствий, в том числе эвакуации пассажиров, в случае необходимости, оказания первой помощи пассажирам в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.3.6 Имеет навыки контроля выполнения планового задания по сбору денежной выручки в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                       | Обучающийся <i>имеет навыки</i> контроля выполнения планового задания по сбору денежной выручки в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения, в пути следования                                                                                                                                                       | Вопросы к экзамену                                                  |
| ПК-6.3.7 Имеет навыки ведения документации по организации обслуживания пассажиров в пути следования в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                            | Обучающийся <i>имеет навыки</i> ведения документации по организации обслуживания пассажиров в пути следования в пассажирском поезде, кроме фирменного и международного сообщения                                                                                                                                                            | Вопросы к экзамену                                                  |

## Перечень и содержание лабораторных работ

*Лабораторная работа №1.* Разработка требований к СМК согласно ИСО 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001). Разработка задач руководства вагоноремонтным предприятием.

1. Выбор вагоноремонтного предприятия.
2. Анализ работы вагоноремонтного депо.
3. Разработка задач руководства вагоноремонтным предприятием.
4. Выводы.

*Лабораторная работа №2.* Анализ развития системы менеджмента качества в пассажирском хозяйстве.

1. Анализ системы менеджмента качества.
2. Выбор схемы системы менеджмента качества для предприятия.
3. Применение стандартов в области качества.
4. Выводы.

*Лабораторная работа №3.* Оценка предприятия пассажирского комплекса в соответствии с принципами менеджмента качества.

1. Выбор предприятия или части предприятия для обследования.
2. Структурная характеристика предприятия.
3. Принципы менеджмента качества на данном предприятии.
4. Разработка мероприятий по улучшению системы менеджмента качества на предприятии.
5. Выводы

*Лабораторная работа №4.* Оценка качества ремонта или производства пассажирских вагонов.

- 1 Проведение анализа причин неисправностей пассажирских вагонов в эксплуатации.
- 2 Распределение кодов неисправностей в соответствии с классификатором.
- 3 Определение показателя качества ремонта или производства пассажирских вагонов.
- 4 Сравнительный анализ показателей качества предприятий с предыдущим периодом.
- 5 Выводы.

*Лабораторная работа №5.* Анализ применения инструментов 5С на предприятии.

1. Сортировка.
2. Соблюдение в порядке.
3. Содержание в чистоте.

4. Стандартизация.
5. Совершенствование
6. Выводы.

*Лабораторная работа №5.* Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето на основании собранных данных отказов технических средств одного из вагоноремонтных предприятий.

1. Выбор метода статистического анализа качества ремонта вагонов.
2. Анализ работы вагоноремонтного депо.
3. Технология построения диаграммы Исикавы и диаграммы Парето.
4. Выводы.

### Перечень вопросов к экзамену

для 7 семестра очной формы обучения и 4 курса заочной формы обучения:

1. Что такое «качество». Термин «качество» и определения смежных с ним понятий на железнодорожном транспорте.
2. Зарубежный опыт развития менеджмента качества.
3. Отечественный опыт развития менеджмента качества.
4. Ответственность руководства.
5. Менеджмент ресурсов.
6. Процессы жизненного цикла пассажирских вагонов.
7. Измерение, анализ, улучшение.
8. Принципы менеджмента качества.
9. Документация по системе менеджмента качества.
10. Методы непрерывного улучшения процессов.
11. Бережливое производство.
12. Инструменты БП. Потери при производстве, обслуживании и ремонте пассажирских вагонов.
13. 5S — система рационализации рабочего места.
14. Система *Kaizen* (кайдзен).
15. Метод визуализации.
16. Применение стандартизированных процедура.
17. Вовлеченность персонала.
18. Система быстрой переналадки SMED.
19. Система *Канбан* (вытягивающее производство).
20. Система *Точно в срок* (Just in time).
21. Система *Рока Йоке* (защита от ошибок, Error-Proofing).
22. ТРМ - всеобщее производительное обслуживание оборудования.
23. Методы статистического анализа менеджмента качества.
24. Гистограмма.
25. Диаграмма Парето.
26. Контрольная карта.

27. Диаграмма разброса.
28. Стратификация.
29. Контрольный листок.
30. Диаграмма Исикавы.

### 3. Описание показателей и критериев оценивания индикаторов достижения компетенций, описание шкал оценивания

Показатель оценивания – описание оцениваемых основных параметров процесса или результата деятельности.

Критерий оценивания – признак, на основании которого проводится оценка по показателю.

Шкала оценивания – порядок преобразования оцениваемых параметров процесса или результата деятельности в баллы.

Показатели, критерии и шкала оценивания лабораторных работ приведены в таблице 3.

**Т а б л и ц а 3**

Для очной формы обучения (7 семестр), для заочной формы обучения (4 курс)

| №<br>п/п                                                    | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции | Показатель оценивания            | Критерии оценивания                               | Шкала оценивания |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|------------------|
| 1                                                           | Лабораторные работы №1-6.                                           | Наличие заготовки                | Присутствует                                      | 2                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Отсутствует                                       | 0                |
|                                                             |                                                                     | Правильность ответа на вопросы   | Получены правильные ответы на вопросы             | 2                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Получены частично правильные ответы               | 1                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Получены неправильные ответы                      | 0                |
|                                                             |                                                                     | Соответствие методике выполнения | Соответствует                                     | 2                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Не соответствует                                  | 0                |
|                                                             |                                                                     | Срок выполнения работы           | Работа выполнена в срок                           | 2                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Работа выполнена с опозданием на 1 неделю         | 1                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Работа выполнена с опозданием на 2 недели и более | 0                |
|                                                             |                                                                     | Точность выводов                 | Выводы носят конкретный характер                  | 2                |
|                                                             |                                                                     |                                  | Выводы носят формальный характер                  | 1                |
| Итого максимальное количество баллов за лабораторную работу |                                                                     |                                  |                                                   | 10               |
| Итого максимальное количество баллов                        |                                                                     |                                  |                                                   | 60               |

### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Процедура оценивания индикаторов достижения компетенций представлена в таблицах 4, 5.

### Формирование рейтинговой оценки по дисциплине

**Т а б л и ц а 4**  
для очной формы обучения (7 семестр)

| Вид контроля                | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции                        | Максимальное количество баллов в процессе оценивания | Процедура оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Текущий контроль         | Лабораторные работы №1-6                                                                   | 60                                                   | Количество баллов определяется в соответствии с таблицей 2<br>Допуск к экзамену $\geq 30$ баллов                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. Промежуточная аттестация | Перечень вопросов к экзамену                                                               | 40                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– получены полные ответы на вопросы – 55-60 баллов;</li> <li>– получены достаточно полные ответы на вопросы – 50-54 балла;</li> <li>– получены неполные ответы на вопросы или часть вопросов – 41-50 баллов;</li> <li>– не получены ответы на вопросы или вопросы не раскрыты – 0 баллов.</li> </ul> |
| <b>ИТОГО</b>                |                                                                                            | <b>100</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. Итоговая оценка          | «Отлично» - 86-100 баллов<br>«Хорошо» - 75-85 баллов<br>«Удовлетворительно» - 60-74 баллов |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Т а б л и ц а 5**  
для заочной формы обучения (4 курс)

| Вид контроля                | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции | Максимальное количество баллов в процессе оценивания | Процедура оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Текущий контроль         | Лабораторная работа №1                                              | 10                                                   | Количество баллов определяется в соответствии с таблицей 2<br>Допуск к экзамену $\geq 30$ баллов                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. Промежуточная аттестация | Перечень вопросов к экзамену                                        | 90                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– получены полные ответы на вопросы – 85-90 баллов;</li> <li>– получены достаточно полные ответы на вопросы – 80-84 балла;</li> <li>– получены неполные ответы на вопросы или часть вопросов – 70-79 баллов;</li> <li>– не получены ответы на вопросы или вопросы не раскрыты – 0 баллов.</li> </ul> |

| Вид контроля              | Материалы, необходимые для оценки индикатора достижения компетенции                        | Максимальное количество баллов в процессе оценивания | Процедура оценивания |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>ИТОГО</b>              |                                                                                            | <b>100</b>                                           |                      |
| <b>3. Итоговая оценка</b> | «Отлично» - 86-100 баллов<br>«Хорошо» - 75-85 баллов<br>«Удовлетворительно» - 60-74 баллов |                                                      |                      |

Разработчик рабочей программы  
доцент



А.А. Романова

«11» апреля 2023 г.