

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

Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством транспортного обслуживания»

Направление подготовки:	38.04.02 – Менеджмент
Магистерская программа:	Управление корпорациями, маркетинг и форсайт
Квалификация выпускника:	Магистр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки	2020

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством транспортного обслуживания» являются подготовка студентов к научно обоснованному принятию решений по управлению качеством транспортного обслуживания и, в частности, проведению натуральной и стоимостной оценки уровня качества для принятия обоснованных решений по его совершенствованию.

Код компетенции Название компетенций

ПКР-1 Способен разрабатывать обоснованные проекты управленческих решений с учетом понимания тенденций развития транспортной отрасли

ПКС-2 способен разрабатывать обоснованные проекты управленческих решений, создающих конкурентные преимущества организации, действующей в рыночных условиях

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

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

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКР-1	Способен разрабатывать обоснованные проекты управленческих решений с учетом понимания тенденций развития транспортной отрасли
ПКС-2	способен разрабатывать обоснованные проекты управленческих решений, создающих конкурентные преимущества организации, действующей в рыночных условиях

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетных единиц (108 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекционных и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельности являются классическо-лекционными (объяснительно-иллюстративными). Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Практический курс выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач), с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций, кейсов; технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также с использованием компьютерной тестирующей системы. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка учебного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка к промежуточным контролям, выполнение заданий курсовой работы. К интерактивным (диалоговым) технологиям относятся отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-

рейтинговой технологии. Весь курс разбит на разделы, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение практических и ситуационных задач, выполнение заданий курсовой работы) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. .

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

РАЗДЕЛ 1

Основы теории управления качеством на транспорте.

- 1.1.Эволюция научных подходов к определению категории «качество». 1.2. Качество как философская, производственная, экономическая категория.
- 1.3.Взаимосвязь уровня качества с конкурентоспособностью, эффективностью производства, расходом ресурсов. 1.4.Основные понятия управления качеством продукции: предмет, объект, средства и методы управления.
- 1.5.Производственное и потребительское качество. 1.6.Система показателей качества на транспорте.
- 1.7.Всеобщий менеджмент качества, его сущность и принципы.

РАЗДЕЛ 2

Производственное качество на железнодорожном транспорте.

- 2.1.Показатели качества технических средств железнодорожного транспорта.
- 2.2.Надежность техники, ремонтпригодность, сохраняемость и другие показатели, методы их расчета.
- 2.3.Показатели качества эксплуатационной работы. 2.4.Показатели использования подвижного состава по мощности. 2.5.Показатели использования подвижного состава во времени. 2.6.Производительность локомотивов, вес поезда, процент вспомогательного пробега локомотива. 2.7.Скорость движения поезда, ее виды. 2.8.Динамическая и статическая нагрузка вагона, процент порожнего пробега вагонов, время оборота вагона.
- 2.9.Влияние показателей качества технических средств и качества эксплуатационной работы на экономические показатели работы транспортных организаций.

РАЗДЕЛ 3

Потребительское качество на железнодорожном транспорте.

- .1.Система показателей потребительского качества по грузовым перевозкам.
- 3.2.Показатели для оценки качества в текущем периоде: срочность, сохранность, комплексность, ритмичность перевозок, полнота удовлетворения спроса на перевозки.
- 3.3.Показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев в перспективном периоде: безопасность и экологичность перевозок, транспортная обеспеченность территории, транспортная доступность грузовладельцев. 3.4.Динамика показателей за последние годы.
- 3.5.Методы нормирования данных показателей. 3.6.Показатели качества транспортного обслуживания пассажиров.

РАЗДЕЛ 3

Потребительское качество на железнодорожном транспорте.

Опрос

Тестирование

РАЗДЕЛ 4

Комплексная оценка качества транспортного обслуживания.

- 4.1.Методы комплексной оценки качества транспортного обслуживания.
- 4.2.Мультипликативная и аддитивная оценка.
- 4.3.Графический метод представления результатов оценки качества. 4.4.Методика расчета удельных весов показателей качества в общей системе.
- 4.5.Влияние качества обслуживания клиентов на конъюнктуру транспортного рынка.
- 4.6.Сущность клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев и пассажиров. 4.7.Методы реализации клиентоориентированного подхода в практике работы транспортной компании.

РАЗДЕЛ 5

Функции менеджмента качества транспортного обслуживания.

- 5.1.Организация работы по менеджменту качества. 5.2.Оптимизация периодичности мероприятий менеджмента качества.
- 5.3.Стандартизация качества. 5.4.Сущность стандартизации, ее цели и принципы.
- 5.5.Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте. 5.6.Международные, государственные, отраслевые, корпоративные стандарты. 5.7.Стандартные уровни качества обслуживания клиентов железнодорожного транспорта.
- 5.8.Мотивация персонала к повышению качества продукции. 5.9.Мотивационный комплекс персонала. 5.10.Методы материальной и нематериальной мотивации.
- 5.11.Определение фонда мотивационного финансирования.
- 5.12.Методы контроля качества. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма рассеивания. Стратификация (расслоение) данных. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольные карты (карты Шухарта).

РАЗДЕЛ 6

Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.

- 6.1.Методы оценки затрат, связанных с качеством. 6.2.Американская и японская модели калькуляции затрат. Метод ПОД: профилактика, оценка, дефекты. Процентное распределение затрат по видам. Графическое представление затрат, связанных с качеством.
- 6.3.Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания.
- 6.4.Методы определения экономической эффективности менеджмента качества, требующих дополнительных инвестиций. Оценка общей эффективности. Определение потока денежных средств и показателей коммерческой эффективности.
- 6.5.Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей.
- 6.6.Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управлении качеством транспортного обслуживания грузовладельцев.
- 6.7.Методика учета внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания. Эволюция научных подходов к оценке внутранспортного эффекта. Методика оценки внутранспортного эффекта от повышения основных показателей качества транспортного обслуживания.

РАЗДЕЛ 6

Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.

Опрос

Тестирование

РАЗДЕЛ 7

Зачет.