

**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 транспортно-логистического обслуживания»

Направление подготовки:	<u>38.03.06 – Торговое дело</u>
Профиль:	<u>Маркетинг</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством транспортно-логистического обслуживания» в соответствии с требованиями ФГОС ВО являются формирование у обучающегося компетенций учебного плана.

Дисциплина нацелена на подготовку студентов к научно обоснованному принятию решений по управлению качеством транспортного обслуживания и, в частности, проведению натуральной и стоимостной оценки уровня качества.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Управление качеством транспортно-логистического 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:

ПКС-1	Способен моделировать систему транспортного обеспечения деятельности организации с учетом коммерческих перспектив ее развития
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

5 зачетных единиц (180 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

интерактивные формы формирования компетенций: выполнение коллективных заданий участие в соревнованиях по разбору кейсов Специфика сочетания методов и форм организации обучения отражается в матрице (см. табл.) Перечень методов обучения и форм организации обучения может быть расширен. Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия: ? изучение теоретического материала дисциплины на лекциях с использованием компьютерных технологий; ? самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы; ? закрепление теоретического материала при проведении тренингов, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий..

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

РАЗДЕЛ 1

Основы теории управления качеством

Эволюция научных подходов к определению категории «качество». Качество как философская, производственная, экономическая категория.

Взаимосвязь уровня качества с конкурентоспособностью, эффективностью производства, расходом ресурсов. Основные понятия управления качеством продукции: предмет, объект, средства и методы управления.

Производственное и потребительское качество. Система показателей качества на транспорте.

Всеобщий менеджмент качества, его сущность и принципы.

РАЗДЕЛ 2

Производственное качество на железнодорожном транспорте

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

РАЗДЕЛ 3

Потребительское качество на железнодорожном транспорте

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

РАЗДЕЛ 4

Комплексная оценка качества транспортного обслуживания

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

РАЗДЕЛ 5

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

Методы оценки затрат, связанных с качеством. Американская и японская модели калькуляции затрат. Метод ПОД: профилактика, оценка, дефекты. Процентное распределение затрат по видам. Графическое представление затрат, связанных с качеством.

Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания.

Методы определения экономической эффективности менеджмента качества, требующих дополнительных инвестиций. Оценка общей эффективности. Определение потока денежных средств и показателей коммерческой эффективности. Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей.

Экзамен