

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ

Ю.И. Соколов

25 мая 2020 г.

Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

Автор Соколов Юрий Игоревич, д.э.н., профессор

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством транспортно-логистического обслуживания

Направление подготовки:	38.03.06 – Торговое дело
Профиль:	Маркетинг
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2020

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 6 20 мая 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 1 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой Н.П. Терешина
--	---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 2575
Подписал: Заведующий кафедрой Терешина Наталья
Петровна
Дата: 31.08.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством транспортно-логистического 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.

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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Основы маркетинга:

Знания: понятия, термины, определения методов и инструментов познания, используемых для исследований процессов

Умения: формулировать и проводить маркетинговые исследования развития и разрабатывать программу исследований для их обоснования

Навыки: навыками проведения самостоятельного исследования в соответствии с разработанной программой

2.1.2. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности:

Знания: основные методические и нормативные документы, применяемые на транспорте России и зарубежных стран

Умения: самостоятельно обобщать и критически оценивать управленческие решения по транспортному обеспечению коммерческой деятельности с применением технико-экономических расчетов, разрабатывать перспективные направления их реализации

Навыки: определения критериев выбора вида транспорта с учетом фактора неопределенности и риска для обеспечения коммерческой деятельности.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Государственная итоговая аттестация

2.2.2. Преддипломная практика

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПКС-1 Способен моделировать систему транспортного обеспечения деятельности организации с учетом коммерческих перспектив ее развития	ПКС-1.1 Планирует, моделирует и осуществляет мониторинг транспортного обеспечения деятельности организации. ПКС-1.2 Осуществляет расчеты производственно-экономических показателей деятельности организации. ПКС-1.3 Определяет перспективы развития организации с учетом современных тенденция изменения конъюнктуры рынка.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

5 зачетных единиц (180 ак. ч.).

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

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 7
Контактная работа	68	68,15
Аудиторные занятия (всего):	68	68
В том числе:		
лекции (Л)	34	34
практические (ПЗ) и семинарские (С)	34	34
Самостоятельная работа (всего)	112	112
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	180	180
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	5.0	5.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО	ЗаО

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

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	Тема 1 Основы теории управления качеством на транспорте.	8		8		30	46	
2	7	Тема 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте.	4		6		16	26	
3	7	Тема 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	6		6		30	42	ПК1
4	7	Тема 4 Комплексная оценка качества транспортного обслуживания.	6		8		30	44	
5	7	Тема 5 Функции менеджмента качества транспортного обслуживания	6		2		4	12	ПК2
6	7	Тема 6 Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.	4		4		2	10	
7	7	Раздел 7 Дифференцированный зачет						0	ЗаО
8		Всего:	34		34		112	180	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 34 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	7	Тема: Основы теории управления качеством на транспорте.	Основы теории управления качеством на транспорте. Эволюция научной мысли в области менеджмента качества. Качество как философская, производственная, экономическая категория.	8
2	7	Тема: Производственное качество на железнодорожном транспорте.	Производственное качество на железнодорожном транспорте. Методы расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта Методы расчета показателей качества эксплуатационной работы	6
3	7	Тема: Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Потребительское качество на железнодорожном транспорте Расчет и нормирование показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров Анализ показателей качества транспортного обслуживания	6
4	7	Тема: Комплексная оценка качества транспортного обслуживания.	Комплексная оценка качества транспортного обслуживания. Методы комплексной оценки качества транспортного обслуживания.	8
5	7	Тема: Функции менеджмента качества транспортного обслуживания	Функции менеджмента качества транспортного обслуживания Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте. Мотивация персонала к повышению качества продукции.	2
6	7	Тема: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.	Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества. Методы оценки затрат, связанных с качеством. Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания.	4
ВСЕГО:				34/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины « Управление качеством транспортно-логистического обслуживания» осуществляется в форме практических занятий. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно- иллюстративный разбор различных методов оценки уровня качества на предприятии).

Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций; технологий, основанных на коллективных способах обучения, а так же с использованием компьютерной тестирующей системы.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка учебного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка к промежуточным контролям, подготовка устных докладов и презентационных материалов по специфике курса. К интерактивным (диалоговым) технологиям относится 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 завершенный объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (подготовка устных докладов и презентаций по тематике курса) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые устные опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	7	Тема 1: Основы теории управления качеством на транспорте.	Основы теории управления качеством на транспорте. Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе: «Управление качеством продукции», «Менеджмент качества на железнодорожном транспорте», «Управление качеством». Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания [1]; [2]; [3]	30
2	7	Тема 2: Производственное качество на железнодорожном транспорте.	Производственное качество на железнодорожном транспорте. Система показателей производственного качества. Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе: «Управление качеством продукции», «Менеджмент качества на железнодорожном транспорте», «Управление качеством». Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания [1]; [2]; [3]	16
3	7	Тема 3: Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Потребительское качество на железнодорожном транспорте Показатели потребительского качества транспортного обслуживания грузов и пассажиров Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе: «Управление качеством продукции», «Менеджмент качества на железнодорожном транспорте», «Управление качеством». Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания [1]; [2]; [3]	30
4	7	Тема 4: Комплексная оценка качества транспортного обслуживания.	Комплексная оценка качества транспортного обслуживания. Комплексная оценка качества транспортного обслуживания грузов и пассажиров Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по	30

			конспектам лекций, основной и дополнительной литературе: «Управление качеством продукции», «Менеджмент качества на железнодорожном транспорте», «Управление качеством». Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания [1]; [2]; [3]	
5	7	Тема 5: Функции менеджмента качества транспортного обслуживания	Функции менеджмента качества транспортного обслуживания Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе: «Управление качеством продукции», «Менеджмент качества на железнодорожном транспорте», «Управление качеством». Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания [1]; [2]; [3]	4
6	7	Тема 6: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.	Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества. Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе: «Управление качеством продукции», «Менеджмент качества на железнодорожном транспорте», «Управление качеством». Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания [1]; [3]	2
ВСЕГО:				112

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Управление качеством транспортного обслуживания	Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Лавров И.М	Учебно-методический центр по, 2018 https://umczdt.ru/books/45/18729	1-6
2	Управление качеством пассажирских перевозок	Иванова Е.А.	Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2018 https://umczdt.ru/read/223412/?page=1	1-6
3	Управление качеством : учебник для бакалавров	А. Г. Зекунов.	Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 475 с., 0 https://urait.ru/bcode/406886	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
4	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте	Соколов Ю.И.	УМЦ ЖДТ, 2014 http://library.miit.ru/2014books/knigi/0/Sokolov_vse.pdf	1-6
5	Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата /	А. Ю. Курочкина	2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с., 0 https://urait.ru/bcode/422883	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Internet – ресурсы:

1. <http://www.humanities.edu.ru/> - Социально-гуманитарное и политологическое образование: федеральный портал - Материалы по различным социальным и гуманитарным предметам.
2. <http://window.edu.ru/window> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов.
3. <http://www.ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал.
4. <http://ru.wikipedia.org/> и др.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения лекционных занятий необходима специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской.

Для проведения практических занятий необходимы компьютеры с рабочими местами в компьютерном классе. Компьютеры должны быть обеспечены стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом Microsoft Office не ниже Microsoft Office 2007 (2013).

Наличие оболочки АСТ для проведения электронного тестирования знаний студентов. Учебный контент «Управление качеством транспортного обслуживания» (на учебном портале ИЭФа) с тестами.

Электронные обучающие программы (практикум, на учебном портале ИЭФа).

Электронное сопровождение лекций в форме презентаций Power Point.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:

1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сетям INTERNET и INTRANET.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской.
3. Компьютерный класс с кондиционером. Рабочие места студентов в компьютерном классе, подключённые к сетям INTERNET и INTRANET
4. Для проведения практических занятий: компьютерный класс; кондиционер; компьютеры с минимальными требованиями – Pentium 4, ОЗУ 4 ГБ, HDD 100 ГБ, USB 2.0.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими работниками основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3.

Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6.

Организирующая; 7. Информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике.

Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования

профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке магистранта важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание экономических основ, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств являются составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.