

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

26 сентября 2019 г.



Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

Автор Иванова Елена Алексеевна, к.т.н., доцент

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

Направление подготовки:	<u>38.03.02 – Менеджмент</u>
Профиль:	<u>Управление технологическими инновациями</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очно-заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 8 25 июня 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 24 24 июня 2019 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">Н.П. Терешина</p>
---	--

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» является формирование у обучающегося знаний, умений и навыков к научно обоснованному принятию решений по управлению качеством и, в частности, проведению натуральной и стоимостной оценки уровня качества.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Управление качеством" 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-4	Способен обосновывать методы управления технологическими инновациями для обеспечения конкурентоспособности организации и формировать организационную и производственную структуру для их эффективной реализации
-------	---

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Практический курс выполняется в виде традиционных практических занятий с объяснительно-иллюстративным решением задач, а также с разбором и анализом конкретных ситуаций. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы: отработкой лекционного материала и отработкой отдельных тем по учебным пособиям, по электронным пособиям и электронному контенту по дисциплине с прохождением тестов по изучаемым темам, подготовкой к текущим контролям ТК-1 и ТК-2. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонд оценочных средств освоения компетенции включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях..

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

Тема: 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.

Тема: Производственное качество на железнодорожном транспорте.

Тема 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.

Тема: Потребительское качество на железнодорожном транспорте

3.1. 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.

Тема: 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.

Тема: 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).

Тема: 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.

ДЗЧ