

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

23 мая 2019 г.



Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

Авторы Соколов Юрий Игоревич, д.э.н., профессор
Лавров Илья Михайлович, к.э.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки:	38.03.01 – Экономика
Профиль:	Экономика логистических систем и интермодальных перевозок
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 7 20 мая 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 20 15 мая 2019 г. Заведующий кафедрой  Н.П. Терешина
--	--

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управления качеством» является формирование системных знаний в области управления качеством и умений комплексного использования этих знаний в разработке управленческих решений на железнодорожном транспорте. Дисциплина нацелена на подготовку студентов 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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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

2.1.1. Основы маркетинга:

Знания: возможные структуры управления маркетингом в организации

Умения: выполнять комплексный анализ организации и рынка ее деятельности; оценивать экономическую эффективность разработанных маркетинговых мероприятий

Навыки: использования комплекса маркетинга для достижения целей организации

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Мировая экономика и международные экономические отношения

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	ПК-3 способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами	<p>Знать и понимать: методы оценки и управления качеством в транспортной организации</p> <p>Уметь: проводить оценку уровня качества, прогнозировать затраты и результаты, связанные с достижением определенного уровня качества, использовать методы контроля качества транспортной продукции</p> <p>Владеть: первичными навыками принятия решений по управлению качеством (натуральная и стоимостная оценка), а также управления процессом обеспечения заданного уровня качества в транспортной организации</p>

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 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 6
Контактная работа	48	48,15
Аудиторные занятия (всего):	48	48
В том числе:		
лекции (Л)	32	32
практические (ПЗ) и семинарские (С)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	60	60
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	Раздел 1 Основы теории управления качеством на транспорте	5		2		10	17	
2	6	Раздел 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте	5		2		12	19	
3	6	Раздел 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	5		3		10	18	ПК1, Опрос
4	6	Раздел 4 Комплексная оценка качества транспортного обслуживания	5		3		10	18	
5	6	Раздел 5 Функции менеджмента качества транспортного обслуживания	6		3		9	18	ПК2, Опрос
6	6	Раздел 6 Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	6		3		9	18	
7	6	Зачет						0	ЗЧ
8		Всего:	32		16		60	108	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 16 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	6	РАЗДЕЛ 1 Основы теории управления качеством на транспорте	Эволюция научной мысли в области менеджмента качества. Качество как философская, производственная, экономическая категория. Качество и конкурентоспособность. Качество и эффективность Особенности менеджмента качества на транспорте Система показателей качества на транспорте. Всеобщий менеджмент качества.	2
2	6	РАЗДЕЛ 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте	Методы расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта Методы расчета показателей качества эксплуатационной работы	2
3	6	РАЗДЕЛ 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Расчет и нормирование показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров Анализ показателей качества транспортного обслуживания	3
4	6	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. Эластичность спроса относительно уровня качества предоставляемых транспортных услуг. Методы реализации клиентоориентированного подхода в практике работы транспортной компании	3
5	6	РАЗДЕЛ 5 Функции менеджмента качества транспортного обслуживания	Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте. Международные, государственные, отраслевые, корпоративные стандарты. Мотивация персонала к повышению качества продукции. Методы материальной и нематериальной мотивации. Определение фонда мотивационного финансирования. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма рассеивания. Стратификация (расслоение) данных. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольные карты (карты Шухарта)	3

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
6	6	РАЗДЕЛ 6 Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	Методы оценки затрат, связанных с качеством. Американская и японская модели калькуляции затрат. Метод ПОД: профилактика, оценка, дефекты. Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания. Методы определения экономической эффективности менеджмента качества, требующих дополнительных инвестиций. Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей. Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управлении качеством транспортного обслуживания грузовладельцев. Методика учета внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания	3
ВСЕГО:				16 / 0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

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, электронный практикум (компьютерное моделирование и практический анализ результатов); 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 завершенный объем 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. 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	6	РАЗДЕЛ 1 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	10
2	6	РАЗДЕЛ 2 Производственное качество на железнодорожном 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	12
3	6	РАЗДЕЛ 3 Потребительское качество на железнодорожном 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	10
4	6	РАЗДЕЛ 4 Комплексная оценка 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	10
5	6	РАЗДЕЛ 5 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	9

			электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	
6	6	РАЗДЕЛ 6 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	9
ВСЕГО:				60

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. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры	Васин, С. Г.	М. : Издательство Юрайт, 2016 ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/63D96B3B-9D77-40FF-A936-39B46B24D7D4.	Все разделы
2	Управление качеством : учебник для бакалавров	Тебекин, А. В.	М. : Издательство Юрайт, 2015 ISBN 978-5-9916-2543-2. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/95381A60-FD79-441F-B413-C98119152D14.	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата	Курочкина, А. Ю.	М. : Издательство Юрайт, 2016 ISBN 978-5-534-00966-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/80F707F1-29C6-4976-829C-3E6DBE44D2EE.	Все разделы
4	Управление качеством. Практикум : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры	Е. А. Горбашко.	М. : Издательство Юрайт, 2016 ISBN 978-5-9916-6899-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/C848BCC0-18D4-4871-9968-0062F04A8AD1.	Все разделы

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

1. http://miit-ief.ru/student/methodical_literature/ (Электронная библиотека ИЭФ)
2. <http://library.miit.ru> (НТБ МИИТа (электронно-библиотечная система))
3. <https://www.biblio-online.ru> (Электронная библиотечная система «Юрайт», доступ для студентов и преподавателей РУТ(МИИТ))

4. <http://e.lanbook.com> (Электронно-библиотечная система «Лань», доступ для студентов и преподавателей РУТ(МИИТ))
5. <https://www.book.ru/> (ЭБС book.ru – доступ для преподавателей и студентов РУТ(МИИТ))

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине требуется наличие следующего ПО: OS Windows, Microsoft Office.

В образовательном процессе применяются следующие средства коммуникаций: ЭИОС РУТ(МИИТ) и/или электронная почта.

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

Для успешного проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования. Для проведения лекционных занятий необходима специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется компьютерная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием и ПК. ПК должны быть обеспечены необходимыми для обучения лицензионными программными продуктами, позволять осуществлять поиск информации в сети Интернет, экспорт информации на цифровые носители.

Для организации самостоятельной работы студентов необходима аудитория с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет. Необходим доступ каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду и сетевым ресурсам Интернет.

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 преподавателем материала. Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между самостоятельным 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 теоретических курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных теоретических положений, 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 магистра важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ анализа экономической среды международного бизнеса, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий.

Подготовка устных докладов и презентационных материалов по тематике курса: закрепление и углубление знаний, полученных на занятиях 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 учебным материалом 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.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к зачету, тестирования, подготовка устных докладов и презентационных материалов по тематике курса, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств является 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 литература.