

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ 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>
---	--

Москва 2019 г.

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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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

2.1.1. Маркетинг:

Знания: выполнять комплексный анализ организации и рынка ее деятельности; последовательность маркетингового планирования

Умения: применять экономические и маркетинговые знания, анализировать конкурентов, проводить маркетинговые исследования

Навыки: навыками использования комплекса маркетинга для достижения целей организации

2.1.2. Экономика:

Знания: - основные тенденции и общие проблемы развития рыночной экономики; - общие принципы оценки результатов функционирования рыночной экономики;- основы экономического моделирования;- цели, инструменты и принципы экономической политики государства.

Умения: - различать экономические модели и системы; - ориентироваться в проблемах современной экономики; - оценивать общеэкономическую конъюнктуру и конъюнктуру товарных рынков;- различать виды экономической политики;

Навыки: навыками систематизировать экономическую информацию; - навыками обобщать и интерпретировать полученные результаты

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Транспортная и производственная логистика

2.2.2. Управление материальными ресурсами

**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-4 Способен обосновывать методы управления технологическими инновациями для обеспечения конкурентоспособности организации и формировать организационную и производственную структуру для их эффективной реализации	ПКС-4.4 Владеет навыками экономической оценки эффективности управленческих решений.

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетные единицы (144 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	28	28,15
Аудиторные занятия (всего):	28	28
В том числе:		
лекции (Л)	14	14
практические (ПЗ) и семинарские (С)	14	14
Самостоятельная работа (всего)	116	116
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	Тема 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.	2		2		24	28	
2	7	Тема 2 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	2		2		22	26	

№ 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
		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.							
3	7	Тема 3 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	2		2		24	28	ПК1

№ 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
		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.							
4	7	Тема 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.	2		2		25	29	
5	7	Тема 5 Функции менеджмента качества транспортного обслуживания 5.1.Организация работы по менеджменту качества. 5.2.Оптимизация периодичности мероприятий	2		2		19	23	ПК2

№ 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
		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).							
6	7	Тема 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	4		4		2	10	

№ 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
		<p>распределение затрат по видам. Графическое представление затрат, связанных с качеством.</p> <p>6.3.Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания.</p> <p>6.4.Методы определения экономической эффективности менеджмента качества, требующих дополнительных инвестиций. Оценка общей эффективности. Определение потока денежных средств и показателей коммерческой эффективности.</p> <p>6.5.Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей.</p> <p>6.6.Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управлении качеством транспортного обслуживания грузовладельцев.</p> <p>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.</p>							
7	7	Раздел 7 ДЗЧ						0	ЗаО
8		Всего:	14		14		116	144	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 14 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.	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	7	Тема: Производственное качество на железнодорожном транспорте.	Методы расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта Методы расчета показателей качества эксплуатационной работы	2
3	7	Тема: Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Расчет и нормирование показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров Анализ показателей качества транспортного обслуживания	2
4	7	Тема: 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	2
5	7	Тема: 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)	2

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
6	7	Тема: 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.	2
7	7	Тема: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.	Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управлении качеством транспортного обслуживания. Методика учета внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания	2
ВСЕГО:				14 / 0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Выполнение курсового проекта (работы) по дисциплине «Управление качеством» не предусмотрено.

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 освоенной 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. 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.	Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	24
2	7	Тема 2: Производственное качество на железнодорожном транспорте.	Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	22
3	7	Тема 3: Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	24
4	7	Тема 4: Комплексная оценка качества транспортного обслуживания.	Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	25
5	7	Тема 5: Функции менеджмента качества транспортного обслуживания	Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	19
6	7	Тема 6: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества.	Самостоятельное изучение и обобщение пройденного теоретического материала по конспектам лекций, основной и дополнительной литературе Изучение электронного теоретического контента, тестирование. Выполнение индивидуального или группового домашнего задания	2

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: Учебник	Горбашко А.А.	С-П.: С-ПГЭУ, 2017	Гриф УМО Электронная библиотека Юрайт: www.biblio-online.ru
2	Управление качеством: Учебный электронный контент	Соколов Ю.И.	М.: МИИТ, 2014	Учебный портал ИЭФ МИИТ: http://edu.emiit.ru

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Управление качеством. Практикум: Учебное пособие	Горбашко А.А.	С-П.: С-ПГЭУ, 2017	Гриф УМО Электронная библиотека Юрайт: www.biblio-online.ru
4	Логистические основы управления транспортной системой: Учебное пособие	Галабурда В.Г., Соколов Ю.И., Королькова Н.В.	М.: МГУПС (МИИТ), 2015	Электронная библиотека ИЭФ МИИТ: http://miit-ief.ru/student/methodical literature/

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

http://miit-ief.ru/student/methodical_literature/ (Электронная библиотека ИЭФ)

<http://library.miit.ru> (НТБ МИИТа (электронно-библиотечная система))

<https://www.urait.ru> (Электронная библиотечная система «Юрайт», доступ для студентов и преподавателей РУТ(МИИТ))

<http://e.lanbook.com> (Электронно-библиотечная система «Лань», доступ для студентов и преподавателей РУТ(МИИТ))

<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)

OS Windows ,

Google Chrome,

Учебный портал ИЭФ МИИТ: <http://edu.emiit.ru>.

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 сети INTERNET.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой.

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 специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательно-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 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.

Самостоятельная работа студентов основывается на теоретических положениях лекционного материала и предполагает самостоятельную проработку ряда вопросов, что в сочетании с работой на практических занятиях обеспечивает получение студентами необходимых знаний, навыков и умений в рамках учебной дисциплины.

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.