

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 предприятий и организаций
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
--	--

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: 15.05.2019

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: структуру внешней среды организации и подходы в ее анализе, методы изучения рынка

Умения: выполнять сбор необходимой информации о рынке и изучение потребителей, конкурентов и партнеров по рынку

Навыки: навыками анализа маркетинговой информации и интерпретации полученных результатов, составления аналитического отчета

2.1.2. Экономика предприятия:

Знания: - основные экономические показатели, используемые при осуществлении и анализе экономической деятельности предприятия;- основные понятия и методы планирования и организации операционной (производственной) деятельности;

Умения: - собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;- рассчитать и обосновать принимаемые решения в управлении предприятием;- обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами

Навыки: - навыками сбора, анализа и расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;- методами экономических расчетов и принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью предприятий и организаций.

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 7
Контактная работа	36	36,15
Аудиторные занятия (всего):	36	36
В том числе:		
лекции (Л)	18	18
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	72	72
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/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	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.	1		2		9	12	
2	7	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	2		4		15	21	

№ 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
		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.							
3	7	Раздел 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	6		4		19	29	ПК1, ТК1 – текущий контроль по разделам 1-3 (ТЕСТ №1, устный опрос, подготовка устных докладов и презентаций по тематике курса)
4	7	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	6		2		11	19	

№ 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
		транспортного рынка. Сущность клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев и пассажиров. Методы реализации клиентоориентированного подхода в практике работы транспортной							
5	7	Раздел 5 Методы контроля качества	1		2		18	21	ПК2, ТК2 – текущий контроль по разделам 4-6 (ТЕСТ № 2 и 3, устный опрос, подготовка устных докладов и презентаций по тематике курса)
6	7	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	2		4			6	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		эффективности. Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей.							
7	7	Раздел 7 зачет						0	ЗЧ
8		Всего:	18		18		72	108	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 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	РАЗДЕЛ 1 Основы теории управления качеством	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	РАЗДЕЛ 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте	Методы расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта	4
3	7	РАЗДЕЛ 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Расчет и нормирование показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров. Анализ показателей качества транспортного обслуживания	4
4	7	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	2
5	7	РАЗДЕЛ 5 Методы контроля качества	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	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	4
ВСЕГО:				18/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Управление качеством» 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 6 разделов, представляющих собой логически завершённый

объём 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	7	РАЗДЕЛ 1 Основы теории управления качеством	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме	9
2	7	РАЗДЕЛ 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме	15
3	7	РАЗДЕЛ 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме	19
4	7	РАЗДЕЛ 4 Комплексная оценка качества транспортного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме	11
5	7	РАЗДЕЛ 5 Методы контроля качества	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме	11
6	7	РАЗДЕЛ 5 Методы контроля качества	Подготовка к зачёту; эссе, реферат	7
ВСЕГО:				72

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 продукции	Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е.	М.: Дашков и Ко, 2013., 2013 http://www.twirpx.com/file/1502420/	Все разделы
2	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте	Соколов Ю.И.	УМЦ ЖДТ, 2014., 2014 http://library.miiit.ru/2014books/knigi/0/Sokolov_vse.pdf	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	Михеева Е.Н., Сероштан М.В.	М.: Дашков и Ко, 2012. , 2012 http://www.twirpx.com/file/1495943/	Все разделы

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

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

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

<https://www.biblio-online.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)

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

В образовательном процессе применяются следующие информационные технологии: персональные компьютеры; компьютерное тестирование; мультимедийное оборудование; 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 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 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.

Выполнение практических работ 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.