

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»

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки: 38.03.06 – 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

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 базовую часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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

2.1.1. Маркетинг:

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: знает основные концепции и особенности развития транспортной системы и определяет перспективные направления её развития;

Умения: Осуществляет поиск, сбор и анализ исходных данных по выбранной теме исследования.

Навыки: принимает участие в планировании и анализе производственно-экономических показателей организации

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Государственная итоговая аттестация

2.2.2. Управление инновациями на железнодорожном транспорте

**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	ПКО-8 готовностью обеспечивать необходимый уровень качества обслуживания клиентов	ПКО-8.1 Применяет методы оценки уровня качества товаров и услуг, а также уровень качества обслуживания клиентов организации. ПКО-8.2 Знает и применяет методы управления качеством обслуживания клиентов.

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетных единиц (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	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)	40	40
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 промежу-точной 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	4		4			8	ЗЧ
2	7	Тема 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте	4		4		10	18	ПК1, текущий контроль по разделам 1 -3 (ТЕСТ №1, 2 письменный блиц-опрос, решение практических задач)
3	7	Тема 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	4		11		12	27	
4	7	Тема 4 Комплексная оценка качества транспортного обслуживания	12		5			17	
5	7	Тема 5 Функции менеджмента качества	4		4		18	26	ПК2, текущий контроль по разделам 4-6 (ТЕСТ № 3, письменный блиц-опрос, решение задач)
6	7	Тема 6 Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	6		6			12	
7		Тема 7 Зачет с оценкой							
8		Всего:	34		34		40	108	

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 ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
1	7	Тема: Основы теории управления качеством на транспорте	Эволюция научной мысли в области менеджмента качества. 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.	4
2	7	Тема: Производственное качество на железнодорожном транспорте	Методы расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта Методы расчета показателей качества технических средств железнодорожного транспорта Методы расчета показателей качества эксплуатационной работы	4
3	7	Тема: Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Расчет и нормирование показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров	11
4	7	Тема: Комплексная оценка качества транспортного обслуживания	Методы комплексной оценки качества транспортного обслуживания. Мультипликативная и аддитивная оценка. 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	5

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
5	7	Тема: Функции менеджмента качества	Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте. 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)	4
6	7	Тема: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	Методы оценки затрат, связанных с качеством. 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 внетранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания	6
ВСЕГО:				34/0

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 (диалоговых) 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 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	Тема 2: Производственное качество на железнодорожном транспорте	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме, письменный блиц- опрос [1, главы 2.1, 2.2], [2, глава 2.1], [3, тема 2]	10
2	7	Тема 3: Потребительское качество на железнодорожном транспорте	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме, письменный блиц- опрос , тестирование [1, главы 2.1, 2.3, 2.4, 2.5], [2, глава 2.2, 2.3], [3, тема 3]	12
3	7	Тема 5: Функции менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме, решение задач [1, глава 6], [2, глава 4.4], [3, тема 6]	18
ВСЕГО:				40

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.	М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – 275 с, 2018 URL: https://umczdt.ru/books/45/18729/ (дата обращения: 10.12.2019)	Все разделы
2	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте	Соколов Ю.И., Межох З.П., Иванова Е.А., Белозеров В.Л., Лавров И.М., Аверьянова О.А.	М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – 198 с., 2019 URL: https://umczdt.ru/books/45/232061/ (дата обращения: 10.12.2019)	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	Соколов Ю.И., Лавров И.М.	М.: МИИТ. – 45 с., 2012 URL: http://library.mii.ru/methodics/30_09_2013/03%2041829%20(3399).pdf (дата обращения: 10.12.2019)	Все разделы
4	Маркетинг на транспорте	Галабулда В.Г., Иванова Е.А., Соколов Ю.И., Аникеев а- Науменко Л.О., Лавров И.М.	М.: МГУПС (МИИТ). – 40 с., 2014 URL: http://library.mii.ru/methodics/200217/03-44091.pdf (дата обращения: 10.12.2019)	Все разделы

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

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