

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление качеством

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Маркетинг и процессная аналитика

Форма обучения: Очно-заочная

Рабочая программа 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: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью дисциплины является формирование у обучающихся системных знаний в области управления качеством и умений комплексного использования этих знаний в разработке управленческих решений, в том числе на транспорте.

Задачами дисциплины являются

формирование представлений о системе показателей качества, в том числе на транспорте;

способности проведения натуральной и стоимостной оценки уровня качества;

формирование представлений о системе менеджмента качества.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-1 - Способен анализировать рыночные условия деятельности транспортной организации, оценивать текущие производственные, инвестиционные и инновационные процессы, создающие конкурентные преимущества выпускаемой продукции, оказываемых услуг и выработать решения по повышению эффективности процессов управления в организации и ее структурных подразделениях

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать

классификацию товаров и услуг, свойства качества, методы оценки качества продукции и обслуживания клиентов

Уметь

применять методы управления качеством обслуживания клиентов, придерживаться принципов управления качеством

Владеть

инструментами статистического контроля качества продукции и услуг, в том числе транспортной продукции.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных единиц (180 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 132 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Раздел 1. Классификация продукции и показателей качества. Термины и определения в области качества Основы теории управления качеством на транспорте. Производственное качество на транспорте. Потребительское качество на транспорте.
2	Раздел 2. Методы оценки и контроля качества Квалиметрические методы оценки качества. Экспертные оценки качества. Комплексная оценка

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	качества транспортного обслуживания. Простые инструменты контроля качества. Семь новых инструментов контроля качества
3	Раздел 3. Управление качеством продукции и услуг. Функции менеджмента качества. Развертывание (структурирование) функций качества. Системный подход к управлению качеством. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов семейства ИСО. Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества на транспорте.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Раздел 1. Эволюция научной мысли в области менеджмента качества. Качество как философская, производственная, экономическая категория. Качество и конкурентоспособность. Система показателей качества на транспорте. Методы расчета показателей качества на транспорте. Расчет и нормирование показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров.
2	Раздел 2. 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. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма рассеивания. Стратификация (расслоение) данных. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольные карты (карты Шухарта)
3	Раздел 3. 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. 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.

Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Работа с лекционным материалом. Работа с литературой. Подготовка к практическим занятиям.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление качеством. Всеобщий подход Васин, С. Г. Учебник М.: ЮРАЙТ , 2019	НТБ РУТ (МИИТ), ЭБС ЮРАЙТ, URL: https://urait.ru/bcode/425062
2	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте Ю.И. Соколов, З.П. Межох, И.М. Лавров, Е.А. Иванова, В.Л. Белозеров, О.А. Аверьянова; под ред. Ю.И. Соколова. Учебное пособие М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте» , 2019	НТБ РУТ (МИИТ), ЭБС Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте, http://umczdt.ru/books/45/232061/
1	Управление качеством. Практикум Е. А. Горбашко [и др.] Практикум М. : ЮРАЙТ , 2021	НТБ РУТ (МИИТ), ЭБС ЮРАЙТ, URL: https://urait.ru/bcode/469623

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miiit.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Офисный пакет приложений Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной

аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы

Доцент, доцент, к.н. кафедры
«Экономика и управление на
транспорте»

Иванова Елена
Алексеевна

Лист согласования

Заведующий кафедрой ЭУТ
Председатель учебно-методической
комиссии

Н.П. Терешина

М.В. Ишханян