

**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:	38.03.01 – Экономика
Профиль:	Экономика предприятий и организаций
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 № 25 12 мая 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: 12.05.2020

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 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: 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	ПКС-1 Способен планировать и анализировать производственно-экономические показатели, оценивать эффективность деятельности предприятий и организаций при формировании цифровой экосистемы.	ПКС-1.3 Умеет оценивать экономическую и иную эффективность деятельности организации с учетом возможных резервов ее повышения с применением цифрового инструментария

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

##### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетных единиц (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	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)	76	76
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК2, ТК	ПК2, ТК
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Диф.зачёт	Диф.зачёт

### 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/П	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		12	20	
2	7	Тема 2 Производственное качество на железнодорожном транспорте	4		4		14	22	ТК, текущий контроль по разделам 1 -3 (ТЕСТ №1, 2 письменный блиц-опрос, решение практических задач)
3	7	Тема 3 Потребительское качество на железнодорожном транспорте	6		6		12	24	
4	7	Тема 4 Комплексная оценка качества транспортного обслуживания	6		6		14	26	
5	7	Тема 5 Функции менеджмента качества	6		6		12	24	ПК2, текущий контроль по разделам 4-6 (ТЕСТ № 3, письменный блиц-опрос, решение задач)
6	7	Тема 6 Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	8		8		12	28	
7	7	Тема 7 Зачет с оценкой						0	Диф.зачёт
8		Всего:	34		34		76	144	

#### 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 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. 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	6
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	6

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
5	7	Тема: Функции менеджмента качества	<p>Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте.</p> <p>Система стандартов, регламентирующих качество на транспорте.</p> <p>Международные, государственные, отраслевые, корпоративные стандарты.</p> <p>Мотивация персонала к повышению качества продукции.</p> <p>Методы материальной и нематериальной мотивации.</p> <p>Определение фонда мотивационного финансирования.</p> <p>Контрольный листок.</p> <p>Гистограмма.</p> <p>Диаграмма рассеивания.</p> <p>Стратификация (расслоение) данных.</p> <p>Диаграмма Парето.</p> <p>Диаграмма Исикавы.</p> <p>Контрольные карты (карты Шухарта)</p>	6
6	7	Тема: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	<p>Методы оценки затрат, связанных с качеством.</p> <p>Методы оценки затрат, связанных с качеством.</p> <p>Американская и японская модели калькуляции затрат.</p> <p>Метод ПОД: профилактика, оценка, дефекты.</p> <p>Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания.</p> <p>Методы определения экономической эффективности менеджмента качества, требующих дополнительных инвестиций.</p> <p>Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей.</p> <p>Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управлении качеством транспортного обслуживания грузовладельцев.</p> <p>Методика учета внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания</p>	8
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 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	7	Эволюция научной мысли в области менеджмента качества.	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме, письменный блиц-опрос [1, глава 1], [2, глава 1], [3, тема 1]	12
2	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]	14
3	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
4	7	Тема 4: Комплексная оценка качества транспортного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме, решение задач [1, глава 3], [2, глава 3], [3, тема 4], [4, тема 3]	14
5	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]	12
6	7	Тема 6: Экономическая эффективность мероприятий менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям в интерактивной форме, решение задач, тестирование [1, главы 7, 8], [2, глава 5], [3, тема 5], [4, тема 6] Подготовка к дифференцированному зачёту	12
<b>ВСЕГО:</b>				<b>76</b>

## 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: <a href="https://umczdt.ru/books/45/18729/">https://umczdt.ru/books/45/18729/</a> (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: <a href="https://umczdt.ru/books/45/232061/">https://umczdt.ru/books/45/232061/</a> (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: <a href="http://library.miit.ru/methodics/30_09_2013/03%2041829%20(3399).pdf">http://library.miit.ru/methodics/30_09_2013/03%2041829%20(3399).pdf</a> (дата обращения: 10.12.2019)	Все разделы
4	Маркетинг на транспорте	Галабулда В.Г., Иванова Е.А., Соколов Ю.И., Анискин А.А., Науменко Л.О., Лавров И.М.	М.: МГУПС (МИИТ). – 40 с., 2014 URL: <a href="http://library.miit.ru/methodics/200217/03-44091.pdf">http://library.miit.ru/methodics/200217/03-44091.pdf</a> (дата обращения: 10.12.2019)	Все разделы

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

[http://miit-ief.ru/student/methodical\\_literature/](http://miit-ief.ru/student/methodical_literature/) (Электронная библиотека ИЭФ)  
<http://library.miit.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, 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.