АННОТАЦИЯ

Дисциплины

«Управление качеством транспортных услуг»

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Профиль – «Производственный менеджмент»

1. **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Управление качеством транспортных услуг» (Б1.В.ДВ.7.1) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося.

1. **Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний в области управления качеством продукции и услуг, приобретение умений оценки уровня качества транспортных услуг и навыков при принятии решений в области управления качеством транспортных услуг

Для достижения поставленных целей решаются следующие задачи:

* изучение методологии и терминологии системы управления качеством;
* знакомство с международными стандартами ISO 9000 и законодательством России по обеспечению качества;
* изучение основ квалиметрии и освоение методов определения показателей качества транспортных услуг;
* сбор, анализ, хранение информации о качестве продукции и услуг;
* разработка программ управления, планирования и повышения качества транспортных услуг;
* выработка управленческих решений по управлению качеством транспортных услуг.

1. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОПК-6, ПК-8, ПК-12.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

* принципы и методы управления качеством на предприятии на основе государственных и отраслевых законодательных и нормативно-правовых актов по стандартизации, метрологии, техническим регламентам, сертификации, патентному законодательству, по закону о правах потребителей и др.;
* основы организации системы менеджмента качества на предприятии на основе требований Всеобщего Управления Качеством (TQM);
* принципы и методы построения организационной структуры корпоративной интегральной системы менеджмента качества (КИ СМК) в ОАО «РЖД»;
* методы оценки конкурентоспособности продукции и услуг как соотношения качества и цены.

УМЕТЬ:

* использовать инструменты контроля и управления качеством для регистрации, анализа статистических данных и выработки решений по управлению качеством;
* использовать метод ПОД («профилактика – оценивание – устранение дефектов») для сравнительного анализа экономической эффективности затрат на качество;
* использовать разные методы для анализа затрат на качество продукции;
* решать экономические и технические задачи, связанные с количественной оценкой качества методами квалиметрии;
* выявлять причины снижения уровня качества и определять предупреждающие воздействия по устранению причин;
* разбираться в тенденциях современного зарубежного опыта управления качеством услуг и использовать полученные знания для повышения уровня качества транспортных услуг отечественных предприятий;
* оценивать экономическую эффективность управления качеством.

ВЛАДЕТЬ:

* навыками самостоятельной исследовательской работы в части сбора, обработки, представления и анализа полученной информации, использования результатов исследований для управления качеством транспортных услуг;
* навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества;
* навыками документального оформления решений в операционной деятельности организаций;
* терминологией и лексикой дисциплины «Управление качеством транспортной продукции» и их аналогами на иностранном языке.

**4. Содержание и структура дисциплины**

Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия и определения в управлении качеством. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями.

История становления и развития теории управления качеством. Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM).

Основы квалиметрии. Оценка уровня качества продукции (товаров и услуг).

Основные инструменты управления и контроля качеством услуг.

Управление затратами на качество.

Управление качеством пассажирских и грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.

**5. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Очная форма обучения:

Объем дисциплины – 3 зачетных единицы (108 час.), в том числе:

лекции – 16 час.

практические занятия –32 час.

самостоятельная работа – 51 час.

контроль – 9 час.

Форма контроля знаний – зачёт.