

Затверджено
на засіданні кафедри економіки та
управління виробничим і
комерційним бізнесом
прот. №1 від 12 вересня 2022 р.

СИЛАБУС З ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

I семестр 2022-2023 навчального року

освітній рівень перший (бакалавр)

галузь знань 07 управління та адміністрування

спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

освітня програма: - Підприємництво

Команда викладачів:

Лектор: Волохов Володимир Анатолійович

Контакти: +38 (057) 730-10-47, e-mail: ekonom.77@ukr.net

Години прийому та консультацій: понеділок 13.00-14.00



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

I семестр 2022-2023 навчального року

Команда викладачів:

Лектор: Волохов Володимир Анатолійович

Контакти: +38 (057) 730-10-47, e-mail: ekonom.77@ukr.net

Години прийому та консультацій: понеділок 13.00-14.00

Із переходом підприємств до ринкової економіки і розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні якості виробленої продукції (послуг). Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентоздатність на 95% залежить від якості. Високий рівень якості транспортних послуг у сфері є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг транспортом, якість яких відповідає потребам споживачів, забезпечується управлінням.

Головне призначення цього курсу – формування знань про головні завдання, напрямки та функції з забезпечення конкурентоспроможності транспортних підприємств в ринкових умовах.

Курс «Управління якістю транспортних послуг» дозволяє сформувати абсолютно нове уявлення щодо управління якістю транспортних послуг. Поєднання теоретичних положень й узагальнення практичного досвіду розкриває зміст проведення роботи у сфері ефективної системи управління якістю транспортних послуг в сучасних умовах.

Метою викладання дисципліни є формування у майбутніх фахівців розуміння та вміння вирішувати на практиці проблеми розробки політики управління якістю транспортних послуг згідно з його маркетинговою стратегією на основі отримання системи спеціальних теоретичних знань.

Завдання курсу:

- набуття студентами теоретичних знань з питань застосування концептуальних засад управління конкурентоспроможністю транспорту, використання стратегії і тактики управління якістю транспортних послуг, принципів і закономірностей виявлення конкурентних переваг;

- опанування студентами методичного інструментарію розробки та реалізації завдань контролю якості транспортних послуг;

- оволодіння ідеологією концепції та навичками формування стратегії транспортного підприємства ;

- розроблення пропозицій щодо формування та удосконалення методики

економічного аналізу якості транспортних послуг;

- набуття навичок з особливості аналізу конкурентних переваг транспортних послуг.

Курс має на меті сформувати та розвинути наступні **компетентності** студентів: 1. 1.

Ціннісно-смыслову компетентність - формування та розширення світогляду студента в області управління конкурентоспроможністю залізничного транспорту; напрямів комплексного дослідження ринку транспортних послуг; основні поняття про сутність, особливості, суб'єкти, об'єкти транспортного ринку; загальні та специфічні чинники, що визначають рівень конкурентоспроможності підприємства; основні конкурентні переваги та способи їхнього досягнення конкретним підприємством в залежності від ситуації, що складається; сутність загальної концепції управління конкурентоспроможністю підприємства та специфічні особливості управління конкурентоспроможністю організацій різних типів.

2. **Загальнокультурну компетентність** - розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в області використання інструментів управління якістю транспортних послуг.

3. **Навчально-пізнавальну компетентність** - використовувати в теоретикометодологічному дослідженні основні категорії управління якістю транспортних послуг, здійснювати аналіз положення підприємства у конкурентному середовищі; проводити діагностику та ревізію поточної конкурентної стратегії; здійснювати аналіз конкурентних переваг, якими володіє підприємство, та визначати ті, що мають бути досягнутими в майбутньому для поліпшення його конкурентоспроможності; визначати та конкретизувати функції управління конкурентоспроможністю підприємства; виконувати розрахунки, що пов'язані з оцінкою ступеню інтенсивності конкуренції; здійснювати розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, що спрямовані на підвищення якості продукції і продуктивності виробництва;

4. **Інформаційну компетентність** - розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації для аналізу ринку транспортних послуг.

5. **Комунікативну компетентність** - розвиток у здобувача навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проектів в області комерційної діяльності, способів

взаємодії з оточуючими й окремими людьми, вміння презентувати власний проект та кваліфіковано вести дискусію у досліджуваній сфері.

6. **Компетентність особистісного самовдосконалення** - елементи фізичного, духовного й інтелектуального саморозвитку, емоційної саморегуляції та самопідтримки; підтримка постійної жаги до самовдосконалення та самопізнання, шляхом постійного пошуку нетрадиційних підходів до розв'язування проблем підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг .

Чому ви маєте обрати цей курс?

Якщо вас цікавить, як прийняти правильне управлінське рішення і забезпечити успіх підприємства на ринку транспортних послуг, а також, як підвищити якість його роботи та рівень сервісу, знайти найоптимальніші шляхи рішення виробничих задач, тоді вам обов'язково необхідний цей курс!

Фахівцям у сфері транспорту та його складової частини – залізничного транспорту, рекомендують різні підходи до оцінки якості послуг, що надаються транспортними підприємствами та з визначення шляхів його підвищення. Для умов ринку, коли потрібна оцінка по базі безлічі показників, в умовах інтегрального спектра вибору технологій стає складним для використання як сам вибір підходу, так і його застосування.

На сьогоднішньому етапі розвитку євроінтеграційних процесів робиться акцент на якості та ефективності надаваних послуг і вдосконалення їх технологічного процесу, виходячи із забезпечення вимог клієнтів і споживачів до якості обслуговування, що висуває завдання формування системи оцінки рівня даного в транспортно-технологічній сфері.

Рівень сервісного обслуговування транспортних підприємств можна визначити, давши оцінку основним показникам якості послуг. Проблеми формування показників якості послуг, визначення рівня сервісного обслуговування та методи його підвищення відрізняються особливістю методичної складності, яка обумовлена тісним, складним і органічно поєднаним взаємозв'язком між різними зацікавленими сторонами наданих послуг (постачальниками, суспільством, споживачами). При цьому в силу різних інтересів, виховання, психологічних та багатьох інших загальнолюдських властивостей оціночна шкала виконання вимог у кожній зі сторін може значно відрізнятися.

Курс «Управління якістю транспортних послуг» спрямований на набуття глибоких практичних навичок у майбутніх фахівців системних знань і розуміння концептуальних основ управління якістю транспортних послуг, теорії й практики розвитку цього напрямку та набуття навичок самостійної роботи щодо застосування навчального матеріалу стосовно сучасних методів оцінки показників якості транспортних послуг.

Здобувачі освіти зможуть реалізувати себе в розробці сучасних концепцій маркетингу і менеджменту, застосуванні менеджменту і логістики в системі оцінки якості транспортного підприємства, визначенні ефективності залучення новітніх транспортних технологій, застосовуванні інструментарію маркетингу, менеджменту і логістики в для підвищення якості транспортних послуг (на прикладі залізничного транспорту).

Від здобувачів очікуються:

- базові знання з дисципліни «Управління якістю транспортних послуг»;
- розуміння основ з оцінки якості транспортного обслуговування;

- наявність логічного мислення при розв'язанні задач з оцінки якості транспортних послуг;

- вміння використовувати сучасні логістичні та маркетингові заходи, розробляти й обґрунтовувати рішення на основі комплексу оптимізаційних моделей; обґрунтовувати вибір оптимального моделі оцінки якості послуг; аналізувати ефективність транспортних послуг і зокрема залізничного транспорту.

Команда викладачів готова надати будь-яку допомогу з найбільш складними та проблемними аспектами курсу по електронній пошті і особисто - у робочий час.

Організація навчального процесу

Курс «Управління якістю транспортних послуг» вивчається на 1-му році денної/заочної повної форми навчання магістра та забезпечує:

- глибоке розуміння основних теоретичних понять з якості транспортного обслуговування;

- набуття практичних навичок з вирішення проблем підвищення ефективності надаваних послуг і вдосконалення їх технологічного процесу на прикладі залізничного транспорту.

Курс складається з однієї лекції щотижня, та практичного заняття раз на 2 тижні. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями.

Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії та розробки проектів з вирішення складних проблем логістики. В рамках курсу передбачаються лекції запрошених роботодавців.

Практичні заняття з курсу передбачають вивчення прийомів та методів, які дозволять сформулювати базу знань, умінь та навичок з розв'язання прикладних проблем логістики. Виконання завдань супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формують у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

Теми курсу за модулями

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління якістю транспортних послуг

Тема 1. Основні поняття і визначення у сфері якості транспортних послуг

Тема 2. Стандарти управління якістю транспортних послуг

Тема 3. Сучасні системи сертифікації транспортних послуг

Тема 4. Управлінські технології для поліпшення якості транспортних послуг

Модуль 2.

Змістовий модуль 2. Практичні основи управління якістю транспортних послуг.

Тема 5. Показники якості транспортних послуг

Тема 6. Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі

Тема 7. Прогнозування і планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг

Тема 8. Контроль у сфері якості транспортних послуг **Тема 9. Розвиток транспортних послуг в Україні**

**Управління якістю транспортних послуг
схема курсу**

Поміркуй	Лекції	
	Запрошені лектори	
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	Виконай
	Групові завдання	
	Індивідуальні завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Залік	

Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдання та правила оцінювання курсу.

Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі «Дистанційне навчання» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Приклади питань для обговорення доступні на слайдах відповідних презентацій. Ось деякі з них:

1. Проблеми і перспективи оцінки якості транспортних послуг в Україні.
 2. Фактори, які впливають на конкурентоспроможність залізничного транспорту
 3. Шляхи підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту України
 4. Роль держави в забезпеченні конкурентоспроможності залізничного транспорту
 5. Проблеми оцінки конкурентоспроможності окремого виду транспорту
- Додаткові ресурси курсу: <https://pidruchniki.com/menedzhment/>

Лекції та практичні заняття

		Тема лекції		Тема практичних, семінарських та лабораторних занять
1	2	Основні поняття і визначення у сфері якості транспортних послуг		
2	2	Стандарти управління якістю транспортних послуг	2	Застосування статистичних методів в процесі управління якістю транспортних послуг
3	2	Стандарти управління якістю транспортних послуг		
4	2	Сучасні системи сертифікації транспортних послуг	2	Управління витратами на транспортування
5	2	Сучасні системи сертифікації транспортних послуг		
6	2	Управлінські технології для поліпшення якості транспортних послуг	2	Діагностика проблем якості транспортних послуг
7		Модульний контроль знань		
8	2	Показники якості транспортних послуг		
9	2	Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі	2	Оцінка ефективності якості транспортних послуг
10	2	Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі		
11	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг	2	Визначення інтегрального показника конкурентоспроможності в галузі надання транспортних послуг
12	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг		
13	2	Планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг.
13	2	Планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг		
14	2	Контроль у сфері якості транспортних послуг	2	Планування процесу транспортування за допомогою інформаційних систем
15	2	Розвиток транспортних послуг в Україні		
16			1	Використання реінжинірингу та концепції “6 сигм” в процесі управління якістю транспортних послуг
		Модульний контроль знань		

Правила оцінювання

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	<u>Відмінно</u> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	<u>Дуже добре</u> – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	<u>Добре</u> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	<u>Задовільно</u> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	<u>Достатньо</u> – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	<u>Незадовільно</u> – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	<u>Незадовільно</u> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати один з 8 варіантів тем для створення власного проекту впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 100% на другий модульний контроль. Пербіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.
- Студенти мають прорецензувати одну роботу іншого студента або групи впродовж семестру очно та висловити свої критичні зауваження.

	Теми проектів
1	Перспективні напрямки розвитку залізничного транспорту України
2	Конкурентоспроможність залізничного транспорту провідних країн світу
3	Конкурентні переваги залізничного транспорту на ринку транспортних послуг
4	Шляхи збереження конкурентних переваг залізниць України на ринку транспортних послуг
5	Роль держави в забезпеченні конкурентоспроможності залізничного транспорту як стратегічної галузі народного господарства
6	Порівняльний аналіз конкурентоспроможності залізничного та автомобільного видів транспорту
7	Роль інтегрованих транспортних компаній в підвищенні конкурентоспроможності транспортних послуг
8	Інтеграція різних видів транспорту в інших країнах світу

Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання ринкових відносин в сучасних умовах. Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагаємося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власної залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). Ступінь залученості визначається участю у роботі дискусійного клубу з питань застосування логістичних технологій. **Максимальна сума становить 30 балів.**

Якщо студент пропустив практичне заняття для отримання балів за нього він повинен самостійно відпрацювати матеріал, що розглядався на занятті; виконати індивідуальне завдання – підготувати доповідь відповідно до теми календарного плану. Доклад оцінюється максимально **до 5 балів.**

Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (15 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 2,7 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

Залік:

Студент отримує залік за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає екзаменаційний бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на заліку, відповівши на питання викладача (додаток 1).

Програмні результати навчання

Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва.

Вміти розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

Визначати та впроваджувати стратегічні плани розвитку суб'єктів господарювання у сфері підприємництва

Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень

Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької діяльності

Команда викладачів

Волохов Володимир Анатолійович (<http://kart.edu.ua/kafe-m-ua/kolectuv-kafedrum-ua>) – лектор з питань прикладних проблем маркетингу і логістики

Освіта: Харківська державна академія залізничного транспорту, 1999 р., спеціальність «Транспортний менеджмент», інженер-економіст. Кандидат економічних наук з 2008 року. Дисертацію захистив у спеціалізованій вченій раді Д 64.820.05 при Українській державній академії залізничного транспорту за спеціальністю 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)», номер диплома ДК № 046868., тема дисертації «Удосконалення ціноутворення на вантажні залізничні перевезення на основі логістичного підходу»,. Напрямки наукової діяльності: удосконалення ціноутворення на вантажні залізничні перевезення.

Кодекс академічної доброчесності

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, ви повинні зазначити ступінь їх залучення до роботи.

Інтеграція студентів із обмеженими можливостями

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>

Додаток 1

Питання з дисципліни «Управління якістю транспортних послуг» для проведення заліку

1. Поясніть, чому проблема якості є фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки.
2. Чому не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача.
3. Чому якість є комплексним поняттям, що відображає ефективність всіх сторін діяльності фірми.
4. Яке значення має підвищення якості?
5. Розкрійте взаємозв'язок загального менеджменту і менеджменту якості.
6. Як пов'язати показники споживчої і виробничої якості?
7. Назвіть п'ять основних етапів управління якістю.
8. Які функції включає система управління якістю?
9. Яким вимогам повинна задовольняти система управління якістю?
10. Яка мета політики в області якості.
11. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту транспортної організації.
12. Особливості послуг на відміну від товарів.
13. Роль маркетингу транспортних послуг системі забезпечення якості транспортного виробництва.
14. Система показників якості продукції та послуг підприємств транспорту.
15. Функції та методи управління якістю перевезень.
16. Етапи маркетингового дослідження транспортного ринку.
17. Методи формування попиту на транспортні послуги.
18. Споживча сегментація ринку пасажирських перевезень: принципи і критерії.
19. Етапи маркетингового обстеження районів тяжіння залізниць.
20. Мета та процес сегментації ринку вантажних перевезень.
21. Зв'язок між категоріями „якість” та „конкурентоспроможність товарів” та послуг.
22. Конкурентні переваги залізничного транспорту.
23. Шляхи підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту.
24. Проста, складна та інтегральна якість.
25. Порядок визначення параметрів якості товарів та послуг.
26. Методика визначення інтегральної якості транспортного виробництва.
27. Комплексне „колесо якості транспортного” обслуговування.
28. Сутність правового забезпечення комплексної системи управління якістю перевезень.

29. Правове забезпечення управління якістю продукції та послуг в транспортній галузі.
30. Роль норму в правовому забезпеченні управління якістю транспортної продукції та послуг.
31. Сутність та основні принципи стандартизації.
32. Загальна структура стандартів з управління якістю.
33. Стандартизація в сфері управління якістю.
34. Сутність сертифікації на транспорті.
35. Система сертифікації транспортної продукції та послуг.
36. Дайте визначення стандарту.
37. Хто є об'єктом акредитації?
38. Для чого використовуються міжнародні стандарти ISO 9000?
39. Що таке обов'язкова сертифікація?
40. Послідовність процедур сертифікації продукції.
41. Основні етапи сертифікації виробництва.