

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.05.02 Управление качеством предоставления  
услуг в предприятиях автомобильного транспорта  
наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

23.03.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ  
МАШИН И КОМПЛЕКСОВ

Направленность (профиль)

23.03.03.01 Автомобили и автомобильное хозяйство

Форма обучения

заочная

Год набора

2020

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили \_\_\_\_\_

Воеводин Е.С.

\_\_\_\_\_  
должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины является подготовка специалистов, способных решать вопросы деятельности предприятий, организаций и управления информационными процессами с позиций системного подхода на основных этапах жизненного цикла предприятия. Раскрыть вопросы идеологии курса на понимание составляющей организации - социально-технической системы всякого управления, которой присущи определенные черты. Рассмотреть социально-техническую систему как самостоятельную сферу деятельности, ее специфические особенности, взаимоотношения с внешней средой.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

К задачам изучения дисциплины в соответствии с требованиями компетенциям направления подготовки специалистов относятся:

- получение знаний по основным принципам, понятиям формирования науки «Управление социально-техническими системами», принципов и законов организации; формирования социально-экономических систем; распределения функций управления в организации; структуру построения организации;

- формирование умений применять полученные знания к решению вопросов по организационным процессам, выбору моделей организации;

- иметь представление о принципах действия, классификации и моделях социально-технических систем.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-11: способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю</b>	
ПК-11: способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	основы работы в составе коллектива исполнителей по реализации управленческих решений в области организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников применять основы выполнения работы в составе коллектива исполнителей по реализации управленческих решений в области организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников навыками выполнения работы в составе коллектива исполнителей по реализации управленческих решений в области организации производства и

	труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников
<b>ПК-13: владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</b>	
ПК-13: владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	основы проведения технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ применять основы проведения технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ навыками проведения технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Управление качеством предоставления услуг в предприятиях автомобильного транспорта</b>									
	1. Управление качеством предоставления услуг в предприятиях автомобильного транспорта							151	
	2. Системный подход к организации управления. Организация как объект управления формальных взаимоотношений людей с систематической координацией задач. Два аспекта организационного процесса. Системный подход к организации управления как способ мышления. Понятие «Системы». Характеристика элементов системы, ее устройства и функции: вход и выход, состояние системы, анализ и синтез. Внутренняя среда управления. Характеристика внешней среды. Международная среда. Классификация управления	2							

3. Теория систем. Основные понятия и характеристики общей теории систем. Сущность и принципы системного подхода. Классификация систем. Разновидности систем. Свойства систем. Основные понятия системного подхода. Техническая система, технологическая система, система организации производства, экономическая система.	1							
4. Системный анализ и области его применения. Определение понятия системного анализа. История возникновения системного анализа. Анализ функционирования организационной системы. Принципы системного анализа.	1							
5. Методы системного анализа. Создание новых систем. Методы построения и анализ системных моделей. Дерево целей	1							
6. Управление развитием и использованием производственных мощностей транспорта. Показатели производственной мощности транспортных предприятий. Диагностический анализ транспортных комплексов. Анализ производственно-хозяйственной деятельности. Функционально-стоимостной анализ. Системотехнический анализ. Цель и методы системотехнического анализа. Управление развитием транспортных комплексов.	1							
7. Система как целостность компонентов внутренней и внешней среды			4					
8. Основные понятия и характеристики теории систем			2					
9. Диагностический анализ транспортных комплексов			4					
10. Построение дерева целей			2					

11. Системотехнический анализ транспортных комплексов			2					
Всего	6		14				151	



## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Храменко С. А. Управление техническими системами: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы [для студентов напр. 151000.68 «Технологические машины и оборудование»](Красноярск: СФУ).
2. Мильнер Б.З. Теория организации: учебник.; рекомендовано МО РФ(М.: ИНФРА-М).
3. Иванов В.В., Богаченко П.В. Автомобильный менеджмент(М.: ИНФРА-М).
4. Николаев А. Б., Алексахин С. В., Кузнецов И. А., Строганов В. Ю., Юрчик П. Ф., Николаева А. Б. Автоматизированные системы управления на автомобильном транспорте: учебник для студентов вузов сред. проф. образования(Москва: Академия).
5. Бочарников В. П., Бочарников И. В., Свешников С. В. Основы системного анализа и управления организациями(Москва: ДМК Пресс).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Для освоения данной дисциплины необходимо программное обеспечение MSOffice (MSWord, MSPowerPoint, MSExcel), AdobeAcrobat, AdobeFlashPlayer или KMPlayer, аудиопроигрыватель AdobeFlash до Winamp.

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронное средство обучения Moodle, URL адрес <http://study.sfu-kras.ru/login/index.php>.
2. Научная библиотека СФУ <http://bik.sfu-kras.ru/>
3. Поисковые системы: Google или Яндекс.
4. Справочно-информационная система Федерального института промышленной собственности.

## **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации аудитории – каждое рабочее место должно быть оборудовано ПК, обязательно наличие проекционного оборудования.