

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра транспорта (Т\_ФТ)**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра транспорта (Т\_ФТ)**

наименование кафедры

**Воеводин Е.С.**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В  
ПРЕДПРИЯТИЯХ  
АВТОМОБИЛЬНОГО  
ТРАНСПОРТА**

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 Управление качеством предоставления  
услуг в предприятиях автомобильного транспорта

Направление подготовки / 23.03.03 Эксплуатация транспортно-  
специальность технологических машин и комплексов

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2018

Красноярск 2021

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

230000 «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ НАЗЕМНОГО ТРАНСПОРТА»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

Направление 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Программу Воеводин Е.С.  
составили

## 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

<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>	
Уровень 1	основы работы в составе коллектива исполнителей по реализации управленческих решений в области организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников
Уровень 1	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

Уровень 1	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>	
Уровень 1	основы проведения технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ
Уровень 1	применять основы проведения технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ
Уровень 1	навыками проведения технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина по выбору.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Ресурсосбережение на предприятиях АТ

Управление социально-техническими системами

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как последующее:

Экологические проблемы транспорта

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

#### 1.5 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
		8
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>5 (180)</b>	<b>5 (180)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
занятия лекционного типа	0,67 (24)	0,67 (24)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1,33 (48)	1,33 (48)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

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

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Управление качеством предоставления услуг в предприятиях автомобильного транспорта	24	48	0	72	ПК-11 ПК-13
Всего		24	48	0	72	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	<p>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</p>	2	0	0
2	1	<p>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.</p>	2	0	0

3	1	Системный анализ и области его применения. Определение понятия системного анализа. История возникновения системного анализа. Анализ функционирования организационной системы. Принципы системного анализа.	6	0	0
4	1	Методы системного анализа. Создание новых систем. Методы построения и анализ системных моделей. Дерево целей	6	0	0
5	1	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.	8	0	0
Всего			24	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме



1	1	Система как целостность компонентов внутренней и внешней среды	10	0	0
2	1	Основные понятия и характеристики теории систем	8	0	0
3	1	Диагностический анализ транспортных комплексов	12	0	0
4	1	Построение дерева целей	8	0	0
5	1	Системотехнический анализ транспортных комплексов	10	0	0
Всего			48	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	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, 2011
Л1.2	Бочарников В. П., Бочарников И. В., Свешников С. В.	Основы системного анализа и управления организациями	Москва: ДМК Пресс, 2014

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Храменко С. А.	Управление техническими системами: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы [для студентов напр. 151000.68 «Технологические машины и оборудование»]	Красноярск: СФУ, 2013
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Мильнер Б.З.	Теория организации: учебник.; рекомендовано МО РФ	М.: ИНФРА-М, 2006
Л2.2	Иванов В.В., Богаченко П.В.	Автомобильный менеджмент	М.: ИНФРА-М, 2007
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	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, 2011
Л3.2	Бочарников В. П., Бочарников И. В., Свешников С. В.	Основы системного анализа и управления организациями	Москва: ДМК Пресс, 2014

## 7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Научная библиотека СФУ	<a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>
----	------------------------	---------------------------------------------------------------

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

На самостоятельную работу обучающихся отводится 2зе (72), в том числе:

изучение теоретического курса (ТО) 1зе(36)

реферат, эссе (Р) 1зе (36).

Реферат должен содержать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованной литературы.

Срок сдачи реферата по теоретическому изучению материала не позднее чем за неделю до начала промежуточной аттестации

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

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

### **9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

9.2.1	Электронное средство обучения Moodle, URL адрес <a href="http://study.sfu-kras.ru/login/index.php">http://study.sfu-kras.ru/login/index.php</a> .
9.2.2	Научная библиотека СФУ <a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>
9.2.3	Поисковые системы: Google или Яндекс.
9.2.4	Справочно-информационная система Федерального института промышленной собственности.

## **10 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.