

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы магистратуры
по направлению подготовки
23.04.02 Наземные транспортно-технологические
комплексы,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Система менеджмента качества услуг пассажирского комплекса

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта

Форма обучения: Очная

Рабочая программа 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: 8890
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей Петрович
Дата: 05.10.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Учебная дисциплина «Система менеджмента качества услуг пассажирского комплекса» предназначена для формирования у магистрантов совокупности профессиональных компетенций, позволяющих качественно анализировать походы и методы осуществления логистического менеджмента.

Целями освоения учебной дисциплины «Система менеджмента качества услуг пассажирского комплекса» являются выработка у магистрантов навыков по осуществлению выбора различных вариантов методов принятия управленческих решений; формирование у магистрантов профессиональных компетенций, позволяющих осуществлять анализ объектов и субъектов управленческих решений в сфере логистики и оценку адаптивности методов логистического менеджмента в конкретной ситуации.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение основ менеджмента, базовые положения школ управленческой мысли;
- изучение специфики понятий управление, менеджмент, руководство, логистический менеджмент;
- изучения концепции «Качественный менеджмент»;
- оценка адаптивности различных методов принятия управленческих решений в логистическом менеджменте.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-5 - Способен применять инструментарий формализации научно-технических задач, использовать прикладное программное обеспечение для моделирования и проектирования систем и процессов;

ПК-5 - Способен использовать методы стратегического планирования для повышения эффективности работы пассажирского комплекса.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

базовые основы школ управленческой мысли, определяющие понятия в области менеджмента и логистического менеджмента.

Уметь:

осуществлять оценку особенностей объектов и субъектов

управленческих решений в логистической сфере; производить оценку адаптивности различных методов логистического менеджмента в различных областях логистики.

Владеть:

навыками по использованию и интегрированию методов логистического менеджмента в логистические процессы на предприятии; по оценке эффективности используемых методов логистического менеджмента в логистических процессах.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов		
	Всего	Семестр	
		№2	№3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	36	12	24
В том числе:			
Занятия лекционного типа	14	6	8
Занятия семинарского типа	22	6	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 180 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных

условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Раздел 1. Теория и методология управления персоналом</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none">- Персонал организации: основные понятия и теории.- Исторические модели формирования системы управления человеческими ресурсами.- Управление человеческими ресурсами как интегральный компонент общего процесса управления.- Менеджмент персонала и эффективность производства.- Концепция управления персоналом организации.- Цели и функции управления персоналом.- Принципы и методы построения системы управления персоналом организации.- Влияние специфики управления персоналом на эффективность организации.- Кадровая политика организации.- Принципы, направления и методы реализации.- Политика управления персоналом: типы и формы.- Задачи кадрового менеджмента, его роль в реализации стратегии предприятия.- Принципы формирования кадровой стратегии.- Основные направления кадровой политики и особенности их реализации на предприятиях разных типов.- Методы реализации кадровой политики.
2	<p>Раздел 2. Система управления персоналом организации.</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none">- Структура системы управления персоналом.- Анализ и виды организационных структур организации.- Принципы построения организационной структуры.- Обеспечение деятельности системы управления персоналом.- Функции, выполняемые системой управления персоналом.- Развитие и роль службы управления персоналом в организации.- Особенности управления персоналом на крупном предприятии.- Качественный и количественный состав служб управления персоналом.- Комплексное обеспечение системы управления персоналом: правовое, нормативно-методическое, делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом.- Кадровый мониторинг.- Маркетинг персонала. Поиск персонала. Набор персонала.- Влияние стратегии фирмы на формулировку основных принципов комплектования штата.- Принципы, методы и этапы отбора сотрудников.- Процедуры отбора.- Интервью как ключевая отборочная процедура: виды, формы, специфика и ошибки.- Проблема испытательного срока.- Наем и адаптация персонала.
3	<p>Раздел 3. Технология управления персоналом</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none">- Принципы оценки результативности труда.- Оценка труда и рабочего места.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка результатов труда персонала. - Аттестация, оценка квалификационных характеристик, другие подходы. - Организация оценочной процедуры. - Методики оценки результативности труда. - Проблемы аттестации персонала. - Теории мотивации и их значение. - Стимулирование труда персонала. - Руководитель в системе управления персоналом. - Системы морального и материального стимулирования. - Системы оплаты и труда и партисипативное управление. - Основные характеристики оплаты труда. - Оценка труда и определение базовой оплаты труда, факторы оплаты труда. Компоненты заработной платы. Системы оплаты труда. - Принципы мотивации в оплате труда. Моделирование системы оплаты труда. - Партисипативное управление и проблемы, вызванные участием работников в управлении.
4	<p>Раздел 4. Управление конфликтами в коллективе</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов; типология конфликтов. - Конфликты в общественной и индивидуальной деятельности, национально-этнические конфликты, конфликты в сфере управления, мировоззренческие и нормативно-ценностные конфликты; форма, структура и динамика конфликтов. - Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов <p>"Роль конфликтов в социально-экономическом развитии.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Социальные и психологические мотивы конфликтов; управление конфликтом.
5	<p>Раздел 5. Концепция «Качественный менеджмент» (часть 3).</p> <p>Основные вопросы, рассматриваемые в лекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Семь инструментов качества. - Диаграмма разброса. - Диаграмма Исикавы. - Контрольная карта.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Раздел 1. Школы управленческой мысли.</p> <p>Разъяснение положений школы научного управления, административной, школы психологии и человеческих отношений, школы науки управления.</p>
2	<p>Раздел 2. Основные категории менеджмента.</p> <p>Разъяснение понятий менеджмент, руководство, управление, логистический менеджмент. Объекты, субъекты, функции, методы менеджмента, принципы эффективного менеджмента.</p>
3	<p>Раздел 3. Концепция «Качественный менеджмент» (часть 1).</p> <p>Положения Деминга, принципы «качественного менеджмента», триада Джурана.</p>
4	<p>Раздел 4. Концепция «Качественный менеджмент» (часть 2).</p> <p>Семь инструментов качества, контрольный листок, гистограмма, диаграмма Парето, метод стратификации.</p>
5	<p>Раздел 5. Концепция «Качественный менеджмент» (часть 3).</p> <p>Семь инструментов качества, диаграмма разброса, диаграмма Исикавы, контрольная карта.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
6	Раздел 6. Особенности применения логистического менеджмента в цепи поставок (часть 1). Закупочная логистика, логистика распределения.
7	Раздел 7. Особенности применения логистического менеджмента в цепи поставок (часть 2). Складская логистика, складской технологический процесс.
8	Раздел 8. Особенности применения логистического менеджмента в цепи поставок (часть 3). Транспортная логистика, интермодальные перевозки.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к семинарским занятиям.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление транспортной системой. Летягин В.Г., Королькова Н.В., Смирнова Ж.В. Учебно-методическое издание М.: РУТ (МИИТ). - 16 с. , 2018	НТБ (МИИТ)
2	Управление качеством транспортного обслуживания. Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Шлеин В.А. Учебно-методическое издание М.: РУТ (МИИТ). - 35 с. , 2019	НТБ (МИИТ)
3	Методы принятия управленческих решений в логистике транспортных систем. Багинова В.В., Ушаков Д.В. Учебно-методическое издание М.: РУТ (МИИТ). - 275 с. - ISBN: 978-5-906938-62-6. , 2020	НТБ (МИИТ)

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Официальный сайт РУТ (МИИТ) - (<https://www.miit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ - (МИИТ(<http://library.miit.ru>)).

Образовательная платформа «Юрайт» - (<https://urait.ru/>).

Общие информационные, справочные и поисковые «Консультант Плюс»,

«Гарант».

Электронно-библиотечная система издательства - (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система ibooks.ru - (<http://ibooks.ru/>).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет во 2, 3 семестрах.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры
«Управление транспортным бизнесом
и интеллектуальные системы»

И.И. Дроздова

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС
Председатель учебно-методической
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Клычева