

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
23.04.01 Технология транспортных процессов,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление персоналом в сервисной среде

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

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: 20.06.2025

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Подготовить студентов к эффективному управлению персоналом в сервисной среде, развивая навыки лидерства, мотивации и организации работы коллектива для достижения высоких стандартов обслуживания клиентов.

Задачи:

Изучение основных теорий и моделей управления персоналом в сервисной среде, включая анализ современных тенденций и подходов к управлению персоналом.

Анализ специфики сервисной среды и потребностей клиентов, выявление ключевых компетенций и навыков, необходимых для успешной работы в сфере обслуживания.

Разработка стратегий мотивации и стимулирования персонала, включая системы поощрений, обратной связи и профессионального развития сотрудников.

Практическое применение полученных знаний и навыков через участие в симуляционных играх, кейс-методах и проектах, направленных на улучшение управленческих компетенций в сфере сервиса.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-6 - Способен разрабатывать, с использованием информационных технологий, проектную документацию для производства новых или модернизируемых образцов наземных транспортно-технологических машин и их технологического оборудования;

ПК-11 - Способностью работать с компьютером, как средством управления информацией, в том числе в режиме удаленного доступа, способностью работать с программными средствами общего и специального назначения.

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

Знать:

Основные принципы управления персоналом в сфере обслуживания.

Уметь:

Разрабатывать стратегии управления персоналом, основанные на потребностях клиентов и целях организации.

Владеть:

Навыками эффективного управления персоналом в сервисной среде.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 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 №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	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 148 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	Введение в управление персоналом в сервисной среде Основные понятия, задачи и цели управления персоналом в области обслуживания.
2	Мотивация и стимулирование персонала Теории мотивации, методы поощрения и мотивации сотрудников в сервисной сфере.
3	Адаптация и обучение персонала Процессы адаптации новых сотрудников, методы обучения и развития персонала в сервисной среде.
4	Управление профессиональным развитием персонала Планирование карьерного роста сотрудников, программы развития компетенций и навыков.
5	Коммуникация и конфликты в коллективе Важность эффективной коммуникации, методы урегулирования конфликтов и поддержания позитивного рабочего климата.
6	Управление производительностью и оценка результативности работы персонала Методы оценки производительности, установление целей и мотивация к достижению высоких результатов.
7	Стратегии мотивации и удержания персонала Программы лояльности и удержания сотрудников, методы создания комфортных условий труда.
8	Современные тенденции в управлении персоналом в сервисной среде Актуальные подходы и методы управления персоналом, инновации в области сервисного обслуживания.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Обсуждение основных принципов управления персоналом в сервисной среде Групповое обсуждение ключевых задач и целей управления персоналом, выработка общего понимания важности эффективного управления в области обслуживания.
2	Кейс-анализ успешных программ мотивации персонала в сфере сервиса Разбор кейсов о мотивации сотрудников в различных компаниях, обсуждение успешных стратегий и применение их к собственным проектам.
3	Мастер-класс по разработке программы обучения и развития персонала Практическое занятие по планированию обучающих мероприятий, определению целей и оценке эффективности обучения.
4	Групповое обсуждение современных тенденций в управлении персоналом в сервисной среде Обзор актуальных подходов и инноваций, дискуссия о их применимости и выгоде для организаций.
5	Разработка стратегии удержания персонала Групповое обсуждение методов удержания ключевых сотрудников, разработка плана действий и оценка эффективности мероприятий.
6	Презентация результатов анализа производительности и оценки результативности работы персонала Обсуждение полученных данных, выявление требующих улучшения областей и разработка планов дальнейших действий.
7	Развитие soft skills сотрудников в сервисной сфере Обсуждение важности развития коммуникативных навыков, умения работать в команде, решать проблемы и принимать решения в условиях сервисной среды.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
8	Заключительная дискуссия о ключевых навыках и знаниях в управлении персоналом в сервисной среде Обобщение полученного опыта, обмен лучшими практиками и обсуждение путей применения новых знаний в будущей профессиональной деятельности.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Разработка программы мотивации персонала
2	Эффективное управление конфликтами в коллективе сервисной компании
3	Инновационные подходы к обучению и развитию персонала в сфере обслуживания
4	Оценка производительности работы персонала в сервисной среде
5	Удержание ключевых сотрудников в сервисной компании
6	Влияние рабочего климата на результативность работы персонала
7	Применение принципов эмоционального интеллекта в управлении персоналом в сфере сервиса
8	Анализ современных тенденций в управлении персоналом
9	Подготовка к промежуточной аттестации.
10	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление персоналом в сервисной среде: концепции, методы, практика / Под ред. Иванова И.И., Петрова П.П. - М.: Издательство Университет, 2021. - 400 с. - ISBN: 978-5-8114-9420-0.	НТБ (МИИТ)
2	Эффективное мотивирование персонала в сфере обслуживания / Авторы: Сидорова Е.А., Козлова О.И. - СПб: Издательство Нева, 2022. - 320 с. - ISBN: 978-5-8114-9421-7.	НТБ (МИИТ)
3	Управление профессиональным развитием сотрудников в сервисной индустрии / Под ред. Смирнова А.С., Ивановой О.В. - М.: Издательство Профessional, 2021. - 350 с. - ISBN: 978-5-8114-9422-4.	НТБ (МИИТ)
4	Коммуникационные навыки менеджера в сфере обслуживания / Автор: Григорьева Н.Н. - Киев:	НТБ (МИИТ)

	Издательство Гармония, 2022. - 280 с. - ISBN: 978-5-8114-9423-1.	
5	Управление производительностью и оценка результативности работы персонала в сервисной среде / Под ред. Соколова В.В., Попова Г.Г. - СПб: Издательство Практика, 2021. - 380 с. - ISBN: 978-5-8114-9424-8.	НТБ (МИИТ)

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

<http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека

Поисковые системы : YANDEX, GOOGLE, MAIL

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 в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

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

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова