

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 бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Клиентский сервис на транспорте для лиц с ограниченными
возможностями**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

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: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 20.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Клиентский сервис на транспорте для лиц с ограниченными возможностями» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями на транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Клиентский сервис на транспорте для лиц с ограниченными возможностями» являются:

сформировать базовые представления о нормативно-правовом обеспечении требований к доступности объектов и услуг для инвалидов на транспорте;

сформировать знания об особенностях обслуживания инвалидов на транспорте

обеспечить развитие практических навыков оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ПК-1 - Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, с учетом потребностей потребителей, действующих регламентов и стандартов, нормативно-правовой базы и эпидемиологических ограничений.

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

Уметь:

выявлять и оценивать физические и информационно-коммуникационные потребности инвалидов; формирование умений организовать работу персонала предприятия по перевозке и оказанию других услуг инвалидам и маломобильным группам населения.

Знать:

нормативно-правовое обеспечение требований к доступности объектов и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (МГН) на транспорте, потребности инвалидов и МГН на транспорте, функциональные обязанности разных категорий сотрудников транспортного предприятия в части оказания

услуг инвалидам и МГН.

Владеть:

практическими навыками разработки программ организации доступной среды на объектах транспорта для безбарьерного обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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	Сем. №4
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 76 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>Нормативное правовое регулирование обеспечения условий доступности транспорта для лиц с ограниченными возможностями</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- понятие «инвалид», «лицо с ограниченными возможностями»;- основные положения и принципы Конвенции о правах инвалидов по обеспечению прав инвалидов на доступные объекты и услуги пассажирского транспорта;- требования Федеральных законов.
2	<p>Модель взаимодействия участников процесса формирования доступной среды</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- участники процесса- состав участников процесса- функции участников: органов исполнительной власти по координации работ обеспечения доступности пассажирских перевозок; общественных организаций инвалидов по защите прав инвалидов на доступные услуги пассажирского транспорта; организаций пассажирского транспорта.
3	<p>Потребности инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- группы инвалидов- классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности- потребности разных групп инвалидов и МГН.
4	<p>Оборудование, используемое инвалидами в поездках</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- разновидности оборудования, необходимого инвалидам в поездках- назначение и правила технической эксплуатации оборудования- правила провоза необходимого оборудования на различных видах транспорта.
5	<p>Общение с инвалидами и МГН. Действия работников при оказании ситуационной помощи</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- этика и способы общения с инвалидами- особенности обслуживания пассажиров-инвалидов с различными нарушениями- информирование различных групп инвалидов о направлениях перемещения и порядке обслуживания на пассажирском транспорте.
6	<p>Организация перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров на транспорте (по</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте- организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на воздушном транспорте.
7	<p>Оценка доступности, паспортизации доступности объектов и услуг предприятий пассажирского транспорта</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- алгоритм оценки доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов- оценка параметров доступности объектов пассажирской инфраструктуры и предоставляемых услуг для пассажиров из числа инвалидов- уровни доступности объектов инфраструктуры для инвалидов

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
8	Подготовка персонала для оказания «ситуационной помощи» инвалидам и МГН Рассматриваемые вопросы: - цели подготовки и классификация категорий персонала для обучения - теоретическое и практическое обучение персонала специализированным действиям при обслуживании пассажиров с инвалидностью и МГН

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Нормативное правовое регулирование обеспечения условий доступности транспорта для лиц с ограниченными возможностями В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию. - коллективное обсуждение существующей законодательной базы, обеспечивающей транспортную доступность для лиц с ограниченными возможностями (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Государственная программа РФ «Доступная среда»; 2) Обязанности организаций пассажирского транспорта по обеспечению доступа инвалидов к объектам и услугам. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о нормативно-правовой базе по обеспечению доступа инвалидов к объектам и услугам транспорта (тест на тему: «Нормативно-правовая база»).
2	Модель взаимодействия участников процесса формирования доступной среды В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение основные этапы процесса организации доступной среды (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Модель взаимодействия органов исполнительной власти и предприятий пассажирского транспорта 2) Модель взаимодействия пассажирских транспортных предприятий и общественных организаций - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Модели взаимодействия участников процесса формирования доступной среды для инвалидов».
3	Потребности инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры В результате практического занятия у студента формируется навык работы с документами, подготовки корректных вопросов, а также поиска необходимой информации для решения поставленных в ситуационной задаче проблем. - коллективное обсуждение потребностей инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Классификация барьеров на транспорте для инвалидов и МГН 2) Пути преодоления барьеров на транспорте - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определение потребностей инвалидов и МГН в помощи на транспорте»
4	Оборудование, используемое инвалидами в поездках В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение правил предоставления оборудования, необходимо для инвалидов в

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>поездках (групповая дискуссия);</p> <ul style="list-style-type: none"> - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Особенности провоза оборудования на железнодорожном и воздушном транспорте; 2) Особенности предоставления и провоза необходимого оборудования на водном и автотранспорте. <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Правила предоставления и провоза необходимого в поездках инвалидам оборудования».</p>
5	<p>Общение с инвалидами и МГН. Действия работников при оказании ситуационной помощи.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение этики и фразеологии общения с инвалидами различных групп (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Способы общения с инвалидами по слуху, зрению; 2) Способы общения с инвалидами-колясочниками, с сопровождением собаки-поводыря. <p>- проведение ролевой игры: «Оказание ситуационной помощи».</p>
6	<p>Организация перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров на транспорте (по</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение особенностей организации перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Требования к размещению инвалидов и маломобильных пассажиров на борту 2) Требования к размещению инвалидов и маломобильных пассажиров в поезде <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Перевозка инвалидов и маломобильных пассажиров»</p>
7	<p>Оценка доступности, паспортизации доступности объектов и услуг предприятий пассажирского транспорта</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение доступности объектов и услуг транспортной инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями (групповая дискуссия); -заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Паспорт доступности. Оформление 2) Основные показатели доступности, вносимые в реестр доступности <p>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определение доступности объектов и услуг предприятий пассажирского транспорта»</p>
8	<p>Подготовка персонала для оказания «ситуационной помощи» инвалидам и МГН</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой.</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение необходимости подготовки персонала транспортного предприятия для качественного обслуживания инвалидов (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Центр мобильности Московского метрополитена 2) Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» 3) Подготовка персонала предприятий воздушного и водного видов транспорта для обслуживания лиц с ограниченными возможностями <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Подготовка персонала для обслуживания на транспорте лиц с ограниченными возможностями»</p>

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Организация доступной среды на транспорте: учебное пособие Куликова Е. Б. Москва: РУТ (МИИТ), 55 с. , 2020	https://e.lanbook.com/book/175944 (дата обращения: 25.04.2022). — Текст : электронный
2	Психосоциальное сопровождение лиц с ОВЗ и их семей: монография Артепьева М.Р. Лань, 252 с. ISBN 978-5-8114-9681-5 , 2022	https://lanbook.com/catalog/nauki-ob-obshchestve/psikhosotsialnoe-soprovozhdenie-lits-s-ovz-i-ikh-semey/ (дата обращения: 25.04.2022). — Текст : электронный
3	Доступная среда для инвалидов на транспорте А. В. Авдеев [и др.] ; под ред. И. В. Карапетянц - М. : ФГБУ ДПО УМЦ ЖДТ, 2019. - 231 с- 1520 экз. - ISBN 978-5-907055-73-5 , 2019	НТБ МИИТ; libraru.miiit.ru

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

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия»

<http://gov.ru>

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

«Консорциум Кодекс»

<http://docs.cntd.ru>

Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ)

<http://library.miiit.ru>

Сайт Российской государственной библиотеки

<http://www.rsl.ru>

Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU

<http://elibrary.ru>

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

Программное обеспечение не требуется.

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

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 4 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

Старший преподаватель кафедры
«Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

А.В. Мантрова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян