

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
25.03.03 Аэронавигация,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Организация клиентского сервиса для лиц с ОВЗ на транспорте

Направление подготовки: 25.03.03 Аэронавигация

Направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном 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: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 22.03.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Организация клиентского сервиса для лиц с ОВЗ на транспорте» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями на транспорте, в т.ч. воздушном.

Задачами освоения дисциплины «Организация клиентского сервиса для лиц с ОВЗ на транспорте» являются:

- сформировать базовые представления о нормативно-правовом обеспечении требований к доступности объектов и услуг для инвалидов на транспорте, в т.ч. воздушном.;
- сформировать знания об особенностях обслуживания инвалидов на транспорте, в т.ч. воздушном.
- обеспечить развитие практических навыков об особенностях организации и технологии обслуживания инвалидов и других маломобильных групп населения на воздушном транспорте, в т.ч. воздушном.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-2 - Способен осуществлять проектирование и регламентацию процессов подразделения организаций воздушного транспорта на основе современных методов планирования, мониторинга, анализа и контроллинга производственной деятельности с применением цифрового инструментария;

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

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

Знать:

Имеет представление о базовых дефектологических знаниях профессиональной деятельности.

Специфику обслуживания пассажиров с ОВЗ на транспорте, основные подходы и требования.

Нормативно-правовое обеспечение требований к доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями на воздушном транспорте,

потребности лиц с ограниченными возможностями, функциональные обязанности разных категорий сотрудников авиационного предприятия в части оказания услуг лицам с ограниченными возможностями.

Основы социального взаимодействия, особенно с пассажирами с ОВЗ, знаком с принципами командообразования, социальными ролями.

Уметь:

Формулировать цель, задачи, планировать и осуществлять социальную и профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Применять в профессиональной деятельности полученные знания о специфике обслуживания пассажиров с ОВЗ

Выстраивать и осуществлять социальное взаимодействие как с пассажирами с ОВЗ, МГН, так и с коллегами в коллективе

Владеть:

Навыками реализации взаимодействия и осуществления инклюзивного подхода в профессиональной сфере деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Навыками обслуживания пассажиров с ОВЗ на транспорте.

Практическими навыками разработки программ организации доступной среды в аэропорту и на борту воздушного судна для безбарьерного обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Навыками социального взаимодействия как в коллективе (команде), так и с пассажирами с ОВЗ.

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	Семестр №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	Нормативное правовое регулирование обеспечения условий доступности транспорта для лиц с ограниченными возможностями Рассматриваемые вопросы: - 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 РФ.
2	Модель взаимодействия участников процесса формирования доступной среды для инвалидов и МГН на транспорте Рассматриваемые вопросы: - 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	Потребности инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры Рассматриваемые вопросы: - группы инвалидов - классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности - потребности разных групп инвалидов и МГН.
4	Оборудование, используемое инвалидами в поездках Рассматриваемые вопросы: - разновидности оборудования, необходимого инвалидам в поездках

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- назначение и правила технической эксплуатации оборудования - правила провоза необходимого оборудования на различных видах транспорта.
5	Общение с инвалидами и МГН. Действия работников при оказании ситуационной помощи Рассматриваемые вопросы: - 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	Организация перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров на транспорте (по видам транспорта) Рассматриваемые вопросы: - организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на воздушном транспорте; - организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.
7	Оценка доступности, паспортизации доступности объектов и услуг предприятий пассажирского транспорта Рассматриваемые вопросы: - 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
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
9	Нормативное правовое регулирование обеспечения условий доступности воздушного транспорта для пассажиров из числа инвалидов Рассматриваемые вопросы: - Понятие «инвалид», «лицо с ограниченными возможностями»; - Классификация и международные коды обозначений пассажиров с ограниченными физическими возможностями - Использование ассистивного оборудования для оказания ситуационной помощи инвалидам на воздушном транспорте - Технология регистрации и предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями
10	Организация работы авиационных предприятий по обеспечению доступности для пассажиров из числа инвалидов услуг, инфраструктуры аэропортов и пассажирских воздушных судов Рассматриваемые вопросы: - Основные инструменты работы авиационных предприятий по обеспечению условий доступности услуг для пассажиров из числа инвалидов. - Особенности применения организационно-распорядительных документов в авиационных предприятиях по вопросам обеспечения доступности услуг для пассажиров из числа инвалидов. - Рекомендации персоналу авиационных предприятий и их агентам по оказанию ситуационной помощи пассажирам из числа инвалидов. - Подготовка персонала организаций воздушного транспорта для обслуживания пассажирских перевозок и оказания ситуационной помощи пассажирам из числа инвалидов.

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 для инвалидов и МГН на транспорте 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, необходимого для инвалидов в поездках (групповая дискуссия); - 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. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Правила предоставления и провоза необходимого в поездках инвалидам оборудования».

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
5	Общение с инвалидами и МГН. Действия работников при оказании ситуационной помощи. В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - 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. - проведение ролевой игры: «Оказание ситуационной помощи».
6	Организация перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров на транспорте (по видам транспорта) В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - 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 - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Перевозка инвалидов и маломобильных пассажиров»
7	Оценка доступности, паспортизации доступности объектов и услуг предприятий пассажирского транспорта В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - 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 - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определение доступности объектов и услуг предприятий пассажирского транспорта»
8	Подготовка персонала для оказания «ситуационной помощи» инвалидам и МГН В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой. - 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 - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Подготовка персонала для обслуживания на транспорте лиц с ограниченными возможностями»
9	Правила и процедуры оформления лиц с ограниченными возможностями. В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык проектирования и регламентации процессов подразделений организации воздушного транспорта на основе современных методов планирования, мониторинга, анализа и контроллинга производственной деятельности с применением цифрового инструментария.
10	Организация обслуживания особых категорий пассажиров на воздушном транспорте

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык критического отбора информации для организации обслуживания и необходимости подготовки персонала авиационного предприятия для качественного обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Работа с лекционным материалом
3	Работа с рекомендованной литературой
4	Самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников
5	Подготовка к групповой дискуссии
6	Подготовка к ролевой игре
7	Подготовка к тестированию и решению ситуационных задач
8	Подготовка к промежуточной аттестации.
9	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Куликова Е. Б. Организация доступной среды на транспорте: учебное пособие. – Москва: РУТ (МИИТ), 2020 – 55 с. — Текст : электронный	Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/269360 (дата обращения: 01.03.2024)
2	Артепьева М.Р. Психосоциальное сопровождение лиц с ОВЗ и их семей: монография. – Лань, 2022 – 252 с. ISBN 978-5-8114-9681-5	https://lanbook.com/catalog/nauki-ob-obshchestve/psikhosotsialnoe-soprovozhdenie-lits-s-ovz-i-ikh-semei/ (дата обращения: 13.03.2023). — Текст : электронный
3	Галямова, Т. В. Организация доступной среды на транспорте : учебное пособие / Т. В. Галямова. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2019. — 119 с. — Текст : электронный	Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145242 (дата обращения: 01.03.2024)

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.miit.ru>

Сайт Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru>

Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU

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

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

Общие информационные, справочные и поисковые системы
«Консультант Плюс», «Гарант».

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

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

Электронная библиотека учебно-методического центра по образованию
на железнодорожном транспорте (<https://umczdt.ru>)

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

Microsoft Office

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:

Проректор

Я.М. Далингер

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ

Е.А. Ступникова

Председатель учебно-методической
комиссии

С.А. Кудряков