

**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)**

**Пассажирский клиентский сервис по видам транспорта**

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 «Пассажирский клиентский сервис по видам транспорта» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров на транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Пассажирский клиентский сервис по видам транспорта» являются:

освоение основных понятий в области организации обслуживания пассажиров и посетителей на транспорте;

рассмотрение особенностей сервиса на транспорте

изучение вопросов, связанных с улучшением клиентского сервиса на транспорте.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**ОПК-3** - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

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

### **Уметь:**

соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания пассажиров, анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов, организовать обслуживание пассажиров на основании существующей нормативно-правовой базы и с учетом потребностей клиентов.

### **Знать:**

основные понятия и определения в области сервиса на транспорте; нормативно-правовую базу предоставления и обеспечения качества услуг на транспорте; ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров на транспорте.

### **Владеть:**

профессиональной терминологией, инструментами для организации обслуживания на транспорте.

## 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	
		№2	№3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	98	48	50
В том числе:			
Занятия лекционного типа	66	32	34
Занятия семинарского типа	32	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 82 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	Сервис с позиции историзма. Введение в предмет Рассматриваемые вопросы: - предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на развитие профессионально-важных качеств);</li> <li>- становление и развитие сервиса.</li> </ul>
2	<p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга».</li> <li>- сервис как содержание;</li> <li>- роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</li> </ul>
3	<p>Сущность и классификация услуг</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- материальные и нематериальные услуги;</li> <li>- основные характеристики услуг;</li> <li>- классификация услуг.</li> </ul>
4	<p>Производство и потребление услуг</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение сферы услуг. Секторы в сфере услуг. Специфические черты рынка услуг.</li> <li>- процесс оказания услуги.</li> <li>- признаки градации услуг.</li> </ul>
5	<p>Социально-экономические факторы развития сферы сервиса</p> <p>сфера услуг в различных странах и в России;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принцип вторичности;</li> <li>- индустриализация сферы услуг.</li> </ul>
6	<p>Основные положения сервиса на транспорте</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности</li> <li>- термины и определения сервиса на транспорте;</li> <li>- виды и формы сервиса на транспорте.</li> </ul>
7	<p>Правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе;</li> <li>- правила оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта.</li> </ul>
8	<p>Психология, этика и эстетика обслуживания</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологическая культура сервиса как показатель профессионализма сотрудников сферы сервиса</li> <li>- этапы процесса обслуживания</li> <li>- стратегии и тактика поведения в процессе обслуживания</li> </ul>
9	<p>Состояние рынка транспортных услуг</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности рынка транспортных услуг</li> <li>- сегментирование рынка транспортных услуг</li> <li>- участники рынка транспортных услуг</li> <li>- конкуренция на рынке транспортных услуг</li> </ul>
10	<p>Система воздушного транспорта России</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационная структура национальной системы воздушного транспорта</li> <li>- Росавиация: цели, задачи, роль и значение</li> <li>- устройство наземной и воздушной инфраструктуры воздушного транспорта, предназначенной для обслуживания пассажиров</li> </ul>
11	<p>Обслуживание пассажиров в аэропорту</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуживание вылетающих пассажиров и обработка багажа</li> <li>- обслуживание прилетевших пассажиров и обработка багажа</li> <li>- обслуживание транзитных и трансферных пассажиров</li> <li>- обслуживание пассажиров на международных линиях</li> <li>- обслуживание особых категорий пассажиров (VIP, пассажиры с детьми)</li> </ul>
12	<p><b>Обслуживание пассажиров в полете</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- деятельность службы бортпроводников</li> <li>- технологические операции по обслуживанию пассажиров на борту</li> <li>- основные и дополнительные услуги на борту</li> <li>- обслуживание пассажиров «эконом-класса»</li> <li>- обслуживание пассажиров «бизнес-класса»</li> <li>- обслуживание пассажиров с детьми</li> </ul>
13	<p><b>Российский железнодорожный комплекс</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационная структура железнодорожного комплекса России</li> <li>- железнодорожная инфраструктура</li> <li>- железнодорожный транспорт и магистрали</li> <li>- управленческая структура ОАО «РЖД»</li> </ul>
14	<p><b>Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- классификация железнодорожных вокзалов</li> <li>- зоны вокзальных комплексов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей</li> <li>- обязательные услуги вокзальных комплексов</li> </ul>
15	<p><b>Организация обслуживания в сервис-центре железнодорожного вокзала</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цель и назначение, структура сервис-центра</li> <li>- обязанности и требования к персоналу сервис-центра</li> <li>- география размещения сервис-центров на железных дорогах страны</li> </ul>
16	<p><b>Железнодорожный билет: виды и способы приобретения</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- классификация железнодорожных билетов</li> <li>- организация работы железнодорожных касс</li> <li>- электронный билет</li> </ul>
17	<p><b>Обслуживание пассажиров в пути следования</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- категории поездов, предназначенные для перевозки пассажиров</li> <li>- основные и дополнительные услуги в пути следования пассажира в зависимости от класса обслуживания</li> <li>- услуги питания в поездах</li> </ul>
18	<p><b>Особенности обслуживания организованных и туристических групп на железнодорожном транспорте</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуживание организованных групп</li> <li>- турпоезда – «отели на колесах»</li> <li>- особенности обслуживания туристов в поездах</li> </ul>
19	<p><b>Водный транспорт</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инфраструктура водного транспорта</li> <li>- внутренний водный транспорт России</li> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- персонал водного транспорта, занятый в обслуживании пассажиров
20	<b>Обслуживание пассажиров в морских и речных портах</b> Рассматриваемые вопросы: - внутреннее устройство морских и речных портов, зоны обслуживания пассажиров - услуги морских, речных портов, пристаней - услуги по перевозке пассажиров, общие требования - услуги, не связанные с перемещением пассажиров
21	<b>Организация обслуживания пассажиров на судах</b> Рассматриваемые вопросы: - общая характеристика флота, классификация судов - фрахт судна - состав экипажа судна - договор о перевозке - размещение пассажиров на судне, категории кают - услуги по перевозке ручной клади и багажа
22	<b>Особенности обслуживания туристов на водном транспорте</b> Рассматриваемые вопросы: - организация туристских перевозок - морские и речные круизы - морские и речные прогулки
23	<b>Автотранспорт. Основные понятия</b> Рассматриваемые вопросы: - значение и роль автотранспорта - функции и задачи основных служб автотранспортных предприятий - классификация автоперевозок - подвижной состав автомобильного транспорта
24	<b>Организация маршрутной системы</b> Рассматриваемые вопросы: - основы маршрутной технологии - организация, изменение и закрытие маршрутов - остановочные, контрольные и технические пункты маршрутов - пассажиропотоки на маршрутах
25	<b>Обслуживание пассажиров на автотранспорте</b> Рассматриваемые вопросы: - обслуживание пассажиров на автостанциях и автовокзалах - правила перевозки пассажиров и багажа - система оплаты проезда и провоза багажа. Льготы пассажирам в оплате проезда - обслуживание пассажиров на междугородных и международных перевозках - организация специальных и туристско-экскурсионных перевозок
26	<b>Технология предоставления услуг по перевозке пассажиров легковым автотранспортом</b> Рассматриваемые вопросы: - технология перевозок пассажиров автомобилями-такси - каршеринг - прокат, хранение и парковка легковых автомобилей
27	<b>Услуги городского общественного транспорта</b> Рассматриваемые вопросы: - общественный транспорт в городах России - услуги по перевозке пассажиров общественным транспортом - сервисы для пассажиров общественного транспорта

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
28	Сервисы метрополитена, доступные пассажирам Рассматриваемые вопросы: - метрополитен в мире и в России - услуги по перевозке пассажиров в метро - дополнительные услуги Московского метрополитена
29	Обслуживание пассажиров на канатной дороге Рассматриваемые вопросы: - канатная дорога как вид транспорта - подвижной состав канатной дороги - основные и дополнительные услуги канатных дорог
30	Претензионная работа на транспорте Рассматриваемые вопросы: - претензии и жалобы пассажиров - регламент ведения претензионной работы на транспорте
31	Страхование пассажиров на транспорте Рассматриваемые вопросы: - основные понятия и термины - морское страхование как самый ранний вид транспортного страхования - особенности страхования в зависимости от вида транспорта
32	Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на транспорте Рассматриваемые вопросы: - основные требования к персоналу - профессиональные стандарты, стандарты обслуживания - формальности, которые необходимо знать персоналу при работе с пассажирами

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию. - коллективное обсуждение понятия (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; 2) Персонал «контактной зоны». Общие требования. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о сервисной деятельности (тест на тему: «Потребности и сервис. Основные понятия»).
2	Сущность и классификация услуг. В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение отличительных особенностей товаров и услуг (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Жизненный цикл услуги 2) Признаки классификации; 3) Общероссийский классификатор услуг населению. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о разновидностях услуг (тест

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	на тему: «Особенности и классификация услуг»).
3	<p><b>Производство и потребление услуг</b></p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коллективное обсуждение особенностей организации послепродажного обслуживания (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Индивидуальное обслуживание пассажиров</li> <li>2) Характеристика транспортных услуг</li> </ol> </li> <li>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определить удобства и проблемы послепродажного обслуживания»</li> </ul>
4	<p><b>Социально-экономические факторы развития сферы сервиса</b></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"> <li>- коллективное обсуждение внешних и внутренних факторов, влияющих на высокие показатели деятельности (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Социально-экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни;</li> <li>2) Принципы развития сферы услуг.</li> </ol> </li> <li>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о социально-экономических факторах сервиса (тест на тему: «Факторы развития сферы сервиса»).</li> </ul>
5	<p><b>Правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте</b></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"> <li>- коллективное обсуждение вопросов правового регулирования отношений в сервисе на транспорте (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей.</li> <li>2) Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя.</li> </ol> </li> <li>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Закон о защите прав потребителей»)</li> </ul>
6	<p><b>Психология, этика и эстетика обслуживания</b></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"> <li>- коллективное обсуждение особенностей процесса обслуживания, тактик поведения с пассажирами (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Темперамент личности сотрудника сферы обслуживания и клиента</li> <li>2) Специфика вербального и невербального общения в процессе обслуживания</li> </ol> </li> <li>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Психологические приемы в работе с клиентами в процессе обслуживания»</li> </ul>
7	<p><b>Состояние рынка транспортных услуг</b></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"> <li>- коллективное обсуждение текущего состояния рынка транспортных услуг в России (групповая дискуссия);</li> <li>-заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</li> </ul>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	1) Взаимодействие субъектов рынка транспортных услуг 2) Особенности конкуренции на транспорте (по видам транспорта) - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Рынок транспортных услуг»)
8	<b>Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах</b> В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой. - коллективное обсуждение схожих и отличительных черт обслуживания пассажиров внутренних и международных перевозок (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Системы обслуживания пассажиров в аэропорту 2) Зоны обслуживания пассажиров в аэропорте 3) Взаимодействие службы организации пассажирских перевозок с подразделениями аэропорта и перевозчика в штатных и сбойных ситуациях - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Обслуживание пассажиров в аэропортах»)
9	<b>Обслуживание пассажиров в полете</b> В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров на борту в зависимости от класса (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Регулярные, чартерные и низко бюджетные авиаперевозки 2) Доставка и посадка пассажиров 3) Обслуживание пассажиров со служебными билетами 4) Услуги питания на борту - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание пассажиров экономисеского и бизнес классов»
10	<b>Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожных вокзалах</b> В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию. - коллективное обсуждение требований к обязательным и дополнительным услугам, предоставляемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Зал повышенной комфортности 2) Комнаты длительного отдыха 3) Комнаты матери и ребенка
11	<b>Обслуживание пассажиров в поездах</b> В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение видов и форм обслуживания пассажиров в поездах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Поездная бригада пассажирского поезда: состав, требования к персоналу 2) Обслуживание пассажиров в пригородном сообщении 3) Обслуживание пассажиров на высокоскоростных поездах - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание организованной группы и пассажиров с детьми»
12	<b>Обслуживание пассажиров в речных и морских портах</b> В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления. - коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров в морских портах, на речных

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	вокзалах и пристанях (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Инфраструктура морского и речного порта, предназначенная для обслуживания пассажиров 2) Работа с утерянными и забытыми вещами - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Особенности обслуживания пассажиров в портах»
13	<b>Организация обслуживания пассажиров на судах</b> В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение правил и требований, предъявляемых к обслуживанию пассажиров на судах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Инфраструктура судна 2) Услуги питания и досуга на судне 3) Организация обслуживания пассажирских паромов - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Порядок размещения на судне»
14	<b>Обслуживание пассажиров на автотранспорте</b> В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение современного состояния автотранспорта в нашей стране (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Транспортная подвижность населения 2) Требования к водителю автобуса - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Услуги автотранспорта»
15	<b>Обслуживание пассажиров в метро</b> В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение отечественного и международного опыта обслуживания пассажиров в метро (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) 7 метрополитенов России: история возникновения, современное состояние и перспективы развития 2) Дополнительные услуги метрополитена 3) Сотрудники «контактной зоны» метрополитена - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Дополнительные услуги в метро»
16	<b>Претензионная работа на транспорте</b> В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию. - коллективное обсуждение особенностей работы с жалобами пассажиров (групповая дискуссия) - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Претензионные отделы транспортных предприятий 2) Сроки рассмотрения жалоб и претензий, ответственность виновных в нарушениях 3) Профилактика предупреждения конфликтных ситуаций с пассажирами на транспорте

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям:

2	Выполнение курсовой работы.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

#### 4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Анализ рынка транспортных услуг в России
2. Организация работы сервис-центра на железнодорожном транспорте
3. Технология оказания услуг пассажирам в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта
4. Технология обслуживания пассажиров в комнатах длительного отдыха на железнодорожных вокзалах
5. Технология обслуживания пассажиров с детьми в комнате матери и ребенка
6. Особенности обслуживания пассажиров на круизном судне
7. Предоставление услуг питания пассажирам воздушного транспорта
8. Дополнительные услуги метрополитена
9. «Контактный персонал» автотранспорта
10. Особенности обслуживания туристов на транспорте

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Транспортная система России : учебник Н.А. Троицкая Москва : КноРус, 205 с. ISBN:978-5-406-07464-0 , 2020	<a href="https://book.ru/book/932705">https://book.ru/book/932705</a> (дата обращения: 25.04.2022). — Текст : электронный.
2	Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого Москва : Издательство Юрайт — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634 , 2022	<a href="https://urait.ru/bcode/489560">https://urait.ru/bcode/489560</a> (дата обращения: 25.04.2022). — Текст : электронный.
3	Водные пути и порты: учебник для вузов Г.Л. Гладков, М.В. Журавлев, А.В. Москаль Санкт-Петербург: Лань, 288 с. ISBN978-5-8114-8785-1 , 2022	<a href="https://reader.lanbook.com/book/208454">https://reader.lanbook.com/book/208454</a> (дата обращения: 25.04.2022). Текст: электронный
4	Архитектура транспортных сооружений : учебное пособие для вузов О. Г. Рачкова	<a href="https://urait.ru/bcode/493006">https://urait.ru/bcode/493006</a> (дата обращения: 22.04.2022). Текст:

	Москва : Издательство Юрайт — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05935-9 , 2022	электронный.
5	Сервис на транспорте : конспект лекций Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 166 с. ISBN 978-5-4475-9987-4 , 2019	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1870627">https://znanium.com/catalog/product/1870627</a> (дата обращения: 24.04.2022). Текст: электронный.

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

<http://elibrary.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 во 2, 3 семестрах.

Курсовая работа в 3 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