

**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)**

**Пассажирский клиентский сервис по видам транспорта**

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: 01.06.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров на транспорте, а также приобретение знаний в области сервисной деятельности на воздушном транспорте; формирование умения решать теоретические и практические задачи в организации пассажирского клиентского сервиса; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте. .

Задачами освоения дисциплины 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
- формирование знаний основ организации процесса сервиса на воздушном транспорте и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей клиента;
- изучение методов применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на воздушном транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет- продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

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

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

**ОПК-3** - Способен находить решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

**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.

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

### **Знать:**

-основы организации сервиса на транспорте, особенности оказания услуг пассажирам на различных видах транспорта.

-специфику обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

**Уметь:**

-соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания пассажиров, анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов, совершенствовать процесс обслуживания пассажиров на транспорте.

-использовать знания для решения задач авиатранспортного предприятия.

**Владеть:**

-навыками работы с нормативно-правовой базой, регламентирующей обслуживание пассажиров на различных видах транспорта.

-навыками организации, мониторинга и анализа сервисного обслуживания пассажиров воздушного транспорта.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 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 №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

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 80 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>Сервис с позиции историзма. Введение в предмет</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля;</li> <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. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса</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> <li>- сфера услуг в различных странах и в России;</li> <li>- индустриализация сферы услуг.</li> </ul>
3	<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> <li>- правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте.</li> </ul>
4	<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>
5	<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>
6	<p>Обслуживание пассажиров в аэропорту</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <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> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- обслуживание особых категорий пассажиров (VIP, пассажиры с детьми)
7	<b>Обслуживание пассажиров в полете</b> Рассматриваемые вопросы: - деятельность службы бортпроводников - технологические операции по обслуживанию пассажиров на борту - основные и дополнительные услуги на борту - обслуживание пассажиров «эконом-класса» - обслуживание пассажиров «бизнес-класса» - обслуживание пассажиров с детьми
8	<b>Российский железнодорожный комплекс. Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале</b> Рассматриваемые вопросы: - организационная структура железнодорожного комплекса России - железнодорожная инфраструктура - классификация железнодорожных вокзалов - зоны вокзальных комплексов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей - обязательные услуги вокзальных комплексов - обслуживание в сервис-центре железнодорожного вокзала
9	<b>Обслуживание пассажиров в пути следования</b> Рассматриваемые вопросы: - категории поездов, предназначенные для перевозки пассажиров - основные и дополнительные услуги в пути следования пассажира в зависимости от класса обслуживания - услуги питания в поездах
10	<b>Водный транспорт. Обслуживание пассажиров в морских и речных портах</b> Рассматриваемые вопросы: - водный транспорт России; - инфраструктура водного транспорта - 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
11	<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
12	<b>Автотранспорт. Основные понятия</b> Рассматриваемые вопросы: - значение и роль автотранспорта - функции и задачи основных служб автотранспортных предприятий - классификация автоперевозок - подвижной состав автомобильного транспорта - автоматизированная система
13	<b>Обслуживание пассажиров на автотранспорте</b> Рассматриваемые вопросы: - обслуживание пассажиров на автостанциях и автовокзалах

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила перевозки пассажиров и багажа</li> <li>- система оплаты проезда и провоза багажа. Льготы пассажирам в оплате проезда</li> <li>- обслуживание пассажиров на междугородных и международных перевозках</li> <li>- организация специальных и туристско-экскурсионных перевозок</li> </ul>
14	<p>Технология предоставления услуг по перевозке пассажиров легковым автотранспортом</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технология перевозок пассажиров автомобилями-такси</li> <li>- каршеринг</li> <li>- прокат, хранение и парковка легковых автомобилей</li> </ul>
15	<p>Услуги городского общественного транспорта</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общественный транспорт в городах России</li> <li>- услуги по перевозке пассажиров общественным транспортом</li> <li>- сервисы для пассажиров общественного транспорта</li> <li>- обслуживание в метрополитене</li> <li>- обслуживание на канатной дороге</li> </ul>
16	<p>Претензионная работа на транспорте</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- претензии и жалобы пассажиров</li> <li>- регламент ведения претензионной работы на транспорте</li> </ul>
17	<p>Услуги и сервисная деятельность на воздушном транспорте</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте.</li> <li>- Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.</li> <li>- Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна.</li> <li>- Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров.</li> </ul>
18	<p>Организация обслуживания потребителей на воздушном транспорте</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам.</li> <li>- Бортопитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации.</li> <li>- Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам.</li> <li>- Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации.</li> <li>- Обслуживание VIP пассажиров на воздушном транспорте.</li> </ul>

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коллективное обсуждение понятия (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;</li> <li>2) Персонал «контактной зоны». Общие требования.</li> </ol>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о сервисной деятельности (тест на тему: «Потребности и сервис. Основные понятия»).
2	<p><b>Сущность и классификация услуг.</b></p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение отличительных особенностей товаров и услуг (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Жизненный цикл услуги</li> <li>2) Признаки классификации;</li> <li>3) Общероссийский классификатор услуг населению.</li> </ol> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о разновидностях услуг (тест на тему: «Особенности и классификация услуг»).</p>
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> <p>- коллективное обсуждение особенностей организации послепродажного обслуживания (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Индивидуальное обслуживание пассажиров</li> <li>2) Характеристика транспортных услуг</li> </ol> <p>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определить удобства и проблемы послепродажного обслуживания»</p>
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> <p>- коллективное обсуждение внешних и внутренних факторов, влияющих на высокие показатели деятельности (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <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> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о социально-экономических факторах сервиса (тест на тему: «Факторы развития сферы сервиса»).</p>
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> <p>- коллективное обсуждение вопросов правового регулирования отношений в сервисе на транспорте (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <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> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Закон о защите прав потребителей»)</p>
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> <p>- коллективное обсуждение особенностей процесса обслуживания, тактик поведения с пассажирами (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	1) Темперамент личности сотрудника сферы обслуживания и клиента 2) Специфика вербального и невербального общения в процессе обслуживания - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Психологические приемы в работе с клиентами в процессе обслуживания»
7	<b>Состояние рынка транспортных услуг</b> В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. - коллективное обсуждение текущего состояния рынка транспортных услуг в России (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 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);



№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Поездная бригада пассажирского поезда: состав, требования к персоналу</li> <li>2) Обслуживание пассажиров в пригородном сообщении</li> <li>3) Обслуживание пассажиров на высокоскоростных поездах</li> </ol> <p>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание организованной группы и пассажиров с детьми»</p>
12	<p><b>Обслуживание пассажиров в речных и морских портах</b></p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления.</p> <p>- коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров в морских портах, на речных вокзалах и пристанях (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Инфраструктура морского и речного порта, предназначенная для обслуживания пассажиров</li> <li>2) Работа с утерянными и забытыми вещами</li> </ol> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Особенности обслуживания пассажиров в портах»</p>
13	<p><b>Организация обслуживания пассажиров на судах</b></p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение правил и требований, предъявляемых к обслуживанию пассажиров на судах (групповая дискуссия);</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Инфраструктура судна</li> <li>2) Услуги питания и досуга на судне</li> <li>3) Организация обслуживания пассажирских паромов</li> </ol> <p>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Порядок размещения на судне»</p>
14	<p><b>Обслуживание пассажиров на автотранспорте</b></p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение современного состояния автотранспорта в нашей стране (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Транспортная подвижность населения</li> <li>2) Требования к водителю автобуса</li> </ol> <p>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Услуги автотранспорта»</p>
15	<p><b>Обслуживание пассажиров в метро</b></p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме.</p> <p>- коллективное обсуждение отечественного и международного опыта обслуживания пассажиров в метро (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 7 метрополитенов России: история возникновения, современное состояние и перспективы развития</li> <li>2) Дополнительные услуги метрополитена</li> <li>3) Сотрудники «контактной зоны» метрополитена</li> </ol> <p>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Дополнительные услуги в метро»</p>
16	<p><b>Претензионная работа на транспорте</b></p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию.</p> <p>- коллективное обсуждение особенностей работы с жалобами пассажиров (групповая дискуссия)</p> <p>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	1) Претензионные отделы транспортных предприятий 2) Сроки рассмотрения жалоб и претензий, ответственность виновных в нарушениях 3) Профилактика предупреждения конфликтных ситуаций с пассажирами на транспорте
17	Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте. В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык применения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий на воздушном транспорте в сфере сервиса.
18	Программы лояльности для часто летающих пассажиров В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык поиска организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на воздушном транспорте.

#### 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 тестированию и решению ситуационных задач
7	Выполнение курсовой работы.
8	Подготовка к промежуточной аттестации.
9	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	алабурда, В.Г. Управление транспортной системой : учебник / В. Г. Галабурда, Ю. И. Соколов, И. М. Лавров, Н. В. Королькова, В. А. Подсорин, Н. П. Терешина, М. В. Ишханян, П. В. Метёлкин, В. Л. Белозеров, О. А. Аверьянова. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2022. — 368 с. — 978-5-907479-03-6. — Текст : электронный	<a href="https://umczdt.ru/books/1216/260754/">https://umczdt.ru/books/1216/260754/</a> (дата обращения 27.05.2024)— 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, 2022. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6.	<a href="https://urait.ru/bcode/489560">https://urait.ru/bcode/489560</a> (дата обращения: 24.05.2024). — Текст : электронный.
3	Рачкова, О. Г. Архитектура транспортных сооружений : учебное пособие для вузов / О. Г. Рачкова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05935-9.	<a href="https://urait.ru/bcode/493006">https://urait.ru/bcode/493006</a> (дата обращения: 23.05.2024). 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>

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

Научно-образовательный портал Znanium: <https://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система для учебных заведений: <https://book.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 лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением и подключением к сети интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 семестре.

Курсовая работа в 5 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

Е.А. Рубцов