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 - программа бакалавриата
по направлению подготовки
25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение
полетов воздушных судов,
утвержденной проректором ФГАОУ ВО РУТ
(МИИТ) Далингером Я.М.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Пассажирский клиентский сервис по видам транспорта

Направление подготовки: 25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов

Направленность (профиль): Организация аэропортовой деятельности

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 ФГАОУ ВО РУТ (МИИТ)
ID подписи: 1192300
Подписал: заместитель директора академии Краснов Евгений Сергеевич
Дата: 08.11.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является формирование комплексных профессиональных компетенций в сфере организации, управления и предоставления высококачественного пассажирского клиентского сервиса с учетом нормативно-правовых, технологических, психологических и специфических особенностей различных видов транспорта (авиационного, железнодорожного, автомобильного, водного и городского пассажирского) для обеспечения безопасности, комфорта и максимальной удовлетворенности потребителей транспортных услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучить международные и национальные стандарты, законы и подзаконные акты, регулирующие права пассажиров, правила перевозок и требования к качеству сервиса на разных видах транспорта;
- раскрыть особенности организации клиентского сервиса, инфраструктурные решения и технологические процессы обслуживания пассажиров на авиационном, железнодорожном, автомобильном, водном и городском электрическом транспорте;
- сформировать навыки эффективной вербальной и невербальной коммуникации, делового этикета и культуры общения с пассажирами, включая алгоритмы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций;
- ознакомить с технологиями, стандартами и этикой обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья (маломобильных групп населения), а также других особых категорий пассажиров (дети, пожилые люди, беременные женщины, пассажиры с животными);
- изучить роль сервисного персонала в обеспечении безопасности пассажиров, а также отработать алгоритмы действий и информирования пассажиров в нестандартных, задержанных и чрезвычайных ситуациях;
- проанализировать современные цифровые технологии и информационные системы, применяемые для повышения качества обслуживания;
- Научить методам оценки качества транспортного обслуживания, работе с обратной связью (жалобы, отзывы) и инструментам постоянного улучшения клиентского опыта.

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.

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

Знать:

- нормативно-правовую базу и стандарты сервиса по видам транспорта.
- психологические особенности поведения пассажиров в условиях транспортной среды.
- технологические процессы обслуживания на вокзалах, в аэропортах, на борту транспортных средств.

Уметь:

- выстраивать профессиональное общение с пассажирами различных культур и социальных групп.
- применять стандарты сервиса при решении нестандартных и конфликтных ситуаций.
- оказывать помощь маломобильным и особым категориям пассажиров в соответствии с регламентами.
- использовать цифровые инструменты для информирования и сопровождения пассажира.

Владеть:

- навыками оценки качества клиентского сервиса и анализа обратной связи.
- методиками разработки и внедрения предложений по улучшению клиентского опыта на транспорте.
- техниками саморегуляции и стрессоустойчивости при работе с большим потоком людей.

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 №6
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 44 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Введение в пассажирский сервис. Базовые концепции и стандарты Рассматриваемые вопросы: - понятие клиентского сервиса на транспорте. Эволюция подходов к обслуживанию пассажиров: от перевозки к созданию клиентского опыта. - нормативно-правовое регулирование качества транспортных услуг (международные конвенции, национальные законы, отраслевые приказы). - основные элементы системы качества обслуживания: инфраструктура, персонал, информационное сопровождение и материально-техническое обеспечение.
2	Психология пассажира и основы деловой коммуникации Рассматриваемые вопросы: - психологические особенности поведения пассажиров в транспортной среде (факторы стресса, усталости, ожидания и скученности). - стандарты вербальной и невербальной коммуникации, деловой этикет и корпоративная культура сервисного персонала. - техники активного слушания, эмпатии и управления эмоциями при взаимодействии с клиентами. - алгоритмы профилактики, эскалации и разрешения конфликтных ситуаций с пассажирами.
3	Организация сервиса на авиационном транспорте Рассматриваемые вопросы: - специфика обслуживания пассажиров в аэропорту: процессы регистрации, паспортного и таможенного контроля, ожидания и выхода на посадку.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
4	Организация сервиса на железнодорожном транспорте Рассматриваемые вопросы: - инфраструктура и сервис на железнодорожных вокзалах: залы ожидания, бизнес-залы, навигация и дополнительные услуги. - организация обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования и скоростных электропоездах. - специфика работы проводников и начальников поездов: стандарты гостеприимства, контроль среды и обеспечение комфорта в пути.
5	Организация сервиса на автомобильном и городском пассажирском транспорте Рассматриваемые вопросы: - специфика обслуживания на автовокзалах и автостанциях, организация междугородних и международных автобусных перевозок. - сервис в городском общественном транспорте: наземный пассажирский транспорт и метрополитен. - внедрение систем бесконтактной оплаты, валидации и динамического информирования пассажиров в городском транспорте. - роль водителя и кондуктора в формировании клиентского опыта и поддержании порядка в салоне.
6	Организация сервиса на водном транспорте Рассматриваемые вопросы: - особенности обслуживания пассажиров в морских и речных портах, на круизных, паромных и пригородных линиях. - специфика сервиса на борту судна: организация каютного пространства, общественных зон и развлекательной инфраструктуры. - медицинское обеспечение, санитарные нормы и специфика обеспечения безопасности пассажиров на водном транспорте.
7	Мультимодальные перевозки и транспортно-пересадочные узлы Рассматриваемые вопросы: - концепция единого билетного пространства и организация мультимодальных пассажирских перевозок. - организация клиентского сервиса в транспортно-пересадочных узлах (ТПУ): бесшовная навигация, ритейл, зоны отдыха. - принципы проектирования комфортной и интуитивно понятной пассажирской среды в транспортных хабах.
8	Инклюзивный сервис и обслуживание маломобильных групп населения Рассматриваемые вопросы: - нормативные требования и этические стандарты обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. - инфраструктурные решения для обеспечения доступности транспортной среды (пандусы, лифты, тактильная плитка, подъемники, спецтехника). - алгоритмы тактичного взаимодействия персонала с пассажирами с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и ментальными особенностями. - организация сопровождения и помощи маломобильных групп населения на всех этапах транспортной цепочки (от входа на вокзал до посадки).
9	Обслуживание особых категорий пассажиров Рассматриваемые вопросы: - специфика сервиса для пассажиров с детьми (грудными и дошкольного возраста) и беременных женщин. - организация безопасной перевозки и сервиса для несопровождаемых детей. - правила перевозки, обслуживания и размещения пассажиров с животными, негабаритным, хрупким или ценным багажом.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- VIP-сервис и персональное сопровождение: услуги встречи-проводов, консьерж-сервис, индивидуальные трансферы
10	Безопасность пассажиров как основа качественного сервиса - взаимосвязь безопасности и комфорта: досмотр, контроль доступа, антитеррористическая защищенность транспортных объектов. - действия персонала при возникновении угрозы безопасности, ЧС или медицинских инцидентов на борту/вокзале. - психологическая подготовка и стрессоустойчивость персонала при работе в экстренных и нештатных ситуациях. - корректное информирование пассажиров о правилах безопасности без создания паники и негативного фона.
11	Цифровизация пассажирского сервиса Рассматриваемые вопросы: - мобильные приложения, онлайн-агенты, электронные билеты и чат-боты как инструменты самообслуживания пассажиров. - биометрическая идентификация и системы бесконтактного прохода (FacePay, биометрия на транспорте и в аэропортах). - системы управления пассажиропотоком, предиктивная аналитика и цифровые табло в режиме реального времени. - цифровые гиды, indoor-навигация внутри транспортных объектов и применение AR/VR-технологий.
12	Концепция Mobilityas a Service (MaaS) и экосистемы перевозчиков Рассматриваемые вопросы: - сущность, архитектура и преимущества концепции «Мобильность как услуга» (MaaS) для конечного потребителя. - интеграция различных видов транспорта и городских сервисов в единые цифровые экосистемы. - программы лояльности, кросс-продажи и управление жизненным циклом клиента (CRM) на транспорте.
13	Управление качеством клиентского опыта Рассматриваемые вопросы: - понятие CustomerJourneyMap (CJM) или «карты пути пассажира»: выявление барьеров и точек контакта. - метрики оценки качества сервиса: NPS (индекс лояльности), CSI (индекс удовлетворенности), CES (индекс усилий) и их применение. - работа с обратной связью: алгоритмы обработки жалоб, претензий, компенсаций и отзывов пассажиров. - инструменты сервис-дизайна и непрерывного улучшения клиентского опыта
14	Корпоративная культура и управление сервисным персоналом Рассматриваемые вопросы: - роль линейного персонала в формировании имиджа и репутации транспортной компании. - системы мотивации, обучения, тайный покупатель и аттестация сервисных сотрудников. - стандарты внешнего вида (дресс-код), личной гигиены и поведения персонала на рабочем месте. - профилактика эмоционального выгорания и поддержание психологического здоровья сотрудников клиентских служб.
15	Дополнительные и сопутствующие услуги на транспорте Рассматриваемые вопросы: - развитие непрофильных сервисов: ритейл, общепит, зоны отдыха, коворкинги и бизнес-залы на вокзалах и в аэропортах.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- услуги камер хранения, упаковки багажа, доставки «door-to-door» и каршеринга на транспортных хабах. - страхование пассажиров и багажа, юридическая и медицинская помощь в пути. - монетизация дополнительных услуг как фактор повышения экономической эффективности перевозчика
16	Тренды и будущее пассажирского транспортного сервиса Рассматриваемые вопросы: - влияние новых видов мобильности (беспилотный транспорт, аэромобили, вакуумные поезда) на клиентский сервис. - экологичность и устойчивое развитие (ESG-принципы) в транспортной инфраструктуре и сервисе. - глубокая персонализация сервиса на основе BigData и искусственного интеллекта. - глобальные вызовы и адаптация транспортных сервисов к изменяющимся условиям внешней среды.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Анализ нормативно-правовой базы обслуживания пассажиров по видам транспорта В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык поиска и применения норм федеральных авиационных правил, правил перевозок железнодорожным, автомобильным и водным транспортом, а также положений закона о защите прав потребителей при обосновании правомерности действий сервисного персонала в конкретной ситуации обслуживания.
2	Разработка стандарта обслуживания пассажиров транспортной компании В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык проектирования корпоративного стандарта клиентского сервиса, включающего речевые модули, регламенты взаимодействия с пассажиром, критерии внешнего вида персонала и измеримые показатели качества обслуживания
3	Отработка коммуникативных техник и разрешение конфликтных ситуаций В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык ведения диалога с пассажиром в условиях конфликта посредством ролевого моделирования ситуаций отказа в перевозке, задержки рейса и обоснованных претензий с применением техник активного слушания, эмпатического ответа и алгоритма LAST
4	Моделирование технологического процесса обслуживания пассажиров в аэропорту В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык построения схемы пассажиропотока терминала и определения контрольных точек обслуживания (регистрация, досмотр, посадка) с расчетом пропускной способности стоек и выявлением узких мест, снижающих уровень клиентского комфорта. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о социально-экономических факторах сервиса (тест на тему: «Факторы развития сферы сервиса»).
5	Организация сервиса и оформление перевозочных документов на железнодорожном транспорте В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык оформления и проверки электронных билетов, определения категории вагона и класса обслуживания, а также применения правил возврата, переоформления и льготного проезда в интерфейсе автоматизированных систем продажи перевозочных документов.
6	Оценка качества сервиса на маршрутах городского и автомобильного транспорта В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык проведения натурного

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	обследования маршрута методом «тайный пассажир» с заполнением чек-листа оценки состояния салона, работы информационно-платежных систем, соблюдения расписания и культуры обслуживания персонала.
7	Организация обслуживания пассажиров на водном транспорте и в круизных перевозках В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык составления программы обслуживания пассажиров на борту судна, включая распределение каютного фонда, планирование бортового питания, организацию учебной тревоги и информирование о правилах безопасности.
8	Проектирование мультимодального маршрута и сервиса в транспортно-пересадочном узле В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык разработки схемы бесшовной поездки «door-to-door» с использованием нескольких видов транспорта, расчета времени пересадок и проектирования системы навигации и информационного сопровождения пассажира в ТПУ.
9	Технологии сопровождения маломобильных групп населения В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык организации сопровождения пассажиров с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата по маршруту следования с применением этики корректного общения, приемов помощи при пользовании креслом-коляской и работе с подъемным оборудованием.
10	Обслуживание особых категорий пассажиров и перевозка нестандартного багажа В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык оформления документов и организации сопровождения несопровождаемых детей, применения правил перевозки животных в салоне и багажном отсеке, а также расчета платы за негабаритный, сверхнормативный и хрупкий багаж.
11	Действия персонала в нерегулярных и чрезвычайных ситуациях В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык реализации алгоритмов обслуживания при задержке и отмене рейса, овербукинге и утрате багажа, включая составление акта о неисправности перевозки (PIR), информирование пассажиров и предоставление компенсационных услуг в установленные сроки.
12	Работа с цифровыми сервисами и системами самообслуживания пассажиров. В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык эксплуатации киосков саморегистрации, систем биометрической идентификации и мобильных приложений перевозчика, а также консультирования пассажиров при возникновении ошибок в электронных билетах и платежных транзакциях.
13	Построение карты пути пассажира В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык визуализации клиентского пути по всем точкам контакта с перевозчиком, выявления барьеров и «болевых точек» обслуживания, а также формулирования предложений по устранению выявленных разрывов в качестве сервиса.
14	Расчет и анализ показателей удовлетворенности пассажиров В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык разработки анкет опроса, расчета индексов NPS, CSI и CES по массиву собранных данных, интерпретации полученных значений и подготовки аналитической записки с рекомендациями для руководства транспортной компании.
15	Обработка обращений, претензий и жалоб пассажиров В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык деловой переписки при рассмотрении претензий: классификации обращений, подготовки мотивированных письменных ответов в нормативные сроки, работы с негативными отзывами в открытых источниках и оформления компенсационных решений.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
16	Разработка проекта повышения качества клиентского сервиса перевозчика В результате выполнения практического задания студент отрабатывает навык комплексного проектирования сервисного решения на основе проведенного аудита, включающего обоснование перечня дополнительных услуг, расчет экономического эффекта от их внедрения и публичную защиту проекта перед экспертной группой.

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	Подготовка к промежуточной аттестации.
8	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 пасажиров 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 инфраструктура : учебник и практикум для вузов / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева, Н. В. Черных ; под редакцией А. И. Солодкого. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18169-2.	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560634 (дата обращения: 28.04.2025).
2	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.	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493006 (дата обращения: 28.04.2025).

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

Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

Электронно-библиотечная система Лань http://e.lanbook.com

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) http://library.miit.ru

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/

Справочно-правовая система «Гарант» https://base.garant.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 и практических занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой и подключением к сети интернет. Для организации самостоятельной работы студентов необходима учебная аудитория с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет. Необходим доступ каждого студента к информационным ресурсам – библиотечному фонду Университета и сетевым ресурсам Интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 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:

Заместитель директора академии Е.С. Краснов

Председатель учебно-методической
комиссии В.В. Безряков