

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
38.03.04 Государственное и муниципальное
управление,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль): Государственная политика и управление в
транспортной отрасли

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: 30.06.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров на транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг» 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):

ПК-1 - Способен принимать участие в подготовке обобщающих аналитических материалов (докладов, отчётов, рекомендаций, записок и др.);

ПК-3 - Способен выявлять проблемы, определять цели управленческого воздействия, а также принимать решения по основным функциональным направлениям управленческой деятельности;

ПК-4 - Способен осуществлять поиск актуальной информации в электронно-информационной среде;

ПК-6 - Способен участвовать в разработке стратегии развития транспортной отрасли, планировать и обосновывать мероприятия, направленные на ее реализацию.

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;
- нормативно-правовую базу предоставления и обеспечения качества услуг на транспорте;
- управленческие и поведенческие теории в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности;
- основные подходы к пониманию ожиданий потребителей и динамику их развития;

- основные методы и инструменты стратегического анализа, в том числе качественные и количественные методы исследования поведения потребителей, анализа потребностей, мотивации целевых сегментов.

Уметь:

- анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять закономерности изменения социально-экономических показателей;

- выбирать инструментальные средства для обработки информации в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы;

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

- применять инструментарий в области управления ожиданиями пассажиров.

Владеть:

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

- навыками организации, мониторинга и анализа сервисного обслуживания пассажиров на транспорте;

- навыками планирования мероприятий, направленных на стимулирование ожиданий потребителей транспортных услуг.

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	Сем. №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 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	Услуга и 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; - специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на развитие профессионально-важных качеств); - становление и развитие сервиса.
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Рассматриваемые вопросы: - определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга»; - сервис как содержание; - роль сервиса в удовлетворении потребностей человека; - сфера услуг в различных странах и в России; - индустриализация сферы услуг.
3	Основные положения сервиса на транспорте. Рассматриваемые вопросы: - социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности; - термины и определения сервиса на транспорте; - виды и формы сервиса на транспорте;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте.
4	Психология, этика и эстетика обслуживания. Рассматриваемые вопросы: - психологическая культура сервиса как показатель профессионализма сотрудников сферы сервиса; - этапы процесса обслуживания; - стратегии и тактика поведения в процессе обслуживания.
5	Управление ценностью пассажира как клиента. Рассматриваемые вопросы: - описание ценности клиента; - методы оценки ценности клиента.
6	Управление удовлетворенностью пассажира как клиента. Рассматриваемые вопросы: - ожидания пассажира как клиента; - удовлетворенность от приобретения транспортной услуги; - оценка удовлетворенности потребителей.
7	Управление лояльностью пассажиров. Рассматриваемые вопросы: - программа лояльности и ее ключевые составляющие; - классификация программ лояльности; - преимущества и недостатки программ лояльности пассажирских транспортных компаний.
8	Особенности обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Рассматриваемые вопросы: - обслуживание пассажиров в аэропорту; - обслуживание пассажиров в полете; - особенности обслуживания маломобильных пассажиров и пассажиров с ОВЗ.
9	Российский железнодорожный комплекс. Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале. 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.
10	Обслуживание пассажиров в пути следования. 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.
11	Водный транспорт. Обслуживание пассажиров в морских и речных портах. 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.
12	Организация обслуживания пассажиров на судах.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	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.
13	Автотранспорт. Основные понятия. Рассматриваемые вопросы: - значение и роль автотранспорта; - функции и задачи основных служб автотранспортных предприятий; - классификация автоперевозок; - подвижной состав автомобильного транспорта; - автомобильная система.
14	Обслуживание пассажиров на автотранспорте. 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.
15	Услуги городского общественного транспорта. Рассматриваемые вопросы: - общественный транспорт в городах России; - услуги по перевозке пассажиров общественным транспортом; - сервисы для пассажиров общественного транспорта; - обслуживание в метрополитене; - обслуживание на канатной дороге.
16	Претензионная работа на транспорте. Рассматриваемые вопросы: - претензии и жалобы пассажиров; - регламент ведения претензионной работы на транспорте.

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.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение отличительных особенностей товаров и услуг (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Жизненный цикл услуги; 2) Признаки классификации; 3) Общероссийский классификатор услуг населению. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о разновидности услуг (тест на тему: «Особенности и классификация услуг»).
3	<p>Производство и потребление услуг.</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"> - коллективное обсуждение особенностей организации послепродажного обслуживания (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Индивидуальное обслуживание пассажиров; 2) Характеристика транспортных услуг. - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определить удобства и проблемы послепродажного обслуживания».
4	<p>Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение внешних и внутренних факторов, влияющих на высокие показатели деятельности (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Социально-экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни; 2) Принципы развития сферы услуг. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о социально-экономических факторах сервиса (тест на тему: «Факторы развития сферы сервиса»).
5	<p>Правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение вопросов правового регулирования отношений в сервисе на транспорте (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей; 2) Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Закон о защите прав потребителей»).
6	<p>Психология, этика и эстетика обслуживания.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение особенностей процесса обслуживания, тактик поведения с пассажирами (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 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».

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
7	<p>Состояние рынка транспортных услуг.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение текущего состояния рынка транспортных услуг в России (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Многомерные методы исследования ценности пассажиров как клиентов.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение ценности пассажиров как клиентов (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Балльный метод исследования ценности клиента; 2) RFM-метод исследования ценности клиента; 3) Портфельные модели исследования ценности клиента.
9	<p>Система реализации сервисных клиентских программ на транспорте.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение этапов обслуживания пассажиров на транспорте (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Стандарты обслуживания пассажиров на транспорте; 2) Качество обслуживания пассажиров на транспорте.
10	<p>Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение схожих и отличительных черт обслуживания пассажиров внутренних и международных перевозок (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 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»).
11	<p>Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожных вокзалах.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение требований к обязательным и дополнительным услугам, предоставляемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Зал повышенной комфортности; 2) Комнаты длительного отдыха; 3) Комнаты матери и ребенка.
12	<p>Обслуживание пассажиров в поездах.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение видов и форм обслуживания пассажиров в поездах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	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».
13	Обслуживание пассажиров в речных и морских портах. В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления: - коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров в морских портах, на речных 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».
14	Организация обслуживания пассажиров на судах. 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».
15	Обслуживание пассажиров на автотранспорте. 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».
16	Претензионная работа на транспорте. 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. Разработка индивидуального обслуживания ВИП пассажиров на железнодорожном транспорте.
3. Разработка программы лояльности для пассажиров транспортного предприятия (вид транспорта на выбор).
4. Разработка стандарта обслуживания пассажиров в скоростном железнодорожном транспорте.
5. «Анализ неудобств» для пассажиров компании «Водоход».
6. Проектирование клиентского сервиса для авиатранспортной компании с помощью метода «тайный покупатель» (компания на выбор).
7. Проектирование клиентского сервиса для предприятия водного транспорта с помощью метода «мокасины» (предприятие на выбор).
8. Разработка услуг для автотранспортного предприятия с применением дизайн-мышления (предприятие на выбор).
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 ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6.	https://urait.ru/bcode/489560 (дата обращения: 14.03.2024). Текст : электронный.
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.	https://urait.ru/bcode/493006 (дата обращения: 13.03.2024). 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>

Образовательная платформа ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

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

Программное обеспечение – 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:

Курсовая работа в 6 семестре.

Экзамен 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:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян