

**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: 30.06.2021

## 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-2** - Способен выявлять проблемы, определять цели управленческого воздействия;

**ПК-7** - Способен социально-ответственно принимать решения в нестандартных ситуациях профессиональной деятельности.

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. №7
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; - 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;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- методы оценки ценности клиента.
6	<p>Управление удовлетворенностью пассажира как клиента.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ожидания пассажира как клиента;</li> <li>- удовлетворенность от приобретения транспортной услуги;</li> <li>- оценка удовлетворенности потребителей.</li> </ul>
7	<p>Управление лояльностью пассажиров.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- программа лояльности и ее ключевые составляющие;</li> <li>- классификация программ лояльности;</li> <li>- преимущества и недостатки программ лояльности пассажирских транспортных компаний.</li> </ul>
8	<p>Особенности обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуживание пассажиров в аэропорту;</li> <li>- обслуживание пассажиров в полете;</li> <li>- особенности обслуживания маломобильных пассажиров и пассажиров с ОВЗ.</li> </ul>
9	<p>Российский железнодорожный комплекс. Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационная структура железнодорожного комплекса России;</li> <li>- железнодорожная инфраструктура;</li> <li>- классификация железнодорожных вокзалов;</li> <li>- зоны вокзальных комплексов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей;</li> <li>- обязательные услуги вокзальных комплексов;</li> <li>- обслуживание в сервис-центре железнодорожного вокзала.</li> </ul>
10	<p>Обслуживание пассажиров в пути следования.</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>
11	<p>Водный транспорт. Обслуживание пассажиров в морских и речных портах.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- водный транспорт России;</li> <li>- инфраструктура водного транспорта;</li> <li>- внутреннее устройство морских и речных портов, зоны обслуживания пассажиров;</li> <li>- услуги морских, речных портов, пристаней;</li> <li>- услуги по перевозке пассажиров, общие требования;</li> <li>- услуги, не связанные с перемещением пассажиров.</li> </ul>
12	<p>Организация обслуживания пассажиров на судах.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общая характеристика флота, классификация судов;</li> <li>- фрахт судна;</li> <li>- состав экипажа судна;</li> <li>- договор о перевозке;</li> <li>- размещение пассажиров на судне, категории кают;</li> <li>- услуги по перевозке ручной клади и багажа.</li> </ul>
13	<p>Автотранспорт. Основные понятия.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- значение и роль автотранспорта;</li> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- функции и задачи основных служб автотранспортных предприятий;</li> <li>- классификация автоперевозок;</li> <li>- подвижной состав автомобильного транспорта;</li> <li>- маршрутная система.</li> </ul>
14	<p><b>Обслуживание пассажиров на автотранспорте.</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуживание пассажиров на автостанциях и автовокзалах;</li> <li>- правила перевозки пассажиров и багажа;</li> <li>- система оплаты проезда и провоза багажа;</li> <li>- льготы пассажирам в оплате проезда;</li> <li>- обслуживание пассажиров на междугородных и международных перевозках;</li> <li>- организация специальных и туристско-экскурсионных перевозок.</li> </ul>
15	<p><b>Услуги городского общественного транспорта.</b></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><b>Претензионная работа на транспорте.</b></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>

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p><b>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b></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: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;</li> <li>2) Персонал «контактной зоны». Общие требования.</li> </ul> </li> <li>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о сервисной деятельности (тест на тему: «Потребности и сервис. Основные понятия»).</li> </ul>
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коллективное обсуждение отличительных особенностей товаров и услуг (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Жизненный цикл услуги;</li> <li>2) Признаки классификации;</li> <li>3) Общероссийский классификатор услуг населению.</li> </ul> </li> <li>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о разновидностях услуг (тест на тему: «Особенности и классификация услуг»).</li> </ul>
3	<p><b>Производство и потребление услуг.</b></p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<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:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Взаимодействие субъектов рынка транспортных услуг;</li> <li>2) Особенности конкуренции на транспорте (по видам транспорта).</li> </ol> </li> <li>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Рынок транспортных услуг»).</li> </ul>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
8	<p><b>Многомерные методы исследования ценности пассажиров как клиентов.</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 ценности пассажиров как клиентов (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Балльный метод исследования ценности клиента;</li> <li>2) RFM-метод исследования ценности клиента;</li> <li>3) Портфельные модели исследования ценности клиента.</li> </ol> </li> </ul>
9	<p><b>Система реализации сервисных клиентских программ 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 этапов обслуживания пассажиров на транспорте (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Стандарты обслуживания пассажиров на транспорте;</li> <li>2) Качество обслуживания пассажиров на транспорте.</li> </ol> </li> </ul>
10	<p><b>Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах.</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 схожих и отличительных черт обслуживания пассажиров внутренних и международных перевозок (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Системы обслуживания пассажиров в аэропорту;</li> <li>2) Зоны обслуживания пассажиров в аэропорте;</li> <li>3) Взаимодействие службы организации пассажирских перевозок с подразделениями аэропорта и перевозчика в штатных и сбойных ситуациях.</li> </ol> </li> <li>- индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Обслуживание пассажиров в аэропортах»).</li> </ul>
11	<p><b>Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожных вокзалах.</b></p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коллективное обсуждение требований к обязательным и дополнительным услугам, предоставляемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Зал повышенной комфортности;</li> <li>2) Комнаты длительного отдыха;</li> <li>3) Комнаты матери и ребенка.</li> </ol> </li> </ul>
12	<p><b>Обслуживание пассажиров в поездах.</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 видов и форм обслуживания пассажиров в поездах (групповая дискуссия);</li> <li>- заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <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> </li> <li>- индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание организованной группы и пассажиров с детьми».</li> </ul>
13	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров в морских портах, на речных вокзалах и пристанях (групповая дискуссия);</li> </ul>



№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	- 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	<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».
15	<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».
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. 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.	<a href="https://urait.ru/bcode/489560">https://urait.ru/bcode/489560</a> (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.	<a href="https://urait.ru/bcode/493006">https://urait.ru/bcode/493006</a> (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 7 семестре.

Экзамен в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

старший преподаватель кафедры  
«Сервис и туризм»

А.В. Мантрова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян