

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 магистратуры
по направлению подготовки
23.04.02 Наземные транспортно-технологические
комплексы,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Эффективная коммуникация в информационном пространстве и
электронный документооборот**

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-
технологические комплексы

Направленность (профиль): Пассажирский комплекс железнодорожного
транспорта

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: 8890
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей
Петрович
Дата: 01.10.2024

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Учебная дисциплина «Эффективная коммуникация в информационном пространстве и электронный документооборот» является составной частью современно профессиональной подготовки научных кадров. Целью освоению данной дисциплины является изучение теоретических и практических основ профессиональной этики и служебного этикета.

Задачи курса:

- Формирование научной системы знаний о сущности, особенностях и истории профессиональной этики и служебного этикета.
- Усвоение этических принципов, правил и норм поведения в служебной деятельности.
- Осмысление роли и места профессиональной этики и этикета в обществе.
- Усвоение важнейших этических понятий и категорий этики, норм и правил служебного этикета, определяющих поведение людей в профессиональной деятельности.
- Формирование осознанного отношения к гражданскому и служебному долгу.
- Повышение этической эффективности деловых отношений через формирование установки на безусловное соблюдение этических норм в профессиональной деятельности.
- Ориентация в вопросах управленческой этики.
- Владение инструментарием для анализа и принятия этических решений в конкретных ситуациях деловой жизни.
- Формирование представлений о способах разрешения нравственных конфликтных ситуаций; освоение технологий разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации и т.п.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-4 - Умение формировать стратегические маркетинговые инициативы, направленные на повышение клиентоориентированности пассажирских перевозок и качества обслуживания пассажиров.

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

Знать:

основные принципы эффективной коммуникации в цифровой среде и нормативные требования к электронному документообороту в сфере пассажирских железнодорожных перевозок.

Уметь:

формулировать профессиональные сообщения, оформлять электронные документы и использовать инструменты коммуникации для взаимодействия с клиентами и коллегами в транспортном комплексе.

Владеть:

навыками работы с системами электронного документооборота и цифровыми платформами для оперативного решения задач управления пассажирскими потоками и обслуживания.

3. Объем дисциплины (модуля).**3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 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 №1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	16	16
В том числе:		
Занятия семинарского типа	16	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 56 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.

Не предусмотрено учебным планом

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Проектирование коммуникационных стратегий для пассажирского сервиса Разработка и апробация стратегий информирования пассажиров через цифровые платформы (соцсети, мессенджеры, мобильные приложения) с учетом особенностей железнодорожного расписания, изменений маршрутов и экстренных ситуаций.
2	Оформление электронных билетов и сопроводительных документов Практика создания и заполнения электронных билетов, актов, накладных и отчетов в соответствии с отраслевыми стандартами и нормативными требованиями.
3	Работа с системами электронного документооборота в логистике пассажирских перевозок Моделирование процессов согласования заявок, обработки обращений клиентов и управления внутренней документацией в СЭД.
4	Кейс-анализ конфликтных ситуаций в цифровой коммуникации Разбор и решение типовых конфликтов с пассажирами через электронные каналы (email, чаты, соцсети) с применением техник деловой переписки и эмоционального интеллекта.
5	Оптимизация информационных потоков в управлении пассажирскими потоками Проектирование схем взаимодействия между службами с использованием облачных сервисов и автоматизированных уведомлений.
6	Создание инструкций по кибербезопасности для сотрудников Разработка алгоритмов защиты персональных данных пассажиров и электронных документов от кибератак, включая обучение сотрудников работе с шифрованием и двухфакторной аутентификацией.
7	Автоматизация отчетности по обслуживанию пассажиров Формирование шаблонов электронных отчетов в Excel или CRM-системах для анализа качества сервиса, загрузки вагонов и обратной связи от клиентов.
8	Тренинг по публичным выступлениям и онлайн-презентациям Подготовка и проведение презентаций проектов модернизации пассажирского комплекса с использованием цифровых инструментов (PowerPoint, Zoom, интерактивных досок).
9	Моделирование работы службы поддержки в мессенджерах Организация виртуального диалога с «клиентами» для отработки оперативных ответов на запросы о возврате билетов, задержках поездов и льготах.
10	Командный проект: цифровизация документооборота на железнодорожной станции Разработка предложений по интеграции электронных подписей, QR-кодов и мобильных сканеров для ускорения регистрации пассажиров и обработки грузовых документов.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Внеаудиторное чтение.
2	Подготовка докладов, разработка групповых проектов и презентаций.
3	Написание эссе.
4	Подготовка к контрольной работе и тестированию.
5	Изучение учебной литературы из перечня основной и дополнительной литературы.
6	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Красностанова, М. В. Управленческая психология для инноватора / М. В. Красностанова. – Москва : Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова" (экономический факультет), 2023. – 98 с. – ISBN 978-5-907690-20-2. – EDN IEJGWQ.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54196458
2	Даниленко, А. Ю. Безопасность систем электронного документооборота: Технология защиты электронных документов / А. Ю. Даниленко. – Москва : Ленанд, 2021. – 240 с. – ISBN 978-5-9519-2056-0. – EDN SFGNLY.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=68065486
3	Уткин, Н. С. К вопросу о проблемах электронного документооборота / Н. С. Уткин, М. А. Аханова // Математические методы и модели в управлении, экономике и социологии : Сборник научных трудов / Ответственные редакторы О.М. Барбаков, Ю.А. Зобнин. Том Выпуск 11. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2018. – С. 299-301. – EDN YMQDHV.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36365023

4	Катунина, Н. В. Эмоциональные стратегии современной рекламы / Н. В. Катунина // Научный форум: Инновационная наука : сборник статей по материалам X международной научно-практической конференции. Том № 1(10) : Общество с ограниченной ответственностью "Международный центр науки и образования", 2018. – С. 68-73. – EDN YRDXFJ.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32554448
5	Тарануха, С. Н. Информационные системы в экономике. Современные системы электронного документооборота : учебное пособие / С. Н. Тарануха ; С. Н. Тарануха ; Федеральное агентство морского и речного трансп., Федеральное гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. ун-т водных коммуникаций". – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский гос. ун-т водных коммуникаций, 2011. – 168 с. – ISBN 978-5-88789-329-7. – EDN QVCQEP.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19974460

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

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
2. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».
3. <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.
4. Поисковые системы : YANDEX, MAIL.

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 1 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

профессор, доцент, д.н. кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова