

**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 с пассажирами на всех этапах  
обслуживания**

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: 05.10.2023

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

Цель дисциплины “Эффективная коммуникация с пассажирами на всех этапах обслуживания” - обучить студентов навыкам эффективного общения с пассажирами, что позволит улучшить качество обслуживания, повысить удовлетворенность пассажиров и снизить количество конфликтов и жалоб.

Задачи дисциплины включают в себя:

- Изучение основ коммуникации и этики общения.
- Развитие навыков активного слушания и умения задавать вопросы.
- Обучение техникам разрешения конфликтов и спорных ситуаций.
- Практическое применение полученных знаний и навыков в процессе общения с реальными пассажирами.
- Анализ результатов обучения и корректировка подходов к общению с пассажирами.

## 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:**

основы коммуникации, этики общения, активного слушания, техники разрешения конфликтов.

### **Уметь:**

применять полученные знания и навыки на практике, анализировать результаты своей работы и корректировать подходы к общению.

### **Владеть:**

навыками общения с разными типами пассажиров, способностью находить общий язык с людьми и решать возникающие проблемы.

## 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	Сем. №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	Техники разрешения конфликтов. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по применению различных методов разрешения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе обслуживания пассажиров.
2	Основы коммуникации и этики в обслуживании пассажиров. В результате выполнения практической работы, студенты изучают основные принципы и правила общения с пассажирами, а также учатся применять их на практике.
3	Общение с различными типами пассажиров. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по общению с разными типами пассажиров, применяя изученные методы и способы.
4	Решение сложных ситуаций в обслуживании пассажиров. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по решению различной степени сложности ситуаций, возникающих у/с пассажирами в процессе работы с ними.
5	Оценка удовлетворенности пассажиров обслуживанием. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по проведению опросов пассажиров для оценки их удовлетворенности обслуживанием.
6	Разработка и проведение тренинга для персонала по эффективной коммуникации с пассажирами. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по разработке и проведении тренинга для сотрудников по вопросам общения с пассажирами.
7	Разработка и внедрение системы мотивации персонала для улучшения коммуникации с пассажирами. В результате выполнения практической работы, студент получает навык по внедрению системы мотивации для сотрудников, которая будет способствовать улучшению качества общения с пассажирами.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Изучение дополнительной литературы.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Капырина, В.И. Транспортная логистика технологические процессы погрузочно-разгрузочных и складских работ на железнодорожном транспорте : учебник / В. И. Капырина, П. С. Коротин, В. А. Маньков, И. В. Трошко. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на	<a href="https://umczdt.ru/books/1196/230307/">https://umczdt.ru/books/1196/230307/</a>

	железнодорожном транспорте», 2019. — 382 с. — 978-5-907055-52-0.	
2	Зоркова, Е.М. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта) : учебник / Е. М. Зоркова. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 188 с. — 978-5-906938-43-5.	<a href="https://umczdt.ru/books/1196/18708/">https://umczdt.ru/books/1196/18708/</a>
3	Терёшина, Н.П. Экономика железнодорожного транспорта : учебник / Н. П. Терёшина, В. Г. Галабурда, В. А. Токарев. — Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2011. — 676 с. — 978-5-9994-0067-3.	<a href="https://umczdt.ru/books/1216/225709/">https://umczdt.ru/books/1216/225709/</a>

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

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miit.ru/>).

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

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru/>).

Общие информационные, справочные и поисковые «Консультант Плюс», «Гарант».

Электронно-библиотечная система издательства (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](http://ibooks.ru) (<http://ibooks.ru/>).

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:

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. Клычева