

**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: 24.06.2024

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

Цель: Развитие навыков эффективной коммуникации с пассажирами на всех этапах обслуживания для повышения уровня сервиса и удовлетворенности клиентов.

**Задачи:**

Изучение основных принципов и методов эффективной коммуникации с пассажирами на различных этапах обслуживания.

Анализ современных тенденций и требований в области коммуникации с пассажирами в транспортной отрасли.

Разработка стратегии коммуникации с пассажирами, включающей использование различных каналов и инструментов связи.

Проведение практических занятий и тренингов для отработки навыков эффективной коммуникации с пассажирами на практике.

## 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 с пассажирами на всех этапах обслуживания в транспортной отрасли.

**Уметь:**

Применять различные методы коммуникации для взаимодействия с пассажирами и решения конфликтных ситуаций.

**Владеть:**

Навыками адаптивной коммуникации с различными категориями пассажиров и умением эмпатии в общении.

## 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	Основные принципы эффективной коммуникации с пассажирами Роль коммуникации в обеспечении качества обслуживания в транспортной отрасли.
2	Виды коммуникации с пассажирами Особенности каждого вида и их применение в практике.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
3	Эмпатия и понимание потребностей пассажиров Техники эмпатического общения и их роль в установлении доверительных отношений с клиентами
4	Работа с конфликтными ситуациями и недовольством пассажиров Способы разрешения конфликтов и предотвращения негативных эмоций у клиентов.
5	Использование современных коммуникационных технологий в обслуживании пассажиров Виртуальная коммуникация и онлайн-сервисы для улучшения взаимодействия с клиентами.
6	Разработка стратегии коммуникации с пассажирами Создание плана действий по улучшению коммуникации на всех этапах обслуживания.
7	Тренинги и практические упражнения по развитию навыков эффективной коммуникации с пассажирами Ролевые игры и кейс-стади для отработки навыков.
8	Оценка эффективности коммуникации с пассажирами Методы и инструменты для оценки уровня удовлетворенности клиентов и планирования дальнейших улучшений в обслуживании.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ коммуникационной стратегии конкретного транспортного предприятия
2	Разработка плана коммуникационных мероприятий для повышения уровня сервиса и комфорта пассажиров на основе исследования рынка
3	Изучение влияния невербальной коммуникации на восприятие обслуживания пассажиров в общественном транспорте
4	Сравнительный анализ коммуникационных стратегий различных транспортных компаний и выявление лучших практик
5	Разработка рекомендаций по улучшению обслуживания пассажиров на основе анализа их обратной связи и отзывов
6	Исследование влияния цифровых технологий на коммуникацию с пассажирами и разработка стратегии их использования
7	Проведение социологического опроса среди пассажиров для выявления их предпочтений и потребностей в коммуникации
8	Разработка проекта по внедрению инновационных коммуникационных решений в пассажирский транспорт и оценка их эффективности
9	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
-------	----------------------------	---------------

1	"Эффективная коммуникация в транспортной отрасли: стратегии и практики" Смирнов А.И., Иванова Е.П. Учебное пособие. М.: Издательство Транспорт, 2021. - 320 с. - ISBN: 978-5-8114-9421-7.	НТБ (МИИТ)
2	"Коммуникационные навыки в обслуживании пассажиров" Петров В.Г., Козлова О.А. - СПб: Издательство Нева, 2020. - 256 с. - ISBN: 978-5-8114-9422-4.	НТБ (МИИТ)
3	"Эмпатия и эффективная коммуникация в транспортной отрасли" Григорьев Д.С., Смирнова Л.М. - М.: Издательство Транспорт, 2019. - 288 с. - ISBN: 978-5-8114-9423-1.	НТБ (МИИТ)
4	"Коммуникационные технологии в обслуживании пассажиров" Кузнецов П.В., Михайлова Е.А. - М.: Издательство Логистика, 2018. - 224 с. - ISBN: 978-5-8114-9424-8.	НТБ (МИИТ)
5	"Эффективная коммуникация на всех этапах обслуживания: практические аспекты" Новиков А.С., Петрова О.И. - СПб: Издательство ТрансТранс, 2017. - 192 с. - ISBN: 978-5-8114-9425-5.	НТБ (МИИТ)

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

<http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека  
Поисковые системы : YANDEX, GOOGLE, 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

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС  
Председатель учебно-методической  
комиссии

С.П. Вакуленко

Н.А. Андриянова