

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: 20.06.2025

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цели дисциплины «Эффективная коммуникация с пассажирами на всех этапах обслуживания»

Формирование у обучающихся знаний и практических навыков эффективного взаимодействия с пассажирами на всех этапах обслуживания в транспортной сфере.

Развитие клиентоориентированного мышления, умения учитывать потребности и ожидания пассажиров для повышения качества предоставляемых услуг.

Освоение современных стандартов сервиса и профессионального поведения при работе с различными категориями пассажиров, включая «трудных» клиентов и нестандартные ситуации.

Задачи дисциплины

Изучение концептуальных основ транспортного обслуживания и принципов эффективной коммуникации с пассажирами на всех этапах взаимодействия: от приветствия до завершения обслуживания.

Овладение навыками организации обслуживания, включая анализ потребностей пассажиров, выбор оптимальных стратегий и тактик коммуникации, управление впечатлениями и разрешение конфликтных ситуаций.

Формирование компетенций по использованию различных каналов коммуникации (устная, письменная, дистанционная) с учетом культурных и социальных особенностей пассажиров.

Развитие умений работать с жалобами, претензиями и конфликтами, применять техники снижения эмоционального напряжения и поддерживать высокий уровень сервиса в любых условиях.

Ознакомление с этическими нормами и правилами профессионального поведения, стандартами делового этикета и межкультурной коммуникации в транспортной отрасли.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-4 - Способен формировать стратегические маркетинговые инициативы, направленные на обеспечение качества обслуживания пассажиров на ВСМ.

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

Знать:

Основные принципы и теоретические основы эффективной коммуникации с пассажирами в транспортной сфере.

Уметь:

Эффективно взаимодействовать с пассажирами на всех этапах обслуживания, учитывая их потребности и ожидания.

Владеть:

Навыками профессионального общения с пассажирами, включая вербальные и невербальные средства коммуникации.

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	Практика активного слушания и установления контакта с пассажирами На занятии студенты отработают навыки активного слушания, научатся задавать открытые вопросы и использовать вербальные и невербальные средства для установления доверительного контакта с пассажирами. Будут проведены ролевые игры для моделирования первых этапов общения.
2	Техники эффективного разрешения конфликтных ситуаций Студенты изучат методы выявления причин конфликтов и способы их конструктивного разрешения. Практика будет включать разбор типичных конфликтных сценариев с пассажирами и отработку приемов снижения эмоционального напряжения.
3	Коммуникация с пассажирами с учетом культурных и социальных особенностей Занятие направлено на развитие навыков межкультурной коммуникации и адаптации стиля общения под разные категории пассажиров. Будут рассмотрены кейсы и проведены упражнения на понимание культурных различий и их влияние на взаимодействие.
4	Работа с жалобами и претензиями пассажиров Студенты научатся грамотно принимать и обрабатывать жалобы, применять техники позитивного диалога и находить компромиссные решения. Практическая часть включает моделирование ситуаций с реальными примерами из транспортной сферы.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к промежуточному контролю
2	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Акимова, А. О. Коммуникативный аспект мультимодальных перевозок и их место в системе национальной безопасности / А. О.	https://elibrary.ru/item.asp?id=65615414

	Акимова // Вестник Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. Вступление. Путь в науку. – 2024. – Т. 14, № 1(45). – С. 44-51. – EDN ROKQSG. АКИМОВА А.О.	
2	Филимонова, В. К. Социальные коммуникации в цифровой среде на примере взаимодействия потребителя с рынком пассажирских автобусных перевозок Санкт-Петербурга / В. К. Филимонова // Гуманитарный форум в Политехническом : Материалы III Всероссийской молодежной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 11–13 апреля 2024 года. – Санкт-Петербург: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2024. – С. 163-169. – EDN SCIZAF. Филимонова, В. К.	https://elibrary.ru/item.asp?id=68627662

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

<http://library.miit.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).

Аудитория для проведения занятий по дисциплине должна быть оснащена доской, проектором, экраном и ПК или ноутбуком.

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