

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
специализированного высшего образования
по направлению подготовки
23.04.02 Наземные транспортно-технологические
комплексы,
утвержденной директором РУТ (МИИТ)
Покусаевым О.Н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Эффективная коммуникация с пассажирами на всех этапах
обслуживания**

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Инжиниринг процессов пассажирского сервиса на ВСМ

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: 2017
Подписал: заместитель директора Ефимова Ольга Владимировна
Дата: 15.06.2026

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 инициативы по повышению качества клиентского сервиса на ВСМ с учетом международных стандартов и требований к премиальному уровню обслуживания.

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	Промежуточная аттестация и Текущий контроль
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
3	Организация доступной среды на железнодорожном транспорте Вакуленко С.П., Валькова А.А., Куликова Е.Б., Левшукова М.Ю. Учебник УМЦ ЖДТ, 2025	https://umczdt.ru/read/296796/?page=1

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, 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:

руководитель образовательной
программы

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заместитель директора

О.В. Ефимова

Председатель учебно-методической
комиссии

Д.В. Паринов