

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский университет транспорта»
РУТ (МИИТ)
Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора Института управления
и цифровых технологий
РУТ (МИИТ)

« 24 » июня 2024 г.

С.П. Вакуленко



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)**

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 2): БЛОК – РАБОТНИКИ
РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ КЛИЕНТОВ».**

(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)»,
23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
(уровень бакалавриата)».

Москва 2024 г.

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование модуля	Количество учебных часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)						Итого
		Заочное (дистанционное) обучение		Очное обучение				
		Н1	Д1	Д2	Д3	Д4	Д5	
1.	Культура обслуживания пассажиров и/или клиентов		2					2
2.	Основы языковой и межкультурной коммуникации	2	6					8
3.	Современные способы коммуникации между пассажирами и/или клиентами	6		8				14
4.	Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности	6				8		14
5.	Итоговая аттестация	2						2
	Всего учебных часов	16	8	8		8		40