

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.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудо- ем- кость, ак. час.	
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци- онного типа			
			О	З	О	З	О	З	О	З		
1.	Культура обслуживания пассажиров и/или клиентов	2	2									
2.	Основы языковой и межкультурной коммуникации	8	3	2	1		2					
2.1	<i>Основы этикета в процессе коммуникации с пассажирами и/или клиентами</i>	3	1	2								
2.2	<i>Современный русский язык и культура речи</i>	1			1							
2.3	<i>Расширение активного словаря слушателей, а также понимание особенностей разговорной речи для встречи пассажиров и/или клиентов и оказания информационно-справочных услуг</i>	2					2					
2.4	<i>Языковой паспорт говорящего</i>	1	1									
2.5	<i>Информационно-справочное обслуживание с использованием дистанционных средств коммуникации</i>	1	1									
3.	Современные способы коммуникации между пассажирами и/или клиентами	14		6			8					
3.1	<i>Основы общения в профессиональной деятельности</i>	4		2			2					
3.2	<i>Понятие эффективной коммуникации</i>	5		2			3					
3.3	<i>Вербальный и невербальный каналы коммуникации в межкультурном общении</i>	5		2			3					
4.	Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности	14		6			8					
4.1	<i>Подготовка к работе</i>	2					2					
4.2	<i>Стрессоустойчивость и поддержание ресурсного состояния</i>	6		3			3					
4.3	<i>Управление конфликтом</i>	6		3			3					
5.	Итоговая аттестация	2					2					
	ИТОГО	40	5	14	1		18	2				