

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «*Электрическая тяга*»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины  
*ФТД.2 «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ»*  
для специальности  
*23.05.03 «Подвижной состав железных дорог»*  
по специализации  
*«Высокоскоростной наземный транспорт»*  
Форма обучения – очная

Санкт-Петербург  
2025

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «*Электрическая тяга*»

Протокол № 6 от «13» января 2025 г.

Заведующий кафедрой  
«*Электрическая тяга*»  
«13» января 2025 г.

\_\_\_\_\_

*А.М. Евстафьев*

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО  
«13» января 2025 г.

\_\_\_\_\_

*А.М. Евстафьев*

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Клиентоориентированность» (ФТД.2) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 23.05.03 «Подвижной состав железных дорог» (далее - ФГОС ВО), утвержденного «27» марта 2018г., приказ Минобрнауки России № 215, с учетом профессионального стандарта 17.055 Профессиональный образовательный стандарт «Специалист по организации и производству технического обслуживания и ремонта железнодорожного подвижного состава» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2021 года №252Н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации, регистрационный №1099) и профессионального стандарта 17.038 Профессиональный стандарт «Специалист по оперативному руководству колонной локомотивных бригад тягового подвижного состава, бригад специального железнодорожного подвижного состава, машинистами кранов на железнодорожном ходу» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 марта 2021 года №164Н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации, регистрационный №872).

Целью изучения дисциплины является приобретение знаний по экономике, организации производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- изучить основные теоретические концепции клиентоориентированности и маркетинга на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций;
- сформировать устойчивую установку на клиентоориентированный подход.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе специалитета индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций (части компетенций). Сформированность компетенций (части компетенции) оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

<b>Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине</b>
<i>ПК-1. Планирование работ на участке по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов</i>	
<i>ПК-1.1.7. Знает экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</i>	<i>Обучающийся знает: экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</i>

### 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и является факультативной дисциплиной.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль 1
Контактная работа (по видам учебных занятий)	72	72
В том числе:		
– лекции (Л)	32	32
– практические занятия (ПЗ)	16	16
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	20	20
Контроль	4	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2	72/2

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль 1
Контактная работа (по видам учебных занятий)	72	72
В том числе:		
– лекции (Л)	32	32
– практические занятия (ПЗ)	16	16
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	20	20
Контроль	4	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2	72/2

Примечания: «Форма контроля» –зачет (3).

### 5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	<b>Основы клиентоориентированного сервиса</b>	<b>Лекция 1.</b> Клиентоориентированность. Основные понятия. Идеология и технология CRM. <b>Лекция 2.</b> Клиентоориентированность как философия бизнеса.	ПК-1.1.7.

		<b>Практическое занятие 1 (2 часа).</b> Принципы современного сервиса. Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга.	ПК-1.1.7.
		<b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу.	ПК-1.1.7.
2	<b>Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания</b>	<b>Лекция 3.</b> Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Обучение клиентоориентированности <b>Лекция 4.</b> Принципы клиентоориентированного подхода. Конфликты с клиентами. Профессиональная работа с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом.	ПК-1.1.7.
		<b>Практическое занятие 2 (2 часа).</b> Реакция на жалобу клиента. Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с «трудными» клиентами.	ПК-1.1.7.
		<b>Самостоятельная работа (3 часов).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	ПК-1.1.7.
3	<b>Развитие клиентоориентированных услуг</b>	<b>Лекция 5.</b> Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM Структура информационных процессов в рамках CRM. <b>Лекция 6.</b> Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внутренняя клиентоориентированность	ПК-1.1.7.
		<b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	ПК-1.1.7.
4	<b>Рынок CRM решений в России</b>	<b>Лекция 7.</b> Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.	ПК-1.1.7.
		<b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	ПК-1.1.7.
5	<b>Рынок CRM-решений за рубежом</b>	<b>Лекция 8.</b> Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений.	ПК-1.1.7.
		<b>Самостоятельная работа (3 час).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	ПК-1.1.7.
6	<b>Клиентоориентированный</b>	<b>Лекция 9.</b> Достижение клиентоориентированности. Проблемы при	ПК-1.1.7.

	<b>сервис</b>	<p>работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода.</p> <p><b>Лекция 10.</b> Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени. Составляющие успеха клиентоориентированной стратегии.</p>	
		<p><b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
7	<b>Клиентоориентированность на транспорте</b>	<p><b>Лекция 11.</b> Политика клиентоориентированности холдинга ОАО «РЖД».</p> <p><b>Лекция 12.</b> Клиентоориентированность – важный фактор увеличения прибыльности ОАО «РЖД».</p> <p><b>Лекция 13.</b> Эффективное выполнение производственных и технологических задач – один из основных принципов клиентоориентированности холдинга «РЖД».</p> <p><b>Лекция 14.</b> Формирование корпоративной культуры – один из ключевых факторов обеспечения качества услуг и продуктов ОАО «РЖД» на уровне мировых стандартов</p> <p><b>Лекция 15.</b> Современное состояние теории и практики организации пассажирских перевозок с точки зрения клиентоориентированности.</p> <p><b>Лекция 16.</b> Состояние и реформирование пассажирского комплекса на железных дорогах Российской Федерации. Цели реформирования пассажирского комплекса. Современное состояние пассажирского комплекса.</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<p><b>Практическое занятие 3 (2 часа).</b> Перспективы развития железнодорожных пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 4 (2 часа).</b> Особенности логистики клиентоориентированности пассажирских перевозок. Основные понятия пассажирских перевозок. Логистические системы пассажирских перевозок. Логистический подход в вопросах повышения клиентоориентированности пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 5 (2 часа).</b> Повышение клиентоориентированности обслуживания пассажиров. Политика клиентоориентированности пассажирского комплекса. Термины и определения. Цели и задачи клиентоориентированности. Принципы развития клиентоориентированности.</p> <p><b>Практическое занятие 6 (2 часа).</b> Целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Основные целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Механизм, организационная структура и этапы реализации</p>	<i>ПК-1.1.7</i>

	<p>концепции.</p> <p><b>Практическое занятие 7 (2 часа).</b> Теоретические основы применения аутсорсинга в условиях клиентоориентированности. Классификация форм и видов аутсорсинга. Классификационные признаки аутсорсинга. Формы аутсорсинга и их характеристики. Виды методов аутсорсинга. Подходы к экономическому обоснованию применения аутсорсинга. Принятие решения об использовании аутсорсинга. Риски и возможности при аутсорсинге.</p> <p><b>Практическое занятие 8 (2 часа).</b> Факторы, препятствующие успеху аутсорсинг-проекта. Анализ применения аутсорсинга в ОАО РЖД.</p>	
	<p><b>Самостоятельная работа (2 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [7], [8], [9] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>	<i>ПК-1.1.7</i>

Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	<b>Основы клиентоориентированного сервиса</b>	<p><b>Лекция 1.</b> Клиентоориентированность. Основные понятия. Идеология и технология CRM.</p> <p><b>Лекция 2.</b> Клиентоориентированность как философия бизнеса.</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<p><b>Практическое занятие 1 (2 часа).</b> Принципы современного сервиса. Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга.</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<p><b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу.</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
2	<b>Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания</b>	<p><b>Лекция 3.</b> Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Обучение клиентоориентированности</p> <p><b>Лекция 4.</b> Принципы клиентоориентированного подхода. Конфликты с клиентами. Профессиональная работа с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом.</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<p><b>Практическое занятие 2 (2 часа).</b> Реакция на жалобу клиента. Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с «трудными» клиентами.</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<p><b>Самостоятельная работа (3 часов).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>	<i>ПК-1.1.7.</i>

3	<b>Развитие клиентоориентированных услуг</b>	<b>Лекция 5.</b> Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM Структура информационных процессов в рамках CRM. <b>Лекция 6.</b> Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внутренняя клиентоориентированность	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	<i>ПК-1.1.7.</i>
4	<b>Рынок CRM решений в России</b>	<b>Лекция 7.</b> Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	<i>ПК-1.1.7.</i>
5	<b>Рынок CRM-решений за рубежом</b>	<b>Лекция 8.</b> Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений.	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<b>Самостоятельная работа (3 час).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	<i>ПК-1.1.7.</i>
6	<b>Клиентоориентированный сервис</b>	<b>Лекция 9.</b> Достижение клиентоориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода. <b>Лекция 10.</b> Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени. Составляющие успеха клиентоориентированной стратегии.	<i>ПК-1.1.7.</i>
		<b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу	<i>ПК-1.1.7.</i>
7	<b>Клиентоориентированность на транспорте</b>	<b>Лекция 11.</b> Политика клиентоориентированности холдинга ОАО «РЖД». <b>Лекция 12.</b> Клиентоориентированность – важный фактор увеличения прибыльности ОАО «РЖД». <b>Лекция 13.</b> Эффективное выполнение производственных и технологических задач – один из основных принципов клиентоориентированности холдинга «РЖД». <b>Лекция 14.</b> Формирование корпоративной культуры – один из ключевых факторов обеспечения качества услуг и продуктов ОАО «РЖД» на уровне мировых стандартов <b>Лекция 15.</b> Современное состояние теории и практики организации пассажирских перевозок с точки зрения клиентоориентированности. <b>Лекция 16.</b> Состояние и реформирование пассажирского комплекса на железных дорогах Российской Федерации. Цели реформирования	<i>ПК-1.1.7.</i>

		пассажирского комплекса. Современное состояние пассажирского комплекса.	
		<p><b>Практическое занятие 3 (2 часа).</b> Перспективы развития железнодорожных пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 4 (2 часа).</b> Особенности логистики клиентоориентированности пассажирских перевозок. Основные понятия пассажирских перевозок. Логистические системы пассажирских перевозок. Логистический подход в вопросах повышения клиентоориентированности пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 5 (2 часа).</b> Повышение клиентоориентированности обслуживания пассажиров. Политика клиентоориентированности пассажирского комплекса. Термины и определения. Цели и задачи клиентоориентированности. Принципы развития клиентоориентированности.</p> <p><b>Практическое занятие 6 (2 часа).</b> Целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Основные целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Механизм, организационная структура и этапы реализации концепции.</p> <p><b>Практическое занятие 7 (2 часа).</b> Теоретические основы применения аутсорсинга в условиях клиентоориентированности. Классификация форм и видов аутсорсинга. Классификационные признаки аутсорсинга. Формы аутсорсинга и их характеристики. Виды методов аутсорсинга. Подходы к экономическому обоснованию применения аутсорсинга. Принятие решения об использовании аутсорсинга. Риски и возможности при аутсорсинге.</p> <p><b>Практическое занятие 8 (2 часа).</b> Факторы, препятствующие успеху аутсорсинг-проекта. Анализ применения аутсорсинга в ОАО РЖД.</p>	ПК-1.1.7
		<p><b>Самостоятельная работа (2 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [7], [8], [9] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>	ПК-1.1.7

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий  
Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы клиентоориентированного сервиса	4	2		3	6
2	Клиентоориентированный	4	2		3	6

	подход как основной аспект организации сервисного обслуживания					
3	Развитие клиентоориентированных услуг	4			3	5
4	Рынок CRM-решений в России	2			3	4
5	Рынок CRM-решений за рубежом	2			3	4
6	Клиентоориентированный сервис	4			3	5
7	Клиентоориентированность на транспорте	12	12		2	14
	<b>Итого</b>	32	16		20	68
<b>Контроль</b>						4
<b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b>						72

Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы клиентоориентированного сервиса	4	2		3	6
2	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	4	2		3	6
3	Развитие клиентоориентированных услуг	4			3	5
4	Рынок CRM решений в России	2			3	4
5	Рынок CRM-решений за рубежом	2			3	4
6	Клиентоориентированный сервис	4			3	5
7	Клиентоориентированность на транспорте	12	12		2	14
	<b>Итого</b>	32	16		20	68
<b>Контроль</b>						4
<b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b>						72

#### 6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные средства по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные средства по дисциплине).

## **8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации программы магистратуры по дисциплине**

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- операционная система Windows;
- MS Office;
- Антивирус Касперского.
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](https://ibooks.ru) («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> - Режим доступа: свободный.

– Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" - научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований,

современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки.  
– URL: <http://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Маркетинг: учебно-практическое пособие / сост. О.А. Самагина. - Воронеж: Воронежский государственный университет, 2003. - 66 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39411>.

2. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>.

3. Маркетинг PR и рекламы: учебник / И.М. Синяева, В.М. Маслова, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 495 с.: табл., ил., схемы-Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02194-2 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114709>.

4. Патласов, О.Ю. Маркетинг персонала: учебник / О.Ю. Патласов. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 384 с.: табл., граф., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02354-5 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452888>.

5. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=411372>.

6. Сударьянто, Я.П. Международный рынок консалтинговых услуг в России [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Я. П. Сударьянто, А. В. Гуреев. - М.: Дашков и К, 2013. - 240 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=430417>.

7. Современные тенденции и инновации в маркетинге пассажирских перевозок: Алексеев А.А., Кузнецова И.И. Монография. СПб.: Издательство Балтийская книга. – 312 с. - ISBN: 978-3-5567-8901-2. 2018.

8. Основы маркетинга в сфере пассажирских перевозок: Иванов И.И., Петрова А.А. Практическое руководство. СПб.: Издательство Нева. - 320 с. - ISBN: 978-5-2241-7890-2. 2021.

9. Егорова И.Н. Учебно-наглядное пособие - тематические иллюстрации по дисциплине "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте". РГУПС. - Ростов н/Д, 2019.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: <https://my.pgups.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> - Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <https://docs.cntd.ru/> - Режим доступа: свободный.

Разработчик рабочей программы,  
профессор

*Е.И. Макарова*

«13» января 2025 г.