**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

**ПРИМЕРНАЯ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –**

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«СЕРВИС И СЕРВЕЙИНГ НЕДВИЖИМОСТИ (ОП ВО)»

**АННОТАЦИЯ**

**Сервис и сервейинг недвижимости (ОП ВО)**

**Описание программы:**

**Требования к обучающимся:**

Требования к уровню профессионального образования:

Требование к квалификации:

**Цели и задачи освоения:**

Целью освоения программы являются совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области профессиональной деятельности.

Задачами освоения программы являются:

* приобретение обучающимися знаний, умений и навыков в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса;
* оценка достижений обучающимися планируемых результатов обучения.

**Результаты и перспективы освоения:**

Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, в условиях высокой конкуренции в пассажирских перевозках

Способен производить оценку экономической и социальной эффективности проектов по развитию объектов недвижимости в транспортном комплексе, используя базовые программные продукты, в условиях неопределенности и рисков

Способен разрабатывать предложения по развитию и продвижению бренда компании, используя технологии брендинга, в условиях внутренней и внешней конкуренции на транспорте

**Форма и технология обучения:**

Повышение квалификации может проводиться в очной, очно-заочной или заочной формах обучения с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

**Количество часов, отведенных на изучение дисциплины:**

1 академических часов

**Срок освоения:**

1 календарный день для очной формы обучения или 1 календарный день для очно-заочной и заочной форм обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

**Форма аттестации:**

Зачет

**СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ**

**Содержание**

[1 Общая характеристика программы](#_Toc1)

[1.1 Общие положения](#_Toc2)

[1.2 Цель и задачи освоения](#_Toc3)

[1.3 Планируемые результаты освоения, соотнесенные с планируемыми результатами обучения](#_Toc4)

[1.4 Учебный план](#_Toc5)

[1.5 Календарный учебный график](#_Toc6)

[1.6 Рабочая программа дисциплины](#_Toc7)

[1.7 Организационно-педагогические условия](#_Toc8)

[1.8 Формы аттестации](#_Toc9)

[2 Оценочные материалы](#_Toc10)

[3 Методические материалы](#_Toc11)

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Общие положения

**1.1.1 Нормативные правовые основания разработки**

Нормативные правовые основания для разработки примерной дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации «Сервис и сервейинг недвижимости (ОП ВО)» (далее – программа) составляют:

* Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 03 июля 2016 г. № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
* приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
* приказ Минобрнауки России от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
* приказ Минтруда России от 01 ноября 2016 г. № 601н «Об утверждении Положения о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации».

**1.1.2 Требования к обучающимся**

Требования к уровню профессионального образования:

**Требование к квалификации:**

**1.1.3 Форма обучения**

Повышение квалификации может проводиться по выбору образовательной организации в соответствии с учебным планом в очной, очно-заочной или заочной формах обучения с применением дистанционных образовательных технологий и (или) электронного обучения.

**1.1.4 Трудоемкость освоения**

1 ак. ч., включая все виды контактной и самостоятельной работы обучающегося.

**1.1.5 Срок освоения**

1 календарный день для очной формы обучения или 1 календарный день для очно-заочной и заочной форм обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

## 1.2 Цель и задачи освоения

**1.2.1 Цель освоения**

Целью освоения программы являются совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области профессиональной деятельности.

**1.2.2 Задачи освоения**

Задачами освоения программы являются:

* приобретение обучающимися знаний, умений и навыков в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса;
* оценка достижений обучающимися планируемых результатов обучения.

## 1.3 Планируемые результаты освоения, соотнесенные с планируемыми результатами обучения

Программа направлена на совершенствование компетенции, необходимой для профессиональной деятельности и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Таблица 1 – Планируемые результаты освоения:

| **Планируемые результаты освоения** | **Планируемые результаты обучения** |
| --- | --- |
| Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, в условиях высокой конкуренции в пассажирских перевозках | **Знания:**  Знать Основы предпринимательской деятельности; Знать Основы устойчивого развития; Знать Методы принятия управленческих решений; Знать Структуру недвижимого имущества транспортного комплекса; Знать Основы инвестиционного взаимодействия государства и частного бизнеса; Знать Основы земельно-имущественных отношений; Знать Основы территориально-транспортного планирования; Знать Технико-эксплуатационные характеристики объектов недвижимости транспортного комплекса; Знать Основы моделирования транспортного спроса и предложения; Знать Основы оценки экономической и социальной эффективности на транспорте; Знать Основы потребительского поведения; Знать Особенности поведения потребителей при выборе пассажирского вида транспорта; Знать Методы и технологии маркетинговых исследований; Знать Современные цифровые инструменты маркетинговых исследований; Знать Мировые практики организации сервисных услуг в транспортном комплексе; Знать Основы безопасности оказания сервисных услуг в транспортном комплексе; Знать Специфику сервисной деятельности по видам транспорта; Знать Принципы и основы организации и планирования сервисных услуг на транспорте; Знать Стандарты качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Законодательство РФ о транспортной безопасности, основы безопасности и обнаружения угроз охране транспортной инфраструктуры; Знать Санитарные нормы и правила, санитарно-эпидимиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам недвижимой транспортной инфраструктуры; Знать Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Правила эксплуатации помещений вокзала, аэропорта, автовокзала, морского и речного портов; Знать Принципы и задачи современного транспортного сервиса; Знать Ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров и посетителей на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации, сертификации и лицензирования услуг, предоставляемых объектами транспортной инфраструктуры; Знать Организацию контроля качества услуг питания, предоставляемых на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Основы ценообразования сервисных услуг на транспорте; Знать Основы корпоративной социальной ответственности; Знать Основные принципы тактического планирования; Знать Цели и задачи планирования; Знать Основы внутрифирменного планирования; Знать Методы планирования; Знать Основные сетевого планирования; Знать Систему количественный и качественных показателей планирования на предприятии; Знать Основы сервейинга недвижимости; Знать Основы ценообразования при развитии объектов недвижимости; Знать Основы управления недвижимостью; Знать Цель, задачи, принципы и факторы использования логистики в хозяйственной деятельности предприятия; Знать Основы проектного менеджмента; Знать Основы бизнес-планирования; Знать Стадии инвестиционного цикла; Знать Жизненный цикл проекта; Знать Методики оценки экономической и социальной эффективности проектов; Знать Приемы идентификации, ранжирования и оценки рисков проекта; Знать Основы управления рисками проекта; Знать Основы формирования денежных потоков по проекту; Знать Структуру бизнес-плана; Знать Базовые системные продукты по бизнес-планированию; Знать Базовые системные продукты по инвестиционному анализу; Знать Условия, повышающие конкурентоспособность перевозчика на рынке транспортных услуг; Знать Основы формирования имиджа и репутации компании; Знать Основы формирования визуальной системы, объединяющей транспортную инфраструктуру с целью позиционирования на рынке; Знать Основы продвижения бренда; Знать Современные каналы взаимодействия с клиентами для продвижения бренда; Знать Принципы позиционирования бренда; Знать Основы проектирования бренда; Знать Основы оценки стоимости бренда; Знать Внешние и внутренний факторы, влияющие на деятельность организации; Знать Методы анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность компании; Знать Правовые основы оказания сервисной деятельности в транспортном комплексе  **Умения:**  Уметь Проводить анализ больших данных с использованием современных цифровых инструментов в условиях интеграции бизнес-процессов на транспорте; Уметь Развивать и совершенствовать основные и дополнительные сервисные услуги в рамках транспортного имущественного комплекса с учетом нормативно-правовых и эпидемиологических ограничений; Уметь Разрабатывать тактические планы по развитию и внедрению сервисных и сервейинговых услуг на объектах транспортной инфраструктуры в условиях удовлетворения изменяющихся потребностей клиентов; Уметь Оценивать экономическую эффективность инвестиционных проектов в транспортном комплексе с применением современных цифровых технологий в условиях неопределенности и рисков; Уметь Управлять процессом формирования и продвижения бренда используя технологии брендинга в условиях внутренней конкурентной борьбы между объектами транспортного комплекса  **Навыки:** |
| Способен производить оценку экономической и социальной эффективности проектов по развитию объектов недвижимости в транспортном комплексе, используя базовые программные продукты, в условиях неопределенности и рисков | **Знания:**  Знать Основы предпринимательской деятельности; Знать Основы устойчивого развития; Знать Методы принятия управленческих решений; Знать Структуру недвижимого имущества транспортного комплекса; Знать Основы инвестиционного взаимодействия государства и частного бизнеса; Знать Основы земельно-имущественных отношений; Знать Основы территориально-транспортного планирования; Знать Технико-эксплуатационные характеристики объектов недвижимости транспортного комплекса; Знать Основы моделирования транспортного спроса и предложения; Знать Основы оценки экономической и социальной эффективности на транспорте; Знать Основы потребительского поведения; Знать Особенности поведения потребителей при выборе пассажирского вида транспорта; Знать Методы и технологии маркетинговых исследований; Знать Современные цифровые инструменты маркетинговых исследований; Знать Мировые практики организации сервисных услуг в транспортном комплексе; Знать Основы безопасности оказания сервисных услуг в транспортном комплексе; Знать Специфику сервисной деятельности по видам транспорта; Знать Принципы и основы организации и планирования сервисных услуг на транспорте; Знать Стандарты качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Законодательство РФ о транспортной безопасности, основы безопасности и обнаружения угроз охране транспортной инфраструктуры; Знать Санитарные нормы и правила, санитарно-эпидимиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам недвижимой транспортной инфраструктуры; Знать Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Правила эксплуатации помещений вокзала, аэропорта, автовокзала, морского и речного портов; Знать Принципы и задачи современного транспортного сервиса; Знать Ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров и посетителей на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации, сертификации и лицензирования услуг, предоставляемых объектами транспортной инфраструктуры; Знать Организацию контроля качества услуг питания, предоставляемых на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Основы ценообразования сервисных услуг на транспорте; Знать Основы корпоративной социальной ответственности; Знать Основные принципы тактического планирования; Знать Цели и задачи планирования; Знать Основы внутрифирменного планирования; Знать Методы планирования; Знать Основные сетевого планирования; Знать Систему количественный и качественных показателей планирования на предприятии; Знать Основы сервейинга недвижимости; Знать Основы ценообразования при развитии объектов недвижимости; Знать Основы управления недвижимостью; Знать Цель, задачи, принципы и факторы использования логистики в хозяйственной деятельности предприятия; Знать Основы проектного менеджмента; Знать Основы бизнес-планирования; Знать Стадии инвестиционного цикла; Знать Жизненный цикл проекта; Знать Методики оценки экономической и социальной эффективности проектов; Знать Приемы идентификации, ранжирования и оценки рисков проекта; Знать Основы управления рисками проекта; Знать Основы формирования денежных потоков по проекту; Знать Структуру бизнес-плана; Знать Базовые системные продукты по бизнес-планированию; Знать Базовые системные продукты по инвестиционному анализу; Знать Условия, повышающие конкурентоспособность перевозчика на рынке транспортных услуг; Знать Основы формирования имиджа и репутации компании; Знать Основы формирования визуальной системы, объединяющей транспортную инфраструктуру с целью позиционирования на рынке; Знать Основы продвижения бренда; Знать Современные каналы взаимодействия с клиентами для продвижения бренда; Знать Принципы позиционирования бренда; Знать Основы проектирования бренда; Знать Основы оценки стоимости бренда; Знать Внешние и внутренний факторы, влияющие на деятельность организации; Знать Методы анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность компании; Знать Правовые основы оказания сервисной деятельности в транспортном комплексе  **Умения:**  Уметь Проводить анализ больших данных с использованием современных цифровых инструментов в условиях интеграции бизнес-процессов на транспорте; Уметь Развивать и совершенствовать основные и дополнительные сервисные услуги в рамках транспортного имущественного комплекса с учетом нормативно-правовых и эпидемиологических ограничений; Уметь Разрабатывать тактические планы по развитию и внедрению сервисных и сервейинговых услуг на объектах транспортной инфраструктуры в условиях удовлетворения изменяющихся потребностей клиентов; Уметь Оценивать экономическую эффективность инвестиционных проектов в транспортном комплексе с применением современных цифровых технологий в условиях неопределенности и рисков; Уметь Управлять процессом формирования и продвижения бренда используя технологии брендинга в условиях внутренней конкурентной борьбы между объектами транспортного комплекса  **Навыки:** |
| Способен разрабатывать предложения по развитию и продвижению бренда компании, используя технологии брендинга, в условиях внутренней и внешней конкуренции на транспорте | **Знания:**  Знать Основы предпринимательской деятельности; Знать Основы устойчивого развития; Знать Методы принятия управленческих решений; Знать Структуру недвижимого имущества транспортного комплекса; Знать Основы инвестиционного взаимодействия государства и частного бизнеса; Знать Основы земельно-имущественных отношений; Знать Основы территориально-транспортного планирования; Знать Технико-эксплуатационные характеристики объектов недвижимости транспортного комплекса; Знать Основы моделирования транспортного спроса и предложения; Знать Основы оценки экономической и социальной эффективности на транспорте; Знать Основы потребительского поведения; Знать Особенности поведения потребителей при выборе пассажирского вида транспорта; Знать Методы и технологии маркетинговых исследований; Знать Современные цифровые инструменты маркетинговых исследований; Знать Мировые практики организации сервисных услуг в транспортном комплексе; Знать Основы безопасности оказания сервисных услуг в транспортном комплексе; Знать Специфику сервисной деятельности по видам транспорта; Знать Принципы и основы организации и планирования сервисных услуг на транспорте; Знать Стандарты качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Законодательство РФ о транспортной безопасности, основы безопасности и обнаружения угроз охране транспортной инфраструктуры; Знать Санитарные нормы и правила, санитарно-эпидимиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам недвижимой транспортной инфраструктуры; Знать Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Правила эксплуатации помещений вокзала, аэропорта, автовокзала, морского и речного портов; Знать Принципы и задачи современного транспортного сервиса; Знать Ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров и посетителей на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации, сертификации и лицензирования услуг, предоставляемых объектами транспортной инфраструктуры; Знать Организацию контроля качества услуг питания, предоставляемых на объектах транспортной инфраструктуры; Знать Основы ценообразования сервисных услуг на транспорте; Знать Основы корпоративной социальной ответственности; Знать Основные принципы тактического планирования; Знать Цели и задачи планирования; Знать Основы внутрифирменного планирования; Знать Методы планирования; Знать Основные сетевого планирования; Знать Систему количественный и качественных показателей планирования на предприятии; Знать Основы сервейинга недвижимости; Знать Основы ценообразования при развитии объектов недвижимости; Знать Основы управления недвижимостью; Знать Цель, задачи, принципы и факторы использования логистики в хозяйственной деятельности предприятия; Знать Основы проектного менеджмента; Знать Основы бизнес-планирования; Знать Стадии инвестиционного цикла; Знать Жизненный цикл проекта; Знать Методики оценки экономической и социальной эффективности проектов; Знать Приемы идентификации, ранжирования и оценки рисков проекта; Знать Основы управления рисками проекта; Знать Основы формирования денежных потоков по проекту; Знать Структуру бизнес-плана; Знать Базовые системные продукты по бизнес-планированию; Знать Базовые системные продукты по инвестиционному анализу; Знать Условия, повышающие конкурентоспособность перевозчика на рынке транспортных услуг; Знать Основы формирования имиджа и репутации компании; Знать Основы формирования визуальной системы, объединяющей транспортную инфраструктуру с целью позиционирования на рынке; Знать Основы продвижения бренда; Знать Современные каналы взаимодействия с клиентами для продвижения бренда; Знать Принципы позиционирования бренда; Знать Основы проектирования бренда; Знать Основы оценки стоимости бренда; Знать Внешние и внутренний факторы, влияющие на деятельность организации; Знать Методы анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность компании; Знать Правовые основы оказания сервисной деятельности в транспортном комплексе  **Умения:**  Уметь Проводить анализ больших данных с использованием современных цифровых инструментов в условиях интеграции бизнес-процессов на транспорте; Уметь Развивать и совершенствовать основные и дополнительные сервисные услуги в рамках транспортного имущественного комплекса с учетом нормативно-правовых и эпидемиологических ограничений; Уметь Разрабатывать тактические планы по развитию и внедрению сервисных и сервейинговых услуг на объектах транспортной инфраструктуры в условиях удовлетворения изменяющихся потребностей клиентов; Уметь Оценивать экономическую эффективность инвестиционных проектов в транспортном комплексе с применением современных цифровых технологий в условиях неопределенности и рисков; Уметь Управлять процессом формирования и продвижения бренда используя технологии брендинга в условиях внутренней конкурентной борьбы между объектами транспортного комплекса  **Навыки:** |

## 1.4 Учебный план

Таблица 2 – Учебный план

| **Наименование разделов** | **Трудоемкость, ак. час** | | | | | | **Планируемые результаты обучения** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Итого** | **Виды занятий, в т.ч.** | | | **Самостоятельная работа** | **Итоговая аттестация** |
| **лекционного типа** | **практического типа** | **лабораторная работа** |
| **1 Модуль "Сквозные знания"** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| 1.1 Основы предпринимательской деятельности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы предпринимательской деятельности |
| 1.2 Основы устойчивого развития | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы устойчивого развития |
| 1.3 Методы принятия управленческих решений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Методы принятия управленческих решений |
| 1.4 Структура недвижимого имущества транспортного комплекса | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Структуру недвижимого имущества транспортного комплекса |
| 1.5 Основы инвестиционного взаимодействия государства и частного бизнеса | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы инвестиционного взаимодействия государства и частного бизнеса |
| 1.6 Основы земельно-имущественных отношений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы земельно-имущественных отношений |
| 1.7 Основы корпоративной социальной ответственности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы корпоративной социальной ответственности |
| **2 Модуль «Аналитический этап»** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| 2.1 Основы территориально-транспортного планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы территориально-транспортного планирования |
| 2.2 Технико-эксплуатационные характеристики объектов недвижимости транспортного комплекса | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Технико-эксплуатационные характеристики объектов недвижимости транспортного комплекса |
| 2.3 Основы моделирования транспортного спроса и предложения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы моделирования транспортного спроса и предложения |
| 2.4 Основы оценки экономической и социальной эффективности на транспорте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы оценки экономической и социальной эффективности на транспорте |
| 2.5 Основы потребительского поведения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы потребительского поведения |
| 2.6 Особенности поведения потребителей при выборе пассажирского вида транспорта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Особенности поведения потребителей при выборе пассажирского вида транспорта |
| 2.7 Методы и технологии маркетинговых исследований | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Методы и технологии маркетинговых исследований |
| 2.8 Современные цифровые инструменты маркетинговых исследований | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Современные цифровые инструменты маркетинговых исследований |
| 2.9 Мировые практики организации сервисных услуг в транспортном комплексе | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Мировые практики организации сервисных услуг в транспортном комплексе |
| **3 Модуль «Сервисная деятельность недвижимости (технологический этап)»** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| 3.1 Основы безопасности оказания сервисных услуг в транспортном комплексе | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы безопасности оказания сервисных услуг в транспортном комплексе |
| 3.1 Специфика сервисной деятельности по видам транспорта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Специфику сервисной деятельности по видам транспорта |
| 3.2 Принципы и основы организации и планирования сервисных услуг на транспорте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Принципы и основы организации и планирования сервисных услуг на транспорте |
| 3.3 Стандарты качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на объектах транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Стандарты качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на объектах транспортной инфраструктуры |
| 3.4 Законодательство РФ о транспортной безопасности, основы безопасности и обнаружения угроз охране транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Законодательство РФ о транспортной безопасности, основы безопасности и обнаружения угроз охране транспортной инфраструктуры |
| 3.5 Санитарные нормы и правила, санитарно-эпидимиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам недвижимой транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Санитарные нормы и правила, санитарно-эпидимиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам недвижимой транспортной инфраструктуры |
| 3.6 Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями на объектах транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями на объектах транспортной инфраструктуры |
| 3.7 Правила эксплуатации помещений вокзала, аэропорта, автовокзала, морского и речного портов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Правила эксплуатации помещений вокзала, аэропорта, автовокзала, морского и речного портов |
| 3.8 Принципы и задачи современного транспортного сервиса | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Принципы и задачи современного транспортного сервиса |
| 3.9 Ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров и посетителей на объектах транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров и посетителей на объектах транспортной инфраструктуры |
| 3.10 Обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации, сертификации и лицензирования услуг, предоставляемых объектами транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации, сертификации и лицензирования услуг, предоставляемых объектами транспортной инфраструктуры |
| 3.11 Организация контроля качества услуг питания, предоставляемых на объектах транспортной инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Организацию контроля качества услуг питания, предоставляемых на объектах транспортной инфраструктуры |
| 3.12 Основы ценообразования сервисных услуг на транспорте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы ценообразования сервисных услуг на транспорте |
| 3.14 Правовые основы оказания сервисной деятельности в транспортном комплексе | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Правовые основы оказания сервисной деятельности в транспортном комплексе |
| **4 Модуль «Тактическое планирование управления недвижимостью (этап планирования и оценки)»** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| 4.1 Основные принципы тактического планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основные принципы тактического планирования |
| 4.2 Цели и задачи планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Цели и задачи планирования |
| 4.3 Основы внутрифирменного планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы внутрифирменного планирования |
| 4.4 Методы планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Методы планирования |
| 4.5 Основные сетевого планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основные сетевого планирования |
| 4.6 Система количественный и качественных показателей планирования на предприятии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Систему количественный и качественных показателей планирования на предприятии |
| 4.7 Основы сервейинга недвижимости | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы сервейинга недвижимости |
| 4.8 Основы ценообразования при развитии объектов недвижимости | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы ценообразования при развитии объектов недвижимости |
| 4.9 Основы управления недвижимостью | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы управления недвижимостью |
| 4.10 Цель, задачи, принципы и факторы использования логистики в хозяйственной деятельности предприятия | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Цель, задачи, принципы и факторы использования логистики в хозяйственной деятельности предприятия |
| 4.11 Основы проектного менеджмента | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы проектного менеджмента |
| 4.12 Основы бизнес-планирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы бизнес-планирования |
| 4.13 Стадии инвестиционного цикла | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Стадии инвестиционного цикла |
| 4.14 Жизненный цикл проекта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Жизненный цикл проекта |
| 4.15 Методики оценки экономической и социальной эффективности проектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Методики оценки экономической и социальной эффективности проектов |
| 4.16 Приемы идентификации, ранжирования и оценки рисков проекта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Приемы идентификации, ранжирования и оценки рисков проекта |
| 4.17 Основы управления рисками проекта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы управления рисками проекта |
| 4.18 Основы формирования денежных потоков по проекту | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы формирования денежных потоков по проекту |
| 4.19 Структура бизнес-плана | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Структуру бизнес-плана |
| 4.20 Базовые системные продукты по бизнес-планированию | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Базовые системные продукты по бизнес-планированию |
| 4.21 Базовые системные продукты по инвестиционному анализу | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Базовые системные продукты по инвестиционному анализу |
| 4.22 Условия, повышающие конкурентоспособность перевозчика на рынке транспортных услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Условия, повышающие конкурентоспособность перевозчика на рынке транспортных услуг |
| 4.23 Основы формирования имиджа и репутации компании | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы формирования имиджа и репутации компании |
| 4.24 Основы формирования визуальной системы, объединяющей транспортную инфраструктуру с целью позиционирования на рынке | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы формирования визуальной системы, объединяющей транспортную инфраструктуру с целью позиционирования на рынке |
| 4.25 Основы продвижения бренда | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы продвижения бренда |
| 4.26 Современные каналы взаимодействия с клиентами для продвижения бренда | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Современные каналы взаимодействия с клиентами для продвижения бренда |
| 4.27 Принципы позиционирования бренда | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Принципы позиционирования бренда |
| 4.28 Основы оценки стоимости бренда | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Основы оценки стоимости бренда |
| 4.29 Внешние и внутренний факторы, влияющие на деятельность организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Внешние и внутренний факторы, влияющие на деятельность организации |
| 4.30 Методы анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность компании | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Знания: Знать Методы анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность компании |
| **5 Итоговая аттестация** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |

## 1.5 Календарный учебный график

Таблица 3 – Календарный учебный график для очной формы обучения

| **Наименование разделов** | **Количество академических часов по дням** | **ИТОГО** |
| --- | --- | --- |
| **Д1** |
| 1 Модуль "Сквозные знания" | 0 | **0** |
| 2 Модуль «Аналитический этап» | 0 | **0** |
| 3 Модуль «Сервисная деятельность недвижимости (технологический этап)» | 0 | **0** |
| 4 Модуль «Тактическое планирование управления недвижимостью (этап планирования и оценки)» | 0 | **0** |
| 5 Итоговая аттестация | 0 | **0** |
| **Всего ак. часов** | **0** |

Таблица 4 – Календарный учебный график для очно-заочной формы обучения

| **Наименование разделов** | **Количество академических часов по дням** | **ИТОГО** |
| --- | --- | --- |
| **Д1** |
| 1 Модуль "Сквозные знания" | 0 | **0** |
| 2 Модуль «Аналитический этап» | 0 | **0** |
| 3 Модуль «Сервисная деятельность недвижимости (технологический этап)» | 0 | **0** |
| 4 Модуль «Тактическое планирование управления недвижимостью (этап планирования и оценки)» | 0 | **0** |
| 5 Итоговая аттестация | 0 | **0** |
| **Всего ак. часов** | **0** |

Таблица 5 – Календарный учебный график для заочной формы обучения

| **Наименование разделов** | **Количество академических часов по дням** | **ИТОГО** |
| --- | --- | --- |
| **Д1** |
| 1 Модуль "Сквозные знания" | 0 | **0** |
| 2 Модуль «Аналитический этап» | 0 | **0** |
| 3 Модуль «Сервисная деятельность недвижимости (технологический этап)» | 0 | **0** |
| 4 Модуль «Тактическое планирование управления недвижимостью (этап планирования и оценки)» | 0 | **0** |
| 5 Итоговая аттестация | 0 | **0** |
| **Всего ак. часов** | **0** |

## 1.6 Рабочая программа дисциплины

**1.6.1 Учебно-тематический план содержания тем лекционных занятий**

Таблица 6 – Содержание тем лекций

| **№ раздела** | **Темы лекций** | **Трудоемкость, ак. час** |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Основы предпринимательской деятельности | 0 |
| 1.2 | Основы устойчивого развития | 0 |
| 1.3 | Методы принятия управленческих решений | 0 |
| 1.4 | Структура недвижимого имущества транспортного комплекса | 0 |
| 1.5 | Основы инвестиционного взаимодействия государства и частного бизнеса | 0 |
| 1.6 | Основы земельно-имущественных отношений | 0 |
| 1.7 | Основы корпоративной социальной ответственности | 0 |
| 2.1 | Основы территориально-транспортного планирования | 0 |
| 2.2 | Технико-эксплуатационные характеристики объектов недвижимости транспортного комплекса | 0 |
| 2.3 | Основы моделирования транспортного спроса и предложения | 0 |
| 2.4 | Основы оценки экономической и социальной эффективности на транспорте | 0 |
| 2.5 | Основы потребительского поведения | 0 |
| 2.6 | Особенности поведения потребителей при выборе пассажирского вида транспорта | 0 |
| 2.7 | Методы и технологии маркетинговых исследований | 0 |
| 2.8 | Современные цифровые инструменты маркетинговых исследований | 0 |
| 2.9 | Мировые практики организации сервисных услуг в транспортном комплексе | 0 |
| 3.1 | Основы безопасности оказания сервисных услуг в транспортном комплексе | 0 |
| 3.1 | Специфика сервисной деятельности по видам транспорта | 0 |
| 3.2 | Принципы и основы организации и планирования сервисных услуг на транспорте | 0 |
| 3.3 | Стандарты качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на объектах транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.4 | Законодательство РФ о транспортной безопасности, основы безопасности и обнаружения угроз охране транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.5 | Санитарные нормы и правила, санитарно-эпидимиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам недвижимой транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.6 | Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями на объектах транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.7 | Правила эксплуатации помещений вокзала, аэропорта, автовокзала, морского и речного портов | 0 |
| 3.8 | Принципы и задачи современного транспортного сервиса | 0 |
| 3.9 | Ключевые инструменты организации обслуживания пассажиров и посетителей на объектах транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.10 | Обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации, сертификации и лицензирования услуг, предоставляемых объектами транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.11 | Организация контроля качества услуг питания, предоставляемых на объектах транспортной инфраструктуры | 0 |
| 3.12 | Основы ценообразования сервисных услуг на транспорте | 0 |
| 3.14 | Правовые основы оказания сервисной деятельности в транспортном комплексе | 0 |
| 4.1 | Основные принципы тактического планирования | 0 |
| 4.2 | Цели и задачи планирования | 0 |
| 4.3 | Основы внутрифирменного планирования | 0 |
| 4.4 | Методы планирования | 0 |
| 4.5 | Основные сетевого планирования | 0 |
| 4.6 | Система количественный и качественных показателей планирования на предприятии | 0 |
| 4.7 | Основы сервейинга недвижимости | 0 |
| 4.8 | Основы ценообразования при развитии объектов недвижимости | 0 |
| 4.9 | Основы управления недвижимостью | 0 |
| 4.10 | Цель, задачи, принципы и факторы использования логистики в хозяйственной деятельности предприятия | 0 |
| 4.11 | Основы проектного менеджмента | 0 |
| 4.12 | Основы бизнес-планирования | 0 |
| 4.13 | Стадии инвестиционного цикла | 0 |
| 4.14 | Жизненный цикл проекта | 0 |
| 4.15 | Методики оценки экономической и социальной эффективности проектов | 0 |
| 4.16 | Приемы идентификации, ранжирования и оценки рисков проекта | 0 |
| 4.17 | Основы управления рисками проекта | 0 |
| 4.18 | Основы формирования денежных потоков по проекту | 0 |
| 4.19 | Структура бизнес-плана | 0 |
| 4.20 | Базовые системные продукты по бизнес-планированию | 0 |
| 4.21 | Базовые системные продукты по инвестиционному анализу | 0 |
| 4.22 | Условия, повышающие конкурентоспособность перевозчика на рынке транспортных услуг | 0 |
| 4.23 | Основы формирования имиджа и репутации компании | 0 |
| 4.24 | Основы формирования визуальной системы, объединяющей транспортную инфраструктуру с целью позиционирования на рынке | 0 |
| 4.25 | Основы продвижения бренда | 0 |
| 4.26 | Современные каналы взаимодействия с клиентами для продвижения бренда | 0 |
| 4.27 | Принципы позиционирования бренда | 0 |
| 4.28 | Основы оценки стоимости бренда | 0 |
| 4.29 | Внешние и внутренний факторы, влияющие на деятельность организации | 0 |
| 4.30 | Методы анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность компании | 0 |

**1.6.2 Учебно-тематический план содержания практических занятий**

Таблица 7 – Содержание практических занятий

| **№ раздела** | **Темы практических занятий** | **Трудоемкость, ак. час** | **Текущий контроль** | **Планируемые результаты обучения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |

## 1.7 Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

**1.7.1 Требования к квалификации педагогических кадров**

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к ее реализации на иных условиях.

Требования к образованию и обучению: высшее образование.

Требования к опыту практической работы: опыт работы в области профессиональной деятельности, связанной с применением работником компетенций, подлежащих совершенствованию, формируемых в результате освоения программы (не менее 3-х лет).

**1.7.2 Требования к материально-техническому обеспечению**

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО) необходимо для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, и соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических (семинарских) занятий и итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий).

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации обучающимся.

Таблица 8 – Состав МТО

| **Наименование** | **Кол-во** | **Ед. изм.** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 Помещения** | | | |
| 1.1 Для лекционных занятий | | | |
| 1.1.1 Лекционная аудитория | 1 | шт. | доска, средства отображения данных на большой экран, доступ в интернет |
| 1.2 Для практических занятий | | | |
| 1.2.1 Аудитория для практических занятий | 1 | шт. | доска, средства отображения данных на большой экран, доступ в интернет |
| **2 Мебель** | | | |
| 2.1 Учебных классов | | | |
| 2.1.1 Стол | 30 | шт. | посадочные места по количеству обучающихся |
| 2.1.2 Стул | 30 | шт. | посадочные места по количеству обучающихся |
| **3 Оборудование** | | | |
| 3.1 Учебных классов | | | |
| 3.1.1 Персональный компьютер преподавателя с веб-камерой, доступ к сети Интернет | 1 | шт. | компьютер с лицензионным программным обеспечением, должен удовлетворять минимальным системным требованиям специализированного ПО, обеспечивать возможность отображения информации на большой экран. |
| 3.1.2 Персональные компьютеры для обучающихся с веб-камерой, доступ к сети Интернет | 30 | шт. | компьютер с лицензионным программным обеспечением, должен удовлетворять минимальным системным требованиям специализированного ПО. Количество компьютеров по количеству обучающихся. |
| 3.1.3 Мультимедиа-комплекс | 1 | шт. | возможность отображения информации на большой экран |
| 3.1.4 Периферийное оборудование для ПК (принтер, сканер, сетевое оборудование, интерактивная доска) | 1 | шт. |  |
| **4 Расходные материалы** | | | |
| 4.1 Бумага | 1 | уп. |  |
| 4.2 Ручки | 1 | уп. |  |
| **5 Программное обеспечение** | | | |
| 5.1 Офисное | | | |
| 5.1.1 Лицензионное программное обеспечение (Microsoft Office) | 1 | шт. | программное обеспечение по количеству персональных компьютеров |
| 5.2 Специализированное | | | |
| 5.2.1 Тестирующий программный комплекс системы | 1 | шт. | создание библиотеки контрольных вопросов различных типов; формирование тестов на основе библиотеки вопросов (с возможностью случайной выборки, ограничениями по времени и другими параметрами); включение тестов в состав электронных курсов; назначение тестов в качестве самостоятельных оценочных процедур; детальная аналитика по итогам тестирования |
| **6 Иные** | | | |
| 6.1 Информационно-телекоммуникационные сети | 1 |  | обеспечивают передачу по линиям связи учебной информации и обратную связь между обучающимся и средством обучения |
| 6.2 Библиотека электронных образовательных ресурсов | 1 |  | доступ к электронным образовательным ресурсам, контроль знаний обучающихся (тестирование); персональные компьютеры, программа для создания интерактивных и мультимедийных электронных образовательных ресурсов |

**1.7.3 Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению**

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических (семинарских) занятий и итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий).

Таблица 9 – Учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы

|  |
| --- |
| **1 Учебно-методическая документация** |
| 1.1 Конспект лекций |
| 1.2 Методические указания к организации и проведению практических занятий |
| **2 Литература** |
| 2.1 Нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация |
| 2.1.1 Закон Российской Федерации от 1 января 2016 г. №224-ФЗ (ред. от 30 декабря 2021) «О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» |
| 2.1.2 Земельный кодекс Российской Федерации кодекс Российской Федерации от 25 октября 2001 № 136-ФЗ (ред. от 10 января 2022) |
| 2.1.3 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 3363-р «Об утверждении Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года» |
| 2.2 Учебники, монографии |
| 2.2.1 Солодкий, А. И. Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 290 с. |
| 2.2.2 М.Р. Якимов Транспортное планирование: создание транспортных моделей городов: монография. — М. : Логос, 2013. — 188 с. |
| **4 Электронно-библиотечная система** |
| 4.1 Определяются образовательной организацией |

**1.7.4 Общие требования к организации учебного процесса**

Общие требования к организации учебного процесса определяются локальными нормативными актами образовательной организации, реализующей программу.

## 1.8 Формы аттестации

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план программы.

Итоговая аттестация проводится в сроки и в формах, предусмотренных учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Форма итоговой аттестации – зачет.

Проверка знаний проводится в форме тестирования.

Проверка умений, навыков проводится в форме выполнения практических заданий в реальных или модельных условиях

Для прохождения итоговой аттестации необходимо:

* выполнить тестовые задания (не менее 70% правильных ответов);
* выполнить все практические задания.

# 2 Оценочные материалы

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре итоговой аттестации.

Оценочные материалы состоят из базы тестовых заданий и практических заданий.

Оценочные материалы приведены в приложении А.

# 3 Методические материалы

Комплект документов, входящих в состав методических материалов, содержит:

* оценочные материалы (приложение А);
* конспект лекций (приложение Б);
* методические указания к организации и проведению практических занятий (приложение В).