

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)
Филиал РГУПС в г. Туапсе**

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала А.А. Чумак

30.06.2026 г.

"Для размещения в ЭИОС настоящая РПД подписана
с использованием простой электронной подписи"

Гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**1Б.О "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на
железнодорожном транспорте"**

по Учебному плану

подготовки специалистов по специальности
23.05.04 Эксплуатация железных дорог

специализация программы специалитета
Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта

Квалификация выпускника "Инженер путей сообщения ", ФГОС ВО 3++

Туапсе
2026 г.

Авторы-составители Егорова Ирина Николаевна, к.т.н., доц. Муленко Ольга Вениаминовна, Скрипников Илья Николаевич предлагают настоящую Рабочую программу дисциплины 1Б.О "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины".

Экспертизу Рабочей программы дисциплины провел(а):

Сарапулов Игорь Анатольевич, начальник технического отдела Северо-Кавказской Дирекции управления движением, ОАО "РЖД".

Рекомендуемое имя и тип файла документа:

1Б.О_Клиентоориентированность п п н ж т_С_23.05.04_во_1415_ГЕОД_п112672_121881.doc

Наименование, цель и задача дисциплины

Д и с ц и п л и н а "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 28.04.2023 № 10.

Целью дисциплины "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте" является подготовка в составе других дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом и профильной направленностью "Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта".

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:
подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
подготовка обучающегося к прохождению практики;
подготовка обучающегося к защите выпускной квалификационной работы;
развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Установленные ОП компетенции и индикаторы их достижения
ПК-2 - Способность к руководству производственно-хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами и сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли	
Знает: критерии выбора вида транспорта, стратегию развития железнодорожного транспорта организацию мультимодальных перевозок пассажиров, принципы клиентоориентированного подхода Умеет: обеспечивать информационное обслуживание пассажиров и потенциальных пользователей услугами пассажирского комплекса, включая рекламу Имеет навыки: определения основных причин неудовлетворенности пассажиров качеством обслуживания	Индикатор: ПК-2.3 - Способность организовывать качественное транспортное обслуживание грузоотправителей, грузополучателей и пассажиров
ПК-5 - Способность осуществлять руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала и железнодорожного вокзального комплекса	

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Установленные ОП компетенции и индикаторы их достижения
Знает: Направления развития клиентоориентированности обслуживания пассажиров Умеет: обеспечивать информационное обслуживание пассажиров и потенциальных пользователей услугами пассажирского комплекса, включая рекламу Имеет навыки: навыками применения информационных технологий, навыками моделирования логистической системы управления пассажирскими перевозками	Индикатор: ПК-5.1 - Готовность к качественному обслуживанию пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала и вокзального комплекса с учетом принципа клиентоориентированности; оперативному руководству и координации деятельностью железнодорожного вокзала и вокзального комплекса, управлению пассажирскими компаниями; готовность к применению информационных технологий на всех уровнях управления пассажирским комплексом
Знает: меры по повышению качества обслуживания пассажиров, возможности вычислительной техники и программного обеспечения для оперативного управления и анализа эксплуатационной работы железнодорожного транспорта, основы прогнозирования пассажиропотоков Умеет: Определять направления развития клиентоориентированности пассажирского комплекса Имеет навыки: формирования интермодальных транспортных систем и формирования логистических цепочек обслуживания пассажиров	Индикатор: ПК-5.2 - Способность к проведению анализа качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала и вокзального комплекса, технологии работы и эксплуатации вокзалов и вокзального комплекса, технологических процессов работы железнодорожных вокзалов, в т.ч. по их совершенствованию и внедрению перспективных (инновационных) технологий в пассажирском комплексе

Место дисциплины 1Б.О "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к Блоку 1 Б Образовательной программы. Дисциплина входит в состав обязательной части (О).

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося, необходимым для изучения данной дисциплины, соответствуют требованиям по результатам освоения предшествующих дисциплин : "Основы логистики", "Управление эксплуатационной работой", практики.

Нормативный срок освоения Образовательной программы по очной форме обучения – 5 лет Наименование формы и срока обучения из базы данных РГУПС (вид обучения): 5.8 лет заочное.

Обозначения-аббревиатуры учебных групп, для которых данная дисциплина

актуальна: ЗПС

Дисциплина реализуется в 14, 15 заездах.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Общая трудоемкость данной дисциплины 4 зачетные единицы (144 часа), в том числе контактная работа обучающегося с преподавателем (КРОП) 10 часов.

Виды учебной работы	Всего часов	КРОП, часов	Число часов в заезде	
			14	15
Аудиторные занятия всего и в т.ч.	10	10	4	6
Лекции (Лек)	8	8	4	4
Лабораторные работы (Лаб)				
Практические, семинары (Пр)	2	2		2
Самостоятельная работа (СРС), всего и в т.ч.	130		32	98
Контрольная работа (К)	12			12
Реферат (Р)				
Расчетно-графическая работа (РГР)				
Курсовая работа (КР)				
Курсовой проект (КП)				
Самоподготовка	118		32	86
Контроль, всего и в т.ч.	4			4
Экзамен (Экз)				
Зачет (За)	4			4
Общая трудоемкость, часы	144	10	36	108
Зачетные единицы (ЗЕТ)	4			

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Современное состояние организации пассажирских перевозок с точки зрения клиентоориентированности	ПК-2, ПК-5
2	Клиентоориентированность при перевозке пассажиров	ПК-2, ПК-5
3	Пути повышения клиентоориентированности обслуживания пассажиров	ПК-2, ПК-5
4	Бизнес-планирование процессов клиентоориентированности пассажирских перевозок	ПК-2, ПК-5

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Номер раздела данной дисциплины	Трудоемкость в часах по видам занятий			
	Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы	Самоподготовка
1	4			16
2				16
3	2	2		43
4	2			43
Итого	8	2		118
В т.ч. практическая подготовка		2		

Лекционные занятия

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Заезд № 14

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 1</i>	
Состояние и реформирование пассажирского комплекса на железных дорогах Российской Федерации: 1) Цели реформирования пассажирского комплекса 2) Современное состояние пассажирского комплекса 3) Перспективы развития железнодорожных пассажирских перевозок 4) Клиентоориентированность в пассажирском комплексе.	2
Особенности клиентоориентированности пассажирских перевозок: 1) Основные понятия пассажирских перевозок 2) Логистические системы пассажирских перевозок 3) Логистический подход в вопросах повышения клиентоориентированности пассажирских перевозок.	2

Заезд № 15

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 3</i>	
Методы и инструменты совершенствования качества обслуживания пассажиров: 1) Процесс управления качеством логистического обслуживания 2) Особенности сервисного обслуживания 3) Определение причин неудовлетворенности пассажиров качеством сервиса.	2
<i>Раздел № 4</i>	
Бизнес-процессы в системе логистики транспортного обслуживания пассажиров: 1) Виды бизнес-процессов 2) Управление бизнес-процессами.	2

Лабораторный практикум

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Не предусмотрено.

Практические занятия (семинары)

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Курс № 5

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 3	
Методика оценки качества обслуживания пассажиров.	2

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Вид обучения: 5.8 лет заочное

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Курс № 5		
1	Современное состояние организации пассажирских перевозок с точки зрения клиентоориентированности. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	16
2	Клиентоориентированность при перевозке пассажиров. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	16
3	Пути повышения клиентоориентированности обслуживания пассажиров. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	43
4	Бизнес-планирование процессов клиентоориентированности пассажирских перевозок. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	43

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения Образовательной программы

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (заезд)	
	14	15
ПК-2	+	+
ПК-5	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (заезд)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2	15	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ПК-2	15	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ПК-2	15	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.
ПК-5	15	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ПК-5	15	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ПК-5	15	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные задания

Курсовые проекты (работы)

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты
классификация и моделирование ситуаций транспортного обслуживания.

Для заочной формы обучения контрольная работа проводится в форме компьютерного тестирования на базе ЦМКО.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Заезд № 15

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Цели реформирования пассажирского комплекса.
- 2) Современное состояние пассажирского комплекса.

- 3) Перспективы развития клиентоориентированности железнодорожных пассажирских перевозок.
- 4) Основные понятия логистики пассажирских перевозок.
- 5) Логистические системы пассажирских перевозок.
- 6) Логистический подход в вопросах организации клиентоориентированности пассажирских перевозок.
- 7) Политика клиентоориентированности пассажирского комплекса.
- 8) Термины и определения бизнес-планирования.
- 9) Цели и задачи клиентоориентированности.
- 10) Принципы развития клиентоориентированности.
- 11) Система клиентоориентированности пассажирского комплекса.
- 12) Направления развития клиентоориентированности персонала пассажирского комплекса.
- 13) Направления развития клиентоориентированной продуктовой политики пассажирского комплекса.
- 14) Основные целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности.
- 15) Механизм, организационная структура и этапы реализации концепции.
- 16) Развитие процесса стандартизации на железных дорогах России.
- 17) Процесс управления качеством логистического обслуживания.
- 18) Особенности сервисного обслуживания.
- 19) Определение причин неудовлетворенности пассажиров качеством сервиса.
- 20) Особенности пригородных перевозок.
- 21) Основные показатели пассажирских перевозок в пригородном сообщении.
- 22) Конкуренция с другими видами транспорта с целью повышения клиентоориентированности и доходности пригородных перевозок.
- 23) Особенности интермодальных транспортных систем.
- 24) Интермодальные транспортные системы в пассажирском сообщении с участием железнодорожного транспорта.
- 25) Роль и место ИТС в транспортном обеспечении населения.
- 26) Цели прогнозирования пассажиропотоков.
- 27) Математические модели, используемые для построения логистических прогнозов.
- 28) Организация логистики перевозочного процесса в дальнем сообщении.
- 29) Оперативное управление работой пассажирского транспорта.
- 30) Понятие стратегического менеджмента.
- 31) Процесс стратегического маркетинга.
- 32) Ключевые компетенции компании.
- 33) Требования к обслуживанию пассажиров.
- 34) Классификацию интермодальных транспортных систем.
- 35) Основные виды прогнозов.
- 36) Задачи прогнозирования пассажиропотоков.
- 37) Основные факторы, влияющие на клиентоориентированность.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Рассчитывать основные показатели клиентоориентированности пассажирских перевозок.
- 2) Определять классификацию бизнес-процессов пассажирских перевозок.
- 3) Определять качественные показатели уровня транспортного сервиса.
- 4) Дать оценку логистических показателей населенности в пригородном поезде.
- 5) Дать оценку логистических показателей комфортности в пригородном поезде.
- 6) Определить ключевые параметры, формирующие общую оценку удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания.
- 7) Построить блок-схему организации клиентоориентированности пассажирских перевозок.

- 8) Выполнять расчеты по определению основных параметров пассажирских комплексов.
- 9) Построить логистические цепочки пассажиропотоков.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Методикой расчета основных показателей клиентоориентированности пассажирских перевозок в дальнем сообщении.
- 2) Методикой расчета основных показателей клиентоориентированности пассажирских перевозок в пригородном сообщении.
- 3) Методикой расчета основных показателей обслуживания пассажиров на вокзале.
- 4) Основными принципами создания транспортно-пересадочных узлов.
- 5) Методикой определения удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания.
- 6) Методикой построения логистических цепочек обслуживания пассажиров.
- 7) Методикой проведения маркетинговых исследований.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2025. - 50 с.: ил. - Библиогр.: с. 14 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	15	3, 4	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	15	3	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	15	3, 4	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-5	15	3, 4	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-5	15	3	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-5	15	3, 4	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.

Шкалы и процедуры оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Зачет (письменно-устный). Выполнение практического задания в аудитории. Защита контрольной работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
-------	----------------------------	--------

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Управление конкурентоспособностью : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 447 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03257-4. — Текст : электронный	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Егорова, И.Н. Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте: учеб.-метод. пособие к практ. занятиям, выполнению контрол. и самостоят. работы / И. Н. Егорова; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 59 с.: ил., табл. - Библиогр. : 12 назв..- Текст : электронный	ЭБС РГУПС
2	Егорова, И.Н. Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте: учеб.-метод. пособие для лаб. работ / И. Н. Егорова; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 37 с.: ил., табл. - Библиогр. : 19 назв..- Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://www.elibrary.ru/ . База данных "НЭБ eLIBRARY.RU"
9	Отобранные кафедрой информационные и образовательные ресурсы ОАО "РЖД" (п. 3.4 Программы взаимодействия ОАО "РЖД" с университетскими комплексами железнодорожного транспорта до 2025 года). ЭИОС РГУПС

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Произ- во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения(аудитории):

учебные аудитории для проведения учебных занятий;

помещения для самостоятельной работы.

Для изучения настоящей дисциплины в зависимости от видов занятий используется:

Учебная мебель;

Технические средства обучения (включая стационарный либо переносной набор демонстрационного оборудования).

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Код РПД: 121881.