

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Мотивация потребительского поведения и управление конфликтами в
индустрии туризма и гостеприимства

Направление подготовки: 26.03.01 – Управление водным транспортом и гидрографическое обеспечение судоходства

Направленность (профиль): Управление пассажирскими перевозками на водном транспорте

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Мотивация потребительского поведения и управление конфликтами в индустрии туризма и гостеприимства» является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области психологии потребительского поведения в сфере туризма и гостеприимства, необходимых для эффективной организации и управления департаментами сервиса на водном транспорте, повышения качества обслуживания, удовлетворённости клиентов и конкурентоспособности круизов.

Задачи дисциплины

- изучение теоретических основ психологии и мотивации потребительского поведения в сфере услуг, туризма и пассажирских перевозок на водном транспорте;

- освоение методов анализа факторов, влияющих на выбор и лояльность пассажиров, включая социально-психологические, экономические, культурные и поведенческие и пр. аспекты.

- формирование навыков сегментации потребителей и выявления их потребностей при организации пассажирских перевозок и сопутствующих сервисных услуг;

- освоение методов управления качеством обслуживания и формирования позитивного клиентского опыта в отношении водного пассажирского транспорта;

- изучение природы, причин и динамики конфликтов в системе «пассажир – персонал – организация» на предприятиях водного транспорта и на пассажирских судах;

- формирование навыков предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих с различными категориями пассажиров круизного судна в процессе их обслуживания или в стрессовых условиях;

- освоение современных технологий управления клиентскими отношениями (CRM) и инструментов повышения удовлетворённости и лояльности потребителей услуг водного транспорта;

- формирование профессиональной ответственности и этики делового общения в сфере пассажирских перевозок и сервисного обслуживания.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 академических часа(ов)).