

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обеспечение качества услуг, предоставляемых пассажирам

Направление подготовки: 23.04.01 – Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Подготовить студентов к освоению основных принципов и методов обеспечения качества услуг, предоставляемых пассажирам, для повышения уровня комфорта, безопасности и удовлетворенности клиентов в сфере пассажирских перевозок.

Задачи:

Изучить основные принципы и понятия качества услуг в сфере пассажирских перевозок, включая стандарты обслуживания, оценку удовлетворенности пассажиров и методы контроля качества.

Рассмотреть специфику обеспечения качества услуг в различных видах пассажирского транспорта, таких как авиаперевозки, железнодорожные и автобусные перевозки.

Изучить методы и инструменты управления качеством услуг в пассажирском транспорте, включая обратную связь с пассажирами, обучение персонала и анализ результатов оценки качества.

Проанализировать современные тенденции и подходы к обеспечению качества услуг в пассажирском транспорте, включая использование

технологий, учет потребностей различных категорий пассажиров и разработку индивидуальных сервисов.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).