

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

**АННОТАЦИЯ К**  
**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Основы сервисологии**

Направление подготовки: 23.04.01 – Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Изучение основных принципов и методов сервисологии для формирования профессиональных навыков в области обслуживания клиентов.

Задачи:

Изучить теоретические основы сервисологии, включая понятие сервиса, его виды, структуру и функции.

Рассмотреть методы и техники обслуживания клиентов, а также основные принципы создания качественного сервиса.

Проанализировать влияние сервиса на удовлетворенность клиентов и формирование лояльности к бренду.

Провести практические кейсы и ситуационные задачи для развития навыков в области сервисологии и эффективного взаимодействия с клиентами.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов)).