

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)).