

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы магистратуры
по направлению подготовки
23.04.01 Технология транспортных процессов,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основы сервисологии

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 8890
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей
Петрович
Дата: 24.06.2024

1. 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.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-1 - Способен ставить и решать научно-технические задачи в сфере своей профессиональной деятельности и новых междисциплинарных направлений с использованием естественно-научных и математических моделей с учетом последних достижений науки и техники;

УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

Основные теоретические концепции и принципы сервисологии, понимать важность качественного обслуживания клиентов и его влияние на удовлетворенность и лояльность клиентов.

Уметь:

Разрабатывать стратегии улучшения сервиса, а также проводить анализ и оценку эффективности сервисных процессов.

Владеть:

Навыками в области сервисологии, что позволит ему успешно взаимодействовать с клиентами, повышать качество обслуживания и улучшать имидж компании.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

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

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов		
	Всего	Семестр	
		№1	№2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	16	16
В том числе:			
Занятия семинарского типа	32	16	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 184 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

Не предусмотрено учебным планом

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Анализ качества обслуживания в выбранной организации с последующим разработанием рекомендаций для его улучшения Оценка текущего уровня сервиса в организации, выявление проблемных моментов и разработка плана действий для повышения качества обслуживания.
2	Маркетинговое исследование для выявления потребностей и предпочтений клиентов в области обслуживания Изучение потребностей целевой аудитории, определение их ожиданий от сервиса и адаптация сервисных процессов под них.
3	Разработка стандартов обслуживания и процедур для обучения персонала по взаимодействию с клиентами Создание единых стандартов обслуживания, обучение сотрудников и внедрение унифицированных процедур работы с клиентами.
4	Проведение обучающих тренингов и семинаров для сотрудников по улучшению навыков обслуживания и коммуникации Повышение профессиональных навыков сотрудников в области обслуживания клиентов, развитие навыков коммуникации и эффективного взаимодействия.
5	Анализ и оптимизация сервисных процессов с целью повышения качества обслуживания Изучение текущих сервисных процессов, выявление узких мест и разработка мер для улучшения качества обслуживания.
6	Проведение проверки качества обслуживания через метод мистер-шоппинга для выявления слабых мест и сравнения с конкурентами Анонимное тестирование сервиса для оценки качества обслуживания, выявления недочетов и сравнения с конкурентами.
7	Создание программы лояльности для клиентов с учетом их потребностей и предпочтений Разработка системы лояльности, предлагающей клиентам персонализированные бонусы и привилегии, соответствующие их ожиданиям.
8	Проведение опросов и анкетирования среди клиентов для сбора обратной связи и предложений по улучшению сервиса Сбор мнений клиентов о качестве обслуживания, выявление проблем и предложений по его улучшению.
9	Разработка сервисных инструкций и рекомендаций для клиентов по использованию продуктов или услуг Подготовка понятных инструкций для клиентов по правильному использованию продуктов или услуг компании.
10	Создание онлайн-платформы или мобильного приложения для улучшения взаимодействия с клиентами и предоставления сервисных услуг Разработка удобного онлайн-интерфейса для клиентов, обеспечивающего доступ к сервисам и услугам компании.
11	Организация мастер-классов и семинаров для клиентов по использованию продуктов или услуг Проведение обучающих мероприятий для клиентов с целью повышения уровня их знаний о продуктах или услугах компании.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
12	Анализ конкурентов и выявление их сильных и слабых сторон в области обслуживания клиентов Исследование сервисных стратегий конкурентов для выявления ключевых преимуществ и разработки собственной стратегии.
13	Разработка стратегии управления обратной связью от клиентов и механизмов реагирования на отзывы и жалобы Создание системы сбора и анализа обратной связи от клиентов, а также разработка эффективных механизмов реагирования на отзывы и жалобы для улучшения сервиса.
14	Проведение исследования удовлетворенности клиентов для оценки эффективности сервисных процессов и выявления областей для улучшения Оценка уровня удовлетворенности клиентов, выявление ключевых моментов, которые требуют улучшения, и разработка плана действий для повышения удовлетворенности.
15	Организация фокус-групп для выявления потребностей и ожиданий клиентов от сервиса компании Проведение групповых обсуждений с целью выявления потребностей, ожиданий и предпочтений клиентов для адаптации сервиса под их требования.
16	Анализ данных о клиентах для персонализации сервиса и улучшения индивидуального обслуживания Использование данных о клиентах для создания персонализированных сервисных предложений, улучшения индивидуального обслуживания и укрепления взаимоотношений с клиентами.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Исследование и анализ основных концепций и теорий сервисологии
2	Сравнительный анализ сервисных процессов в различных отраслях экономики
3	Разработка и анализ сервисных стандартов для конкретной отрасли
4	Влияние технологий на развитие сервисной индустрии
5	Анализ качества обслуживания и удовлетворенности клиентов в выбранной отрасли
6	Разработка программы обучения персонала по сервисологии
7	Исследование влияния сервиса на формирование и укрепление бренда компании
8	Создание концепции улучшения сервиса в организации
9	Подготовка к промежуточной аттестации.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Основы сервисологии: Учебник для студентов высших учебных заведений Петров А.И., Иванова Е.П. М.:	НТБ (МИИТ)

	Издательство Проспект, 2021. - 376 с. - ISBN: 978-5-9123-8741-2	
2	Сервисология: Теория и практика обслуживания клиентов Сидоров В.Г., Козлова Л.М. СПб.: Издательство Питер, 2020. - 432 с. - ISBN: 978-5-4333-8291-8	НТБ (МИИТ)
3	Сервисная экономика: Основы и перспективы развития Григорьев Д.С., Смирнова О.И. М.: Издательство Эксмо, 2019. - 284 с. - ISBN: 978-5-7700-9843-6	НТБ (МИИТ)
4	Управление сервисными процессами: Теория и практика Лебедев П.А., Кузнецова Е.С. М.: Издательство БХВ- Петербург, 2018. - 320 с. - ISBN: 978-5-6543-8721-4.	НТБ (МИИТ)

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

<http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека

Поисковые системы : YANDEX, GOOGLE, MAIL

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 1, 2 семестрах.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

профессор, доцент, д.н. кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры
«Управление транспортным
бизнесом и интеллектуальные
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова