

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Пассажирский клиентский сервис по видам транспорта

Направление подготовки: 25.03.03 – Аэронавигация

Направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров на транспорте, а также приобретение знаний в области сервисной деятельности на воздушном транспорте; формирование умения решать теоретические и практические задачи в организации пассажирского клиентского сервиса; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте. .

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение основных понятий в области организации обслуживания пассажиров и посетителей на транспорте;
- рассмотрение особенностей сервиса на транспорте
- изучение вопросов, связанных с улучшением клиентского сервиса на транспорте
- формирование знаний основ организации процесса сервиса на воздушном транспорте и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей клиента;

- изучение методов применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на воздушном транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет- продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

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