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: 25.03.04 – Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов

Направленность (профиль): Организация аэропортовой деятельности

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является формирование комплексных профессиональных компетенций в сфере организации, управления и предоставления высококачественного пассажирского клиентского сервиса с учетом нормативно-правовых, технологических, психологических и специфических особенностей различных видов транспорта (авиационного, железнодорожного, автомобильного, водного и городского пассажирского) для обеспечения безопасности, комфорта и максимальной удовлетворенности потребителей транспортных услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучить международные и национальные стандарты, законы и подзаконные акты, регулирующие права пассажиров, правила перевозок и требования к качеству сервиса на разных видах транспорта;
- раскрыть особенности организации клиентского сервиса, инфраструктурные решения и технологические процессы обслуживания пассажиров на авиационном, железнодорожном, автомобильном, водном и городском электрическом транспорте;

- сформировать навыки эффективной вербальной и невербальной коммуникации, делового этикета и культуры общения с пассажирами, включая алгоритмы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций;

- ознакомить с технологиями, стандартами и этикой обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья (маломобильных групп населения), а также других особых категорий пассажиров (дети, пожилые люди, беременные женщины, пассажиры с животными);

- изучить роль сервисного персонала в обеспечении безопасности пассажиров, а также отработать алгоритмы действий и информирования пассажиров в нестандартных, задержанных и чрезвычайных ситуациях;

- проанализировать современные цифровые технологии и информационные системы, применяемые для повышения качества обслуживания;

- Научить методам оценки качества транспортного обслуживания, работе с обратной связью (жалобы, отзывы) и инструментам постоянного улучшения клиентского опыта.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов).