

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Системный мониторинг качества услуг

Направление подготовки: 23.04.01 – Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель дисциплины "Системный мониторинг качества услуг":
Познакомить студентов с методами и инструментами системного мониторинга качества услуг для обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов.

Задачи дисциплины:

Изучение основных принципов и методов системного мониторинга качества услуг.

Анализ современных подходов к оценке и контролю качества услуг в различных отраслях.

Практическое освоение инструментов сбора, анализа и интерпретации данных о качестве услуг.

Разработка стратегий улучшения качества услуг на основе результатов системного мониторинга и анализа.

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