

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стандартизация и сертификация услуг пассажирского комплекса

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 стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе для обеспечения высокого уровня качества обслуживания пассажиров.

Задачи:

Изучение основных понятий и принципов стандартизации и сертификации услуг в пассажирском комплексе.

Анализ существующих стандартов и требований к качеству обслуживания пассажиров в сфере пассажирского транспорта.

Изучение процесса сертификации услуг и его роли в обеспечении безопасности и комфорта пассажиров.

Разработка стратегии улучшения качества обслуживания в пассажирском комплексе на основе принципов стандартизации и сертификации услуг.

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