

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стандарты сервисного обслуживания

Направление подготовки: 23.03.01 – Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Организация перевозок и управление на метрополитене

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

Целями освоения дисциплины «Стандарты сервисного обслуживания» является ознакомить с основными понятиями и категориями в сфере сервиса и качества обслуживания; изучить существующие стандарты качества в сфере сервиса; сформировать представление об особенностях стандартов в сфере сервиса; сформировать представление об особенностях разработки и внедрения стандартов на сервисных предприятиях.

Задачами дисциплины (модуля) являются формирование у студентов представления об основных моделях оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; формирование навыка использовать знания теоретических основ по стандартизации процесса обслуживания; изучение методов контроля реализации стандартов обслуживания; активация творческого подхода в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере сервиса; изучение процесса формирования потребительской лояльности.

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