

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

**АННОТАЦИЯ К**  
**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг**

Направление подготовки: 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственная политика и управление в транспортной отрасли

Форма обучения: Очная

**Общие сведения о дисциплине (модуле).**

Целью освоения дисциплины «Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров на транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг» 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.

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