

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах

Направление подготовки: 26.03.01 – Управление водным транспортом и гидрографическое обеспечение судоходства

Направленность (профиль): Управление пассажирскими перевозками на водном транспорте

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Управление сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах» является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области управления сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах, обеспечивающих высокий уровень удовлетворённости пассажиров, безопасность, конкурентоспособность и устойчивое развитие предприятий водного транспорта.

Задачи дисциплины «Управление сервисом и качеством обслуживания на пассажирских судах»:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности и управления качеством в сфере пассажирских перевозок на водном транспорте;

- освоение принципов формирования и стандартизации обслуживания пассажиров на судах различного типа (круизные, прогулочные, паромные и др.);

- анализ факторов, влияющих на качество обслуживания и удовлетворённость пассажиров;
- формирование навыков разработки и внедрения стандартов сервиса и регламентов обслуживания на борту пассажирского судна;
- изучение современных систем управления качеством (TQM, ISO, сервисные стандарты) и возможностей их применения на предприятиях водного транспорта;
- освоение методов контроля и оценки качества обслуживания пассажиров, включая работу с обратной связью и претензиями;
- формирование компетенций по организации работы персонала сервисных подразделений на пассажирских судах;
- развитие навыков управления конфликтными ситуациями и обеспечения клиентоориентированного взаимодействия с пассажирами;
- изучение требований безопасности, санитарных норм и стандартов обслуживания на борту пассажирских судов;
- формирование способности разрабатывать мероприятия по повышению качества сервиса и конкурентоспособности пассажирских перевозок.

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