

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

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Эффективная коммуникация с пассажирами на всех этапах
обслуживания

Направление подготовки: 23.04.02 – Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель дисциплины “Эффективная коммуникация с пассажирами на всех этапах обслуживания” - обучить студентов навыкам эффективного общения с пассажирами, что позволит улучшить качество обслуживания, повысить удовлетворенность пассажиров и снизить количество конфликтов и жалоб.

Задачи дисциплины включают в себя:

- Изучение основ коммуникации и этики общения.
- Развитие навыков активного слушания и умения задавать вопросы.
- Обучение техникам разрешения конфликтов и спорных ситуаций.
- Практическое применение полученных знаний и навыков в процессе общения с реальными пассажирами.
- Анализ результатов обучения и корректировка подходов к общению с пассажирами.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 академических часа(ов)).

