

**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:** Развитие навыков эффективной коммуникации с пассажирами на всех этапах обслуживания для повышения уровня сервиса и удовлетворенности клиентов.

**Задачи:**

Изучение основных принципов и методов эффективной коммуникации с пассажирами на различных этапах обслуживания.

Анализ современных тенденций и требований в области коммуникации с пассажирами в транспортной отрасли.

Разработка стратегии коммуникации с пассажирами, включающей использование различных каналов и инструментов связи.

Проведение практических занятий и тренингов для отработки навыков эффективной коммуникации с пассажирами на практике.

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

