

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)).

