

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).

Цели дисциплины «Эффективная коммуникация с пассажирами на всех этапах обслуживания»

Формирование у обучающихся знаний и практических навыков эффективного взаимодействия с пассажирами на всех этапах обслуживания в транспортной сфере.

Развитие клиентоориентированного мышления, умения учитывать потребности и ожидания пассажиров для повышения качества предоставляемых услуг.

Освоение современных стандартов сервиса и профессионального поведения при работе с различными категориями пассажиров, включая «трудных» клиентов и нестандартные ситуации.

Задачи дисциплины

Изучение концептуальных основ транспортного обслуживания и принципов эффективной коммуникации с пассажирами на всех этапах взаимодействия: от приветствия до завершения обслуживания.

Овладение навыками организации обслуживания, включая анализ потребностей пассажиров, выбор оптимальных стратегий и тактик коммуникации, управление впечатлениями и разрешение конфликтных ситуаций.

Формирование компетенций по использованию различных каналов коммуникации (устная, письменная, дистанционная) с учетом культурных и социальных особенностей пассажиров.

Развитие умений работать с жалобами, претензиями и конфликтами, применять техники снижения эмоционального напряжения и поддерживать высокий уровень сервиса в любых условиях.

Ознакомление с этическими нормами и правилами профессионального поведения, стандартами делового этикета и межкультурной коммуникации в транспортной отрасли.

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