

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

**АННОТАЦИЯ К**  
**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**CRM-системы и работа с большими данными**

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 эффективной системы управления взаимоотношениями с пассажирами на железнодорожном транспорте с использованием CRM-технологий для повышения качества обслуживания и улучшения клиентского опыта.

**Задачи:**

Изучить специфику работы железнодорожного транспорта и особенности взаимодействия с пассажирами для определения потребностей и ожиданий клиентов.

Анализировать возможности CRM-систем в железнодорожной отрасли для персонализации обслуживания, управления бронированием и учета предпочтений пассажиров.

Разработать стратегию внедрения CRM-систем в работу с пассажирами на железнодорожном транспорте с учетом специфики отрасли и потребностей клиентов.

Провести анализ конкурентов в области использования CRM-систем в работе с пассажирами на железнодорожном транспорте с целью выявления лучших практик и разработки стратегии для улучшения конкурентоспособности компании.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов)).