

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудо- ем- кость, ак. час.	
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци- онного типа			
			0	3	0	3	0	3	0	3		
1.	Клиентоориентированность: секреты идеального обслуживания.	3		3								
2.	Установки и убеждения сотрудника как основа клиентоориентированности.	2		2								
3.	Идентификация пассажира и/или клиента: психологическое типирование и выбор стратегии и тактики взаимодействия.	4	2				2					
4.	Деловой этикет и протокол при коммуникации с пассажирами и/или клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения.	8	4				4					
5.	Современный клиентский сервис: лучшие практики. Клиентский опыт как ключевая ценность сервисной компании.	2		2								
6.	Основные модели сервисных сценариев.	2		2								
7.	Обслуживание пассажиров и/или клиентов категории «VIP».	3		3								
8.	Коммуникативная компетентность в обслуживании «трудных» пассажиров и/или клиентов. Работа с жалобами и рекламациями.	8	4				4					
9.	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	2		2								
10.	Основы профайлинга в обеспечении безопасности на железнодорожном вокзале.	4	2				2					
11.	Итоговая аттестация	2						2				
	<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>14</b>			<b>12</b>	<b>2</b>				