

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Российский университет транспорта»**

**РУТ (МИИТ)**

**Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. директора Института управления  
и цифровых технологий**

**РУТ (МИИТ)**



**С.П. Вакуленко**

**« 24 » июня 2024 г.**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(программа повышения квалификации)**

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС  
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 1):  
БЛОК – РУКОВОДИТЕЛИ И СПЕЦИАЛИСТЫ».**

(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –  
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)»,  
23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)  
(уровень бакалавриата)»).

Москва 2024 г.

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование модуля	Количество учебных часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)				Итого
		Заочное (дистанционное) обучение		Очное обучение		
		Н1	Д1	Д2	Д3	
1.	Основы клиентоориентированности. Секреты идеального обслуживания	2	4			6
2.	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг пассажирам и/или клиентам. Источники права	4	4			8
3.	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям	2		4		6
4.	Идентификация пассажира и/или клиента: психологическое типирование и выбор стратегии и тактики взаимодействия	2		4		6
5.	Деловой этикет и протокол при коммуникации с пассажирами и/или клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения	2			8	10
6.	Эффективное обслуживание VIP –клиентов или высокие отношения	2				2
7.	Итоговая аттестация	2				2
	<b>Всего учебных часов</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>40</b>