

**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.

## 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.	<b>Основы клиентоориентированности. Секреты идеального обслуживания</b>	6	4	2								
2.	<b>Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг пассажирам и/или клиентам. Источники права</b>	8	4	4								
2.1	Понятие источников права и их виды. Источники российского права. Действие нормативных актов во времени, пространстве и по кругу лиц	0,5	0,5									
2.2	Основы законодательства РФ в области железнодорожного транспорта по предоставлению услуг пассажирам и/или клиентам	0,5	0,5									
2.2.1	Федеральные законы, регулирующие и регламентирующие деятельность железных дорог в области сервиса	2		2								
2.3	Виды нормативных документов, категории стандартов, применяемых в РФ в области сервисного обслуживания	1	1									
2.3.1	Стандарт, правила и рекомендации, нормативы, инструкции	2		2								
2.4	Типовой технологический процесс работы вокзала. Назначение документа, описание разделов	1	1									
2.5	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	1	1									
3.	<b>Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и/или клиентам</b>	6			4	2						
4.	<b>Идентификация пассажира и/или клиента: психологическое типирование и выбор стратегии и тактики взаимодействия</b>	6			4	2						

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудоем-
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци онного типа		
5.	Деловой этикет и протокол при коммуникации с пассажирами и/или клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения	10	8	2							
6.	Эффективное обслуживание VIP –клиентов или высокие отношения	2		2							
6.1	Психология VIP-клиентов	1		1							
6.2	Особенности взаимодействия с VIP-клиентами	1		1							
7.	Итоговая аттестация	2						2			
	<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>2</b>			