

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)

« 24 » июня 2024 г.

С.П. Вакуленко



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

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 2): БЛОК – РАБОТНИКИ
РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ КЛИЕНТОВ».**

(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.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Клиентоориентированность и безупречный сервис на вокзальном комплексе (модуль 2): блок – работники региональных центров информационно-справочного сопровождения клиентов» (далее - программа) разработана в соответствии с требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 (с изменениями и дополнениями от 15 ноября 2013 г.) с учетом потребности Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» в обучении руководителей, специалистов и служащих.

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативных актов Российской Федерации, локальных актов РУТ (МИИТ).

При составлении программы учитывались квалификационные требования к должностям руководителей и специалистов, установленные в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.08.1998 года № 37 (в ред. от 14.02.2014 года) и требования образовательной программы высшего образования - программы специалитета по специальности 23.05.04 - Эксплуатация железных дорог, утвержденным решением ученого совета РУТ(МИИТ) от 17.02.2021, протокол № 8 и введенным в действие приказом РУТ(МИИТ) от 10.03.2021 № 173/а, к результатам освоения образовательных программ.

Программа разработана Центром развития инфраструктуры, технологий, бизнеса вокзальных и транспортно-пересадочных комплексов ИУЦТ РУТ (МИИТ).

ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

Цель обучения:

- совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области клиентоориентированности и безупречного сервиса на вокзальном комплексе;
- повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Категория слушателей: лица, получающие среднее профессиональное образование; лица, имеющие среднее профессиональное образование; лица, получающие высшее образование; лица, имеющие высшее образование.

Должностная категория слушателей: Руководители, специалисты и служащие.

1. Начальники железнодорожных вокзалов, заместители начальников железнодорожных вокзалов, начальники и специалисты отделов по организации работы вокзалов органов управления РДЖВ.
2. Фронт-лайн персонал: работники региональных центров информационно-справочного сопровождения клиентов (РЦИССК), дежурные помощники начальников вокзалов, дежурные по залу железнодорожных вокзалов, дежурные по выдаче справок, дежурные по посадке, дежурные по КДО, работники бизнес-залов и залов официальных делегаций.

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Трудоемкость программы: 40 академических часов,
из них: очное обучение – 24 часа,
заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий – 16 часов.

Сроки освоения программы: 5 календарных дней.

Режим занятий: 8 часов в день:

- очный модуль, 24 часа, с отрывом от производства на базе Института управления и цифровых технологий, РУТ (МИИТ), 3 рабочих дня;
- дистанционный модуль, 16 часов, без отрыва от производства, 2 дня.