

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 2): БЛОК – РУКОВОДИТЕЛИ».**

(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	Д4	Д5	
1.	Идеология бренда ОАО «РЖД» и бренд-ориентированное поведение	2	4					6
2.	Управление клиентскими сервисами	2	4					6
3.	Маркетинговый план пассажирских услуг и сервисов. Как увеличить прибыль	6		8				14
4.	Работа с конфликтными пассажирами и/или клиентами. Стрессоустойчивость и поддержание ресурсного состояния	4				8		12
5.	Итоговая аттестация	2						2
	Всего учебных часов	16	8	8		8		40