

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
РУТ (МИИТ)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института управления
и цифровых технологий РУТ (МИИТ)



Е.С. Максимова

2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННАЯ ЛОГИСТИКА ГРУЗОВЫХ
ПЕРЕВОЗОК»

по направлению подготовки – 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог»

г. Москва, 2025 г.

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

Модуль 1. Программа развития и цифровая трансформация ОАО «РЖД» на период до 2035 года.

Стратегия цифровой трансформации ОАО «РЖД». Основные понятия в области цифровой экономики. Основные направления цифровой трансформации транспорта. Повышение качества предоставляемых транспортных и логистических услуг за счет применения цифровых технологий. Предоставление новых видов услуг за счет цифровой трансформации транспорта. Развитие мультимодальных сервисов в формате «от двери до двери» при участии компании и ее дочерних структур. Развитие транспортно-логистических систем в едином транспортном пространстве на основе ориентированности на клиентов.

Создание единого информационного пространства грузовых перевозок для повышения доходности грузоперевозок. Формирование сквозных цифровых технологий организации перевозочного процесса для повышения эффективности железнодорожных перевозок. Создание и внедрение динамических систем управления перевозочным процессом с использованием искусственного интеллекта. Виды цифровых сервисов взаимодействия с клиентом железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок. Функции и назначения цифровых сервисов. Взаимодействие с клиентом в части оформления актов общей формы, информирования о событиях и предоставления информации, в том числе на платной основе.

Модуль 2. Современные тенденции в сфере транспортного бизнеса.

Обзор транспортно-логистического рынка: текущее состояние и масштабы рынка транспортных и логистических услуг. Ключевые игроки и лидеры рынка. Структура рынка по видам транспорта и логистическим услугам. Объемы грузоперевозок и грузооборот по видам транспорта. Тенденции и драйверы развития транспортно-логистического рынка. Анализ логистического сектора: структура логистического рынка по видам услуг (3PL, 4PL и др.) Емкость и темпы роста логистического рынка. Основные логистические операторы и провайдеры услуг. Тенденции развития логистики: цифровизация, аутсорсинг, оптимизация и пр. Проблемные зоны и барьеры развития логистического сектора.

Современные тенденции в сфере транспортного бизнеса Российской Федерации: развитие Северного морского пути; развитие международных транспортных коридоров; развитие портовой инфраструктуры; контейнеризация перевозок.

Модуль 3. Клиентоориентированность в сфере грузовых перевозок.

Понятие цепочки поставок, ориентированной на клиента, определение и особенности клиентоориентированной цепочки поставок. Ключевые элементы клиентоориентированной цепочки поставок, фокус на потребностях клиентов; гибкость и адаптивность; эффективное управление информационными потоками; сотрудничество между участниками цепочки. Значение

клиентоориентированности в грузовых перевозках. Переход к клиентоориентированной модели.

Модуль 4. Клиентоориентированное моделирование транспортно-логистических систем.

Понятие бизнес-модели. Бизнес-модели транспортно-логистических компаний. Моделирование цепочки создания потребительской ценности. Оценка видов деятельности в цепочке ценности транспортно-логистических системах. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM). Коммуникативные стратегии взаимодействия с партнерами. Продвижение новых бизнес-моделей и ценностных предложений.

Модуль 5. Цифровые преобразования и клиентоориентированность в транспортно-логистических системах.

Цифровые платформы и экосистемы в транспортно-логистических системах. Смарт-контракты и блокчейн в грузовых перевозках. Технологии больших данных и аналитики для повышения клиентоориентированности. Интернет вещей, цифровые двойники и улучшение клиентского опыта. Искусственный интеллект и чат-боты для клиентского обслуживания. Клиентоориентированные цифровые стратегии и инструменты в транспортно-логистических системах.

Модуль 6. Итоговая аттестация

Оценка уровня освоения программы слушателями.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Реализация учебной программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, имеющим высшее образование и отвечающим квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике, утвержденном приказом Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1н, требованиям профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, среднего профессионального образования», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.03.2025 № 136н, научными работниками, руководителями и специалистами профильных организаций и предприятий, имеющими большой опыт практической работы