

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
программа повышения квалификации
**«СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗЧИКОВ И ГРУЗОПОЛУЧАТЕЛЕЙ»**
по направлению подготовки – 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог»

г. Москва, 2025 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Современные методы повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей» (далее – программа) разработана в соответствии с требованиями приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (в ред. от 15.11.2013) «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», с учетом потребности Российского университета транспорта.

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

Программа разрабатывалась на основании:

установленных квалификационных требований по должности «агент», указанной в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.08.1998 №37 (в ред. от 12.02.2014);

– профессионального стандарта «Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 463н «Об утверждении профессионального стандарта «Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 августа 2020 г., регистрационный № 59300)

– требований по образовательной программе 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

– установленных квалификационных требований профессионального стандарта «Начальник железнодорожной станции» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 января 2017 г. №48н «Об утверждении профессионального стандарта «Начальник железнодорожной станции» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 08 февраля 2017 г., регистрационный № 45569)

– установленных квалификационных требований профессионального стандарта «Специалист по логистике на транспорте», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014г. №616н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по логистике на транспорте» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 08 сентября 2014 г., регистрационный № 45569)

Федерации 26 сентября 2014 г., регистрационный № 34134);

При разработке программы учитывались требования «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» утверждённого приказом Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266. «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Зарегистрированным в Минюсте России 22.04.2025 №81928.

В соответствии с перечисленными руководящими документами характеристика квалификации предусматривает следующий перечень требований к уровню подготовленности слушателя:

- владеет знаниями нормативно-правовой базы в сфере железнодорожного транспорта, включая Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта», правила технической эксплуатации, правила перевозок грузов и пассажиров, технические регламенты и стандарты ОАО «РЖД»;

- имеет практический опыт в сфере железнодорожных перевозок, логистики, управления инфраструктурой или смежных областях для понимания специфики работы и процессов;

- имеет понимание ключевых процессов организации грузовых и перевозок, включая планирование маршрутов, эксплуатацию подвижного состава, управлением вагонопотоками и обеспечения безопасности движения;

- Иметь базовые навыки работы с информационными системами ОАО «РЖД», а также умение использовать современные технологии для мониторинга и анализа перевозочного процесса;

- Владеет способностью анализировать оперативные данные, выявлять узкие места в логистических цепочках и применять методы оптимизации для повышения эффективности перевозок.

Назначением программы является совершенствование профессиональных компетенций агентов транспортного обслуживания и агентов системы фирменного транспортного обслуживания, оказывающих комплекс услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта.

Перечень и характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию в процессе обучения, излагается в программе в разделе «ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ».

ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

Цели обучения:

- повышение профессионального уровня в рамках имеющейся

квалификации в области совершенствования качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей путем формирования навыков клиентоориентированного поведения.

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

Должностная категория слушателей: Сотрудники грузового комплекса холдинга «РЖД», связанные с организацией грузоперевозок и обслуживанием грузоотправителей, грузополучателей.

Форма обучения: заочная.

Трудоемкость программы: 72 академических часа.

Сроки освоения программы: 5 недель (35 дней).

Режим занятий: 2-4 академических часа в день.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В ходе обучения дать слушателям теоретические знания и умения в области повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей эффективности взаимодействия участников перевозочного процесса в местах зарождения и погашения грузопотоков на сети ОАО «РЖД», результатом получения которых будет качественное изменение профессиональных компетенций:

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций и (или) трудовых функций	Характеристика профессиональных компетенций		
		перечень знаний	перечень умений	Практический опыт (описание с учетом трудовых действий и должностных обязанностей)
Производственно-технологическая	Способность организовать эффективную коммерческую работу на объекте железнодорожного транспорта, разрабатывать и внедрять рациональные приемы работы с пользователями транспортных услуг.	-Знать единый перечень услуг и работ, оказываемых при организации перевозок груза. Порядок ведения установленной документации по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза. Формы грузовых перевозочных документов	-Уметь пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах.	-Владеть Способностью самостоятельно анализировать и организовывать корректировать документооборот перевозочного процесса, внедряя правила деловой этики при взаимодействии с клиентами.

		<p>договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза.</p> <p>Правила деловой переписки.</p>		
<p>Готовность к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения.</p>	<p>-Знать</p> <p>правила и нормы обслуживания грузоотправителей и грузополучателей с учетом клиентоориентированного подхода.</p>	<p>-Уметь</p> <p>Определять и устанавливать ключевые направления транспортно-логистического рынка.</p>	<p>-Владеть</p> <p>Способностью анализировать транспортно-логистический рынок, выявляя критерии необходимые для определённого клиента, для повышения максимально эффективного использования инфраструктуры и каналов распределения за счет грамотного планирования и управления перевозок.</p>	
<p>Готовность к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг по оформлению документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов, по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций, по подготовке подвижного состава и его дополнительному оборудованию при погрузке, по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов</p>	<p>-Знать</p> <p>порядок ведения установленной документации по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза.</p> <p>Порядок ведения установленной документации по приему заявок на перевозку груза.</p> <p>Правила приема заявок на перевозку грузов железнодорожным транспортом.</p> <p>Правила составления учетной карточки</p>	<p>-Уметь</p> <p>заполнять формы перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой грузов.</p> <p>Оформлять заявки на перевозку груза.</p>	<p>-Владеть</p> <p>Умением своевременного ведения документации по транспортному обслуживанию, заполнения заявок на перевозку грузов.</p>	

	и транспортных средств, по предоставлению информационных услуг.	выполнения заявки на перевозку грузов железнодорожным транспортом. Правила предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозки груза железнодорожным транспортом. Правила составления актов при перевозке груза железнодорожным транспортом.		
--	---	--	--	--

Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Трудоемкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудоемкость, ак. час.	
			лекционного типа		семинарского типа		практического о типа (тренинги)		консультационного типа ⁴			
			О	З	О	З	О	З	О	З		
1.	Клиентоориентированность – основа повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	16		12					2			2
1.1	История развития концепции клиентоориентированности	2		2								
1.2	Понятия клиентоориентированности и сервисного обслуживания	2		2								
1.3	Нормативная база, регламентирующая требования к качеству обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	4		4								
1.4	Ключевые компоненты клиентоориентированности компании	6		4				2				
1.5	Промежуточная аттестация	2										2 (зачет)
2.	Направления развития клиентоориентированности в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте	26		16				8				2
2.1	Принципы клиентоориентированности	8		4				4				
2.2	Продуктовая политика в области грузовых перевозок	6		4				2				

№ п/п	Наименование модулей	Трудоёмкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудоёмкость, ак. час.		
			лекционного типа		семинарского типа		практического о типа (тренинги)		консультационного типа ⁴				
			О	З	О	З	О	З	О	З			
2.3	Операционная стратегия системы предоставления услуг потребителям	4		4									
2.4	Роль персонала в повышении качества обслуживания клиентов	6		4				2					
2.5	Промежуточная аттестация	2											зачет 2
3.	Практические аспекты клиентоориентированности и методы повышения качества обслуживания клиентов холдинга «РЖД» в сфере грузовых перевозок	26		16				8					2
3.1	Целевые параметры развития холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок	6		6									
3.2	Система мониторинга и контроля качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	10		6				4					
3.3	Направления повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей в холдинге «РЖД»	8		4				4					
3.4	Промежуточная аттестация	2		2									2 зачет
4.	Итоговая аттестация	4											4 зачет
	ИТОГО	72		44				18					10

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование дисциплин	Количество учебных часов					Итого
		дистанционно – 72 ак. часа					
		Н1	Н2	Н3	Н4	Н5	
1.	Клиентоориентированность – основа повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	16					16
2.	Направления развития клиентоориентированности в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте		14	12			26
3.	Практические аспекты клиентоориентированности и методы повышения качества обслуживания клиентов холдинга «РЖД» в сфере грузовых перевозок			2	14	10	26
4.	Итоговая аттестация					4	4
ИТОГО		16	14	14	14	14	72

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

Модуль 1. Клиентоориентированность – основа повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей

Модуль 1.1. История развития концепции клиентоориентированности

Предпосылки развития транспортного сервиса и клиентоориентированности. Этапы эволюции компании с точки зрения подхода к обслуживанию клиента. Развитие концепции клиентоориентированности.

Модуль 1.2. Понятия клиентоориентированности и сервисного обслуживания

Основные понятия транспортного сервиса. Понятия и терминология в области клиентоориентированности. Понятия качества услуги.

Модуль 1.3. Нормативная база, регламентирующая требования к качеству обслуживания грузоотправителей и грузополучателей

Нормативные документы федерального уровня. Нормативные документы ОАО «РЖД». Основные положения Политики клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок, Концепции клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок, Стратегии управления качеством в холдинге «РЖД» и других документов.

Модуль 1.4. Ключевые компоненты клиентоориентированности компании

Ключевые компоненты системы клиентоориентированности: продукт (услуга), персонал, сервис и процессы, нормативные документы, включая стандарты, система отношений с клиентом. Краткая характеристика и значимость каждого компонента.

Дистанционные занятия практического типа предусматривают выполнение заданий, связанных с определением компонентов системы клиентоориентированности в рамках трудовых функций слушателя.

Модуль 1.5. Промежуточная аттестация.

Модуль 2. Направления развития клиентоориентированности в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

Модуль 2.1. Принципы клиентоориентированности

Принципы транспортного сервиса. Базовые принципы клиентоориентированного обслуживания. Базовые принципы и формы внутренней клиентоориентированности. Отражение принципов клиентоориентированности в обслуживании грузоотправителей и грузополучателей.

Практическая разработка примеров внедрения принципов клиентоориентированности в работу агента транспортного обслуживания.

Модуль 2.2. Продуктовая политика в области грузовых перевозок

Целевые продуктовые сегменты и их ранжирование по стратегической значимости. Совершенствование продуктовой линейки холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок. Разработка новых транспортно-логистических продуктов. Планирование и создание сервисных услуг.

Формирование практических примеров новых транспортно-логистических услуг.

Модуль 2.3. Операционная стратегия системы предоставления услуг потребителям

Операционные процессы. Цепочка создания ценностей для клиента и для компании. Баланс интересов при организации операционной деятельности. Оптимизация и реорганизация операционных бизнес-процессов с позиции клиентоориентированности. Цели и показатели совершенствования операционных процессов.

Модуль 2.4. Роль персонала в повышении качества обслуживания клиентов

Требования к компетенции персонала с позиции клиентоориентированности. Отражение действий персонала на качестве услуги и на общей клиентоориентированности компании. Виды клиентоориентированности персонала. Мотивация персонала на клиентоориентированное обслуживание клиентов. Целевые установки на клиентоориентированность по уровням персонала.

Практические примеры влияния действий персонала на уровень удовлетворенности клиента качеством предоставляемых услуг.

Модуль 2.5. Промежуточная аттестация.

Модуль 3. Практические аспекты клиентоориентированности и методы повышения качества обслуживания клиентов холдинга «РЖД» в сфере грузовых перевозок

Модуль 3.1. Целевые параметры развития холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок

Мероприятия в области развития бизнеса грузовых перевозок холдинга «РЖД». Целевые параметры состояния бизнеса грузовых перевозок до 2025 года. Задачи, направленные на достижение целевых параметров грузовых перевозок.

Модуль 3.2. Система мониторинга и контроля качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей

Элементы системы мониторинга и контроля качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей. Принципы организации системы мониторинга уровня удовлетворенности клиентов. Инструменты и методы мониторинга уровня удовлетворенности клиентов. Система показателей клиентоориентированности в области грузовых перевозок. Оценка деятельности ОАО «РЖД» в области грузовых перевозок со стороны потребителей услуг.

Практическая отработка критериев качества обслуживания грузополучателей и грузоотправителей.

Модуль 3.3. Направления повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей в холдинге «РЖД»

Повышение доступности услуг. Оперативность обслуживания. Оптимизация договорной работы. Соблюдение сроков доставки грузов. Инструменты повышения лояльности клиентов. Формирование единого информационного пространства для поддержания транспортно-логистической деятельности.

Практические примеры повышения клиентской лояльности.

Модуль 3.4. Промежуточная аттестация.

Модуль 4. Итоговая аттестация.

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, средне 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 (свыше 5-ти лет) в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности программы.

К преподаванию дисциплин учебного плана привлечено 6 человек. Доля преподавателей, имеющих ученую степень и/ или ученое звание составляет 88,8 %.

Количественно-качественная характеристика педагогических кадров, обеспечивающих образовательный процесс, отражена в следующей таблице:

Заведующие кафедрами, профессора (имеющие ученую степень и/или ученое звание)	Доценты, старшие преподаватели, (имеющие ученую степень и/или ученое звание)	Иные категории преподавательского состава
4	4	1

Требования к материально-техническим условиям

Для организации обучения все учебные материалы загружаются на сайт sdo-transport.ru в сети Интернет. Для каждого пользователя формируется индивидуальный логин и пароль для доступа к учебным материалам и тестовым заданиям. Для разработки, загрузки учебных материалов и тестовых заданий и взаимодействия со слушателями используется оборудование аудитории 1113.

Общая характеристика помещения	Количество помещений	Вместимость помещения, чел.	Оснащение средствами отображения данных, доступа к информационным сетям, возможности применения
аудитория для проведения занятий лекционного типа и практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций №1404 127994, г. Москва, ул. Образцова, 9, стр. 9	1	3	1 персональный компьютер (процессор AMD Phenom (tm) 9650 2.3 Ghz, 4 Гб оперативной памяти); Проектор, экран, маркерная доска, 1 монитор. Лицензионное программное обеспечение: Пакет программ Microsoft Office, подписка МИИТ (фемид), контракт №0373100006514000379

Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Для реализации программы используются следующие информационно-коммуникационные ресурсы, учебные, учебно-методические, справочные и иные издания, учебно-методическая документация и другие материалы, указанные в таблице:

Наименование информационно-коммуникационных ресурсов, технических средств, программных продуктов, учебных, справочных, учебно-методических и иных материалов	Количество	Основные характеристики
Оборудование для разработки учебных материалов и загрузки в сеть Интернет	20	– Лицензионное программное обеспечение: Пакет программ Microsoft Office, подписка МИИТ (фемид), контракт №0373100006514000379/ – 20 персональных компьютеров (процессор Intel Pentium Dual 2.4 Ghz, 2 Гб оперативной памяти), 20 мониторов Samsung «17 дюймов», маркерная доска. Лицензионное программное обеспечение: Свидетельство о государственной регистрации права 77-АН №623046 от 16.12.2011г.,

		бессрочно; Пакет программ Microsoft Office – Подписка МИИТ (фемиды) – Контракт №0373100006514000379
электронные издания	3	https://elibrary.ru – научно электронная библиотека; https://ibooks.ru/ - электронная библиотечная система; http://library.mii.ru/ - научно-техническая библиотека МИИТа
Интернет ресурсы	10	http://rzd.ru ; http://www.rzd-partner.ru ; http://www.gudok.ru ; http://zdt-magazine.ru ; http://www.zdmira.com ; http://vestnik.vniizht.ru ; http://www.rzdte.ru ; http://www.vpnet.ru ; http://www.mintrans.ru .
учебно-методическая, учебная документация	13	<ol style="list-style-type: none"> 1. Грузоведение. Лысенко Н.Е., Демянкова Т.В., Каширцева Т.И. М.: ФГБОУ «УМЦ ЖДТ», 2013 НТБ МИИТ Фундаментальная библиотека (ауд. 1230), Читальный зал №1 (ауд. 1231) Учебная библиотека №4 (ауд. 1125), Электронный экземпляр (просмотр в ауд. 1231), стр.6-326. 2. Перевозки и складирование товаров в цепях поставок. О. Б. Маликов М.: ФГБОУ «УМЦ ЖДТ», 2014. НТБ МИИТ Фундаментальная библиотека (ауд. 1230), Читальный зал №1 (ауд. 1231) Учебная библиотека №4 (ауд. 1125), стр.6-530. 3. Основы логистики. В.В. Багинова, А.И. Николаева. М.: МИИТ, 2013 НТБ МИИТ Фундаментальная библиотека (ауд. 1230), Читальный зал №1 (ауд. 1231) Учебная библиотека №4 (ауд. 1125). Все разделы. 4. Единый сетевой технологический процесс железнодорожных грузовых перевозок. ОАО «РЖД». Транспорт, 2012 НТБ МИИТ Фундаментальная библиотека (ауд. 1230), Читальный зал №1 (ауд. 1231) Учебная библиотека №4 (ауд. 1125). Все разделы.

		<p>5. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте. Т.2. Управление движением. В.И. Ковалев, А.Т. Осьминин, В.А. Кудрявцев - М. : ГОУ «Учебно-метод. центр по образованию на ж.д.». - 440 с. НТБ МИИТ Фундаментальная библиотека (ауд. 1230), Читальный зал №1 (ауд. 1231) Учебная библиотека №4 (ауд. 1125). Раздел 3 (стр. 3-90).2011 Раздел 2, стр. 4-66; 135-148. Раздел 3, стр. 246-275;Разделы 4-6, стр. 276-425.</p>
--	--	---

Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий. Материалы обучения и оценочные материалы размещаются на портале sdo-transport.ru, который обеспечивает возможность самостоятельного изучения материала обучающимися, а также из взаимодействия с педагогическими работниками, имеющими соответствующий применяемым технологиям уровень подготовки. Для прохождения обучения слушателю необходимо иметь в своем распоряжении персональный компьютер:

- технические характеристики: Intel Pentium или аналогичный процессор с тактовой частотой 300MHz и выше, SVGA монитор, с разрешением экрана, как минимум, 800x600 точек и глубиной цвета 16 bit (рекомендуемое разрешение экрана — 1024x768), доступ в Интернет со скоростью 56 кбит/с и выше.
- Программное обеспечение: операционная система семейства Microsoft Windows или Mac OS, Microsoft Internet Explorer 7.0 и выше (Загрузить с сайта www.microsoft.com)

Идентификация личности осуществляется посредством аутентификации. Слушатель программы отправляет на электронный адрес тьютора программы запрос, с указанием персональных данных, после чего предоставляется индивидуальный логин и пароль для доступа к дистанционному образовательному ресурсу на электронную почту слушателя.

Формирование базы знаний у слушателей осуществляется за счет изучения лекционного материала и взаимодействия слушателя с преподавателем посредством дистанционного образовательного ресурса.

Формирование умений и навыков у студентов осуществляется за счет проведения практических занятий и взаимодействия слушателя с преподавателем посредством дистанционного образовательного ресурса.

Проверка усвоения материала осуществляется при промежуточной и итоговой аттестации, в соответствии с учебным планом программы. При проведении промежуточной и итоговой аттестации также используется аутентификация личности слушателя. Форма проведения промежуточной и итоговой аттестации – зачет, который проводится посредством тестирования. После каждого учебного модуля проводится промежуточное тестирование. Каждый тест состоит не менее, чем из 10 вопросов с вариантами ответов. Слушатель допускается к итоговому тестированию после прохождения промежуточных аттестаций по всем модулям программы. Итоговый тест включает в себя не менее 30 вопросов с вариантами ответов, время на прохождения итогового тестирования составляет 2 часа. Слушателю предоставляется 3 попытки прохождения итоговой аттестации.

По результатам прохождения итоговой аттестации выставляются отметки по двухбалльной («зачтено», «не зачтено») с учетом следующих критериев:

- отметка «зачтено» – слушатель выполнил более 85% тестовых заданий верно;
- отметка «не зачтено» – слушатель верно ответил менее чем, на 84% тестовых заданий.

Итоговая аттестация проводится в форме дистанционного электронного тестирования.

Результаты проведения итоговой аттестации слушателей оформляются ведомостью и подписываются одним из преподавателей, разработавших учебные материалы.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, предусмотренные договором.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или не приступившим в установленные сроки к ее прохождению, а также лицам, отчисленным с обучения в связи с прекращением образовательных отношений досрочно, выдается справка о периоде обучения, оформленная по установленной форме и зарегистрированная в установленном порядке.

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная и итоговая аттестации слушателей проводятся в формах, определенных учебным планом.

Формы промежуточных аттестаций – зачет.

Форма итоговой аттестации – зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по модулю «Клиентоориентированность – основа повышения качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей»:

- Что относится к предпосылкам необходимости развития транспортного сервиса?
- Что не являлось предпосылкой развития клиентоориентированности?
- Какая последовательность этапов эволюции компании с точки зрения подхода к обслуживанию клиента правильная?
- На чем базируется концепция клиентоориентированности?
- Дайте определение термину клиентоориентированность?
- Дайте определение термину сервис на транспорте?
- Дайте определение термину лояльность?
- Дайте определение термину внешний клиент?
- Дайте определение термину внутренний клиент?
- Что включает в себя понятие качество услуги?
- Какой документ относится/ не относится к регламентирующим требованиям к качеству обслуживания грузовладельцев и грузополучателей?
- Каким документом определена политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок?
- Что относится к ключевым компонентам системы клиентоориентированности?

Перечень вопросов тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по модулю «Направления развития клиентоориентированности в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте»:

- Что относится/ не относится к принципам транспортного сервиса?
- Что относится/ не относится к базовым принципам клиентоориентированного обслуживания?
- Что является/ не является формой внутренней клиентоориентированности?
- Какой принцип применим к обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей на железнодорожном транспорте?
- Сколько целевых продуктовых сегментов различают?
- Что является целевым продуктовым сегментом?
- К какому целевому сегменту относится услуга?
- Что является/ не является возможным направлением совершенствования продуктовой линейки холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок?
- Какой элемент относится к планированию сервисных услуг?
- Какой элемент относится к процессу создания сервисных услуг?

- Что относится/ не относится к операционным процессам?
- Что включает в себя цепочка создания ценности для клиента?
- Что включает в себя цепочка создания ценности для компании?
- Что включает в себя оптимизация бизнес-процессов с позиций клиентоориентированности?
- Что включает в себя реорганизация бизнес-процессов с позиции клиентоориентированности?
- Что является/ не является целью совершенствования операционных бизнес-процессов?
- Что является/ не является показателем совершенствования операционных бизнес-процессов?
- Какими компетенциями должен обладать персонал для реализации клиентоориентированной политики компании?
- Какие виды клиентоориентированности персонала различают?
- Что относится к способам мотивации персонала на клиентоориентированную работу?
- Какие целевые установки на клиентоориентированность соответствуют руководителю среднего звена?
- Какие целевые установки на клиентоориентированность соответствуют функциям агента транспортного обслуживания?

Перечень вопросов тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по модулю «Практические аспекты клиентоориентированности и методы повышения качества обслуживания клиентов холдинга «РЖД» в сфере грузовых перевозок»

- Что является приоритетным мероприятием в области развития бизнеса грузовых перевозок холдинга «РЖД»?
- Что относится/ не относится к целевым параметрам состояния бизнеса грузовых перевозок?
- Какая из задач направлена на достижение целевых параметров состояния бизнеса грузовых перевозок?
- Какие элементы относятся к системе контроля и мониторинга качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей?
- Что относится/ не относится к принципам организации системы мониторинга уровня удовлетворенности клиентов?
- Что входит в систему показателей клиентоориентированности в области грузовых перевозок?

- Что является инструментом мониторинга уровня удовлетворенности клиентов?
- Какой метод можно использовать для мониторинга уровня удовлетворенности клиентов?
- Что включает в себя оценка деятельности в области грузовых перевозок со стороны потребителей?
- Что относится к направлению повышения доступности услуг в области грузовых перевозок?
- Какие инструменты используются для повышения лояльности клиентов?
- Что должно быть учтено при формировании единого информационного пространства для поддержания транспортно-логистической деятельности?

Перечень вопросов тестовых заданий для проведения итоговой аттестации:

- Что относится к предпосылкам необходимости развития транспортного сервиса?
- Что не являлось предпосылкой развития клиентоориентированности?
- Какая последовательность этапов эволюции компании с точки зрения подхода к обслуживанию клиента правильная?
- На чем базируется концепция клиентоориентированности?
- Дайте определение термину клиентоориентированность?
- Дайте определение термину сервис на транспорте?
- Дайте определение термину лояльность?
- Дайте определение термину внешний клиент?
- Дайте определение термину внутренний клиент?
- Что включает в себя понятие качество услуги?
- Какой документ относится/ не относится к регламентирующим требованиям к качеству обслуживания грузовладельцев и грузополучателей?
- Каким документом определена политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок?
- Что относится к ключевым компонентам системы клиентоориентированности?
- Что относится/ не относится к принципам транспортного сервиса?
- Что относится/ не относится к базовым принципам клиентоориентированного обслуживания?
- Что является/ не является формой внутренней клиентоориентированности?
- Какой принцип применим к обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей на железнодорожном транспорте?
- Сколько целевых продуктовых сегментов различают?

- Что является целевым продуктовым сегментом?
- К какому целевому сегменту относится услуга?
- Что является/ не является возможным направлением совершенствования продуктовой линейки холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок?
- Какой элемент относится к планированию сервисных услуг?
- Какой элемент относится к процессу создания сервисных услуг?
- Что относится/ не относится к операционным процессам?
- Что включает в себя цепочка создания ценности для клиента?
- Что включает в себя цепочка создания ценности для компании?
- Что включает в себя оптимизация бизнес-процессов с позиций клиентоориентированности?
- Что включает в себя реорганизация бизнес-процессов с позиции клиентоориентированности?
- Что является/ не является целью совершенствования операционных бизнес-процессов?
- Что является/ не является показателем совершенствования операционных бизнес-процессов?
- Какими компетенциями должен обладать персонал для реализации клиентоориентированной политики компании?
- Какие виды клиентоориентированности персонала различают?
- Что относится к способам мотивации персонала на клиентоориентированную работу?
- Какие целевые установки на клиентоориентированность соответствуют руководителю среднего звена?
- Какие целевые установки на клиентоориентированность соответствуют функциям агента транспортного обслуживания?
- Что является приоритетным мероприятием в области развития бизнеса грузовых перевозок холдинга «РЖД»?
- Что относится/ не относится к целевым параметрам состояния бизнеса грузовых перевозок?
- Какая из задач направлена на достижение целевых параметров состояния бизнеса грузовых перевозок?
- Какие элементы относятся к системе контроля и мониторинга качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей?
- Что относится/ не относится к принципам организации системы мониторинга уровня удовлетворенности клиентов?
- Что входит в систему показателей клиентоориентированности в области грузовых перевозок?

- Что является инструментом мониторинга уровня удовлетворенности клиентов?
- Какой метод можно использовать для мониторинга уровня удовлетворенности клиентов?
- Что включает в себя оценка деятельности в области грузовых перевозок со стороны потребителей?
- Что относится к направлению повышения доступности услуг в области грузовых перевозок?
- Какие инструменты используются для повышения лояльности клиентов?
- Что должно быть учтено при формировании единого информационного пространства для поддержания транспортно-логистической деятельности?

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).
2. Распоряжение ОАО «РЖД» «Методика определения категории клиента ЦФТО и его сопровождения» (утверждено от 30.12.2022 №3591р).
3. Распоряжение ОАО «РЖД» «Типовой технологический процесс работы центров продажи услуг на полигоне железной дороги» (утверждено от 06.12.2023 №3107р).
4. Распоряжение ОАО «РЖД» «Перечень сервисов и услуг, доступных в личном кабинете клиента в сфере грузовых перевозок ОАО «РЖД» и мобильном приложении «РЖД груз» авторизованным пользователям с упрощенной регистрацией без заключения соглашения об организации расчетов, утвержденного распоряжением ОАО «РЖД» от 05 августа 2013г №1685р» (утверждено от 21.03.2025 №638р).
5. Распоряжение ОАО «РЖД» «Регламент процесса обработки обращений тематики «жалобы», поступающих в центр поддержки клиентов ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам с использованием технологии «Фокус» (утверждено от 23.08.2024 №1489р).
6. Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок (Распоряжение ОАО «РЖД» от 26.07.2016 №1489р).
7. Распоряжение ОАО «РЖД» «Методика определения показателей, характеризующих развитие системы управления качеством ОАО «РЖД» (утверждено от 26.06.2024 №1521р).
8. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД» (утвержден решением совета директоров ОАО «РЖД» (протокол от 23.06.2023 №13).

9. Распоряжение ОАО «РЖД» «Порядок взаимодействия сотрудников центра продажи услуг с сотрудниками офиса обслуживания клиентов региональной дирекции по управлению терминально-складским комплексом» (утверждено от 02.11.2022 №2843р).
10. Распоряжение ОАО «РЖД» «Порядок обслуживания клиентов в центре фирменного транспортного обслуживания – филиала ОАО «РЖД» (утверждено от 30.01.2023 №175р).
11. Распоряжение ОАО «РЖД» «Концепция управления качеством в холдинге «РЖД» (утверждено от 21.03.2022 №672р).
12. СТО РЖД 1.05.503–2007 «Методика оценки удовлетворенности потребителей услуг в области грузовых перевозок ОАО «РЖД» на основе анкетирования».
13. Распоряжение ОАО «РЖД» «Политика ОАО «РЖД» в области стратегического управления качеством потребляемых продукции, работ и услуг» (утверждено от 21.03.2024 №732р).
14. Условия транспортного обслуживания ОАО «РЖД» (Распоряжение ОАО «РЖД» от 28.03.2016 №525р).
15. Организация движения поездов: учебное пособие / О. Д. Покровская, С. С. Смирнов. — Москва: УМЦ ЖДТ, 2025. — 256 с.
16. Подсорин, В.А. Управление затратами и себестоимостью на транспорте: учебник / В. А. Подсорин, В. В. Щукин, Д. Г. Колядин, М. Г. Данилина, А. Н. Кожевникова, Е. Н. Овсянникова, М. В. Дунаев. — Москва: УМЦ ЖДТ, 2025. — 336 с.
17. Подсорин, В.А. Ценообразование и тарифная политика на транспорте : учебник / В. А. Подсорин, В. В. Щукин, Е. Н. Овсянникова , М. В. Дунаев, Д. Г. Колядин. — : , 2025. — 288 с.
18. Аветикян М.А., Вакуленко С.П. Клиентоориентированность транспортной компании в сфере грузовых перевозок (концепция, принципы, методы) / учебное пособие. – М.: РУТ (МИИТ), 2017. – 169 с.
19. Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.
20. Резер С.М. Повышение качества транспортно-экспедиционного обслуживания грузовладельцев / С. М. Резер // Транспорт: наука, техника, управление. – 2006. – № 2. – С. 2-5. – ISSN 0236-1914.
21. Сергеев В.И. Логистические центры в региональных транспортных системах / В. И. Сергеев // Бюллетень транспортной информации. – 1998. – №5. – ISSN 2072-8115.

22. Соколов Ю.И. Маркетинговые стратегии внешнеэкономической деятельности предприятия / Ю. И. Соколов, А. В. Шобанов. – М.: МИИТ, 2004. – 160 с.

23. Томпсон А.А. и др. «Стратегический менеджмент: создание конкурентного преимущества», полное издание. Издательский дом «Вильямс», М., 2016.

Интернет ресурсы:

<http://rzd.ru>; <http://www.rzd-partner.ru>; <http://www.gudok.ru>; <http://zdt-magazine.ru>;
<http://www.zdmira.com>; <http://vestnik.vniizht.ru>; <http://www.rzdtv.ru>;
<http://www.vpnet.ru>; <http://www.mintrans.ru>.

Учебная программа разработана:

заместитель директора ИУЦТ, д.т.н., доцент



Е.В. Копылова

начальник научно-образовательного центра
«Центр компетенций системы
управления качеством» ИУЦТ



М.А. Туманов

И.о. заместителя директора ИУЦТ по ДПО



О.В. Кизим

« ____ » _____ 20 ____ г.