

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.

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