

**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.	<b>-Знать</b> 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	<b>-Уметь</b> пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах.	<b>-Владеть</b> Способностью самостоятельно анализировать и организовывать корректировать документооборот перевозочного процесса, внедряя правила деловой этики при взаимодействии с клиентами.