

**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.

## **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.**