

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Электрическая тяга»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины  
*ФТД.2 «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ»*  
для специальности  
*23.05.03 «Подвижной состав железных дорог»*  
по специализации  
*«Высокоскоростной наземный транспорт»*  
Форма обучения – очная

Санкт-Петербург  
2026

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «*Электрическая тяга*»

Протокол № 6 от «30» января 2026 г.

Заведующий кафедрой  
«*Электрическая тяга*»  
«30» января 2026 г.

\_\_\_\_\_

*А.М. Евстафьев*

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО  
«30» января 2026 г.

\_\_\_\_\_

*А.М. Евстафьев*

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Клиентоориентированность» (ФТД.2) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 23.05.03 «Подвижной состав железных дорог» (далее - ФГОС ВО), утвержденного «27» марта 2018г., приказ Минобрнауки России № 215, с учетом профессионального стандарта 17.055 Профессиональный образовательный стандарт «Специалист по организации и производству технического обслуживания и ремонта железнодорожного подвижного состава» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2021 года №252Н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации, регистрационный №1099) и профессионального стандарта 17.038 Профессиональный стандарт «Специалист по оперативному руководству колонной локомотивных бригад тягового подвижного состава, бригад специального железнодорожного подвижного состава, машинистами кранов на железнодорожном ходу» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 марта 2021 года №164Н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации, регистрационный №872).

Целью изучения дисциплины является приобретение знаний по экономике, организации производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- изучить основные теоретические концепции клиентоориентированности и маркетинга на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций;
- сформировать устойчивую установку на клиентоориентированный подход.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе специалитета индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций (части компетенций). Сформированность компетенций (части компетенции) оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

| Индикаторы достижения компетенций                                                                                                                                  | Результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>ПК-1. Планирование работ на участке по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов</i>                                 |                                                                                                                                                                       |
| <i>ПК-1.1.7. Знает экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</i> | <i>Обучающийся знает: экономику, организацию производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</i> |

### 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и является факультативной дисциплиной.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения:

| Вид учебной работы                           | Всего часов | Модуль 1 |
|----------------------------------------------|-------------|----------|
| Контактная работа (по видам учебных занятий) | 72          | 72       |
| В том числе:                                 |             |          |
| – лекции (Л)                                 | 32          | 32       |
| – практические занятия (ПЗ)                  | 16          | 16       |
| – лабораторные работы (ЛР)                   | -           | -        |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего)         | 20          | 20       |
| Контроль                                     | 4           | 4        |
| Форма контроля (промежуточной аттестации)    | 3           | 3        |
| Общая трудоемкость: час / з.е.               | 72/2        | 72/2     |

Для заочной формы обучения

| Вид учебной работы                           | Всего часов | Модуль 1 |
|----------------------------------------------|-------------|----------|
| Контактная работа (по видам учебных занятий) | 72          | 72       |
| В том числе:                                 |             |          |
| – лекции (Л)                                 | 32          | 32       |
| – практические занятия (ПЗ)                  | 16          | 16       |
| – лабораторные работы (ЛР)                   | -           | -        |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего)         | 20          | 20       |
| Контроль                                     | 4           | 4        |
| Форма контроля (промежуточной аттестации)    | 3           | 3        |
| Общая трудоемкость: час / з.е.               | 72/2        | 72/2     |

Примечания: «Форма контроля» –зачет (3).

### 5. Структура и содержание дисциплины

#### 5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

| № п/п | Наименование раздела дисциплины               | Содержание раздела                                                                                                                                           | Индикаторы достижения компетенций |
|-------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1     | <b>Основы клиентоориентированного сервиса</b> | <b>Лекция 1.</b> Клиентоориентированность. Основные понятия. Идеология и технология CRM.<br><b>Лекция 2.</b> Клиентоориентированность как философия бизнеса. | ПК-1.1.7.                         |

|   |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   |                                                                                              | <b>Практическое занятие 1 (2 часа).</b> Принципы современного сервиса. Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга.                                                                                                                                                                                                                            | ПК-1.1.7. |
|   |                                                                                              | <b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу.                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК-1.1.7. |
| 2 | <b>Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания</b> | <b>Лекция 3.</b> Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Обучение клиентоориентированности<br><b>Лекция 4.</b> Принципы клиентоориентированного подхода. Конфликты с клиентами. Профессиональная работа с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом. | ПК-1.1.7. |
|   |                                                                                              | <b>Практическое занятие 2 (2 часа).</b> Реакция на жалобу клиента. Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с «трудными» клиентами.                                                                                                                                                                       | ПК-1.1.7. |
|   |                                                                                              | <b>Самостоятельная работа (3 часов).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5 Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-1.1.7. |
| 3 | <b>Развитие клиентоориентированных услуг</b>                                                 | <b>Лекция 5.</b> Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM Структура информационных процессов в рамках CRM.<br><b>Лекция 6.</b> Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внутренняя клиентоориентированность                                                                                                                                              | ПК-1.1.7. |
|   |                                                                                              | <b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-1.1.7. |
| 4 | <b>Рынок CRM решений в России</b>                                                            | <b>Лекция 7.</b> Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.                                                                                                                                                                                                                                                                          | ПК-1.1.7. |
|   |                                                                                              | <b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-1.1.7. |
| 5 | <b>Рынок CRM-решений за рубежом</b>                                                          | <b>Лекция 8.</b> Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ПК-1.1.7. |
|   |                                                                                              | <b>Самостоятельная работа (3 час).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-1.1.7. |
| 6 | <b>Клиентоориентированный</b>                                                                | <b>Лекция 9.</b> Достижение клиентоориентированности. Проблемы при                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ПК-1.1.7. |

|   |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |
|---|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|   | <b>сервис</b>                                 | <p>работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода.</p> <p><b>Лекция 10.</b> Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени. Составляющие успеха клиентоориентированной стратегии.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |
|   |                                               | <p><b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>ПК-1.1.7.</i> |
| 7 | <b>Клиентоориентированность на транспорте</b> | <p><b>Лекция 11.</b> Политика клиентоориентированности холдинга ОАО «РЖД».</p> <p><b>Лекция 12.</b> Клиентоориентированность – важный фактор увеличения прибыльности ОАО «РЖД».</p> <p><b>Лекция 13.</b> Эффективное выполнение производственных и технологических задач – один из основных принципов клиентоориентированности холдинга «РЖД».</p> <p><b>Лекция 14.</b> Формирование корпоративной культуры – один из ключевых факторов обеспечения качества услуг и продуктов ОАО «РЖД» на уровне мировых стандартов</p> <p><b>Лекция 15.</b> Современное состояние теории и практики организации пассажирских перевозок с точки зрения клиентоориентированности.</p> <p><b>Лекция 16.</b> Состояние и реформирование пассажирского комплекса на железных дорогах Российской Федерации. Цели реформирования пассажирского комплекса. Современное состояние пассажирского комплекса.</p>                                                                | <i>ПК-1.1.7.</i> |
|   |                                               | <p><b>Практическое занятие 3 (2 часа).</b> Перспективы развития железнодорожных пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 4 (2 часа).</b> Особенности логистики клиентоориентированности пассажирских перевозок. Основные понятия пассажирских перевозок. Логистические системы пассажирских перевозок. Логистический подход в вопросах повышения клиентоориентированности пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 5 (2 часа).</b> Повышение клиентоориентированности обслуживания пассажиров. Политика клиентоориентированности пассажирского комплекса. Термины и определения. Цели и задачи клиентоориентированности. Принципы развития клиентоориентированности.</p> <p><b>Практическое занятие 6 (2 часа).</b> Целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Основные целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Механизм, организационная структура и этапы реализации</p> | <i>ПК-1.1.7</i>  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  |  | <p>концепции.</p> <p><b>Практическое занятие 7 (2 часа).</b> Теоретические основы применения аутсорсинга в условиях клиентоориентированности. Классификация форм и видов аутсорсинга. Классификационные признаки аутсорсинга. Формы аутсорсинга и их характеристики. Виды методов аутсорсинга. Подходы к экономическому обоснованию применения аутсорсинга. Принятие решения об использовании аутсорсинга. Риски и возможности при аутсорсинге.</p> <p><b>Практическое занятие 8 (2 часа).</b> Факторы, препятствующие успеху аутсорсинг-проекта. Анализ применения аутсорсинга в ОАО РЖД.</p> |          |
|  |  | <p><b>Самостоятельная работа (2 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [7], [8], [9] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК-1.1.7 |

Для заочной формы обучения

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                                              | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Индикаторы достижения компетенций |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1     | <b>Основы клиентоориентированного сервиса</b>                                                | <p><b>Лекция 1.</b> Клиентоориентированность. Основные понятия. Идеология и технология CRM.</p> <p><b>Лекция 2.</b> Клиентоориентированность как философия бизнеса.</p>                                                                                                                                                                                                                                              | ПК-1.1.7.                         |
|       |                                                                                              | <p><b>Практическое занятие 1 (2 часа).</b> Принципы современного сервиса. Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга.</p>                                                                                                                                                                                                                                | ПК-1.1.7.                         |
|       |                                                                                              | <p><b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | ПК-1.1.7.                         |
| 2     | <b>Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания</b> | <p><b>Лекция 3.</b> Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Обучение клиентоориентированности</p> <p><b>Лекция 4.</b> Принципы клиентоориентированного подхода. Конфликты с клиентами. Профессиональная работа с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом.</p> | ПК-1.1.7.                         |
|       |                                                                                              | <p><b>Практическое занятие 2 (2 часа).</b> Реакция на жалобу клиента. Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с «трудными» клиентами.</p>                                                                                                                                                                           | ПК-1.1.7.                         |
|       |                                                                                              | <p><b>Самостоятельная работа (3 часов).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | ПК-1.1.7.                         |

|   |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |
|---|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3 | <b>Развитие клиентоориентированных услуг</b>  | <b>Лекция 5.</b> Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM Структура информационных процессов в рамках CRM.<br><b>Лекция 6.</b> Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внутренняя клиентоориентированность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ПК-1.1.7. |
|   |                                               | <b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-1.1.7. |
| 4 | <b>Рынок CRM решений в России</b>             | <b>Лекция 7.</b> Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПК-1.1.7. |
|   |                                               | <b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-1.1.7. |
| 5 | <b>Рынок CRM-решений за рубежом</b>           | <b>Лекция 8.</b> Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК-1.1.7. |
|   |                                               | <b>Самостоятельная работа (3 час).</b> Изучение тематики раздела по источникам [4], [5], [6] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК-1.1.7. |
| 6 | <b>Клиентоориентированный сервис</b>          | <b>Лекция 9.</b> Достижение клиентоориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода.<br><b>Лекция 10.</b> Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени. Составляющие успеха клиентоориентированной стратегии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК-1.1.7. |
|   |                                               | <b>Самостоятельная работа (3 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [1], [2], [3] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-1.1.7. |
| 7 | <b>Клиентоориентированность на транспорте</b> | <b>Лекция 11.</b> Политика клиентоориентированности холдинга ОАО «РЖД».<br><b>Лекция 12.</b> Клиентоориентированность – важный фактор увеличения прибыльности ОАО «РЖД».<br><b>Лекция 13.</b> Эффективное выполнение производственных и технологических задач – один из основных принципов клиентоориентированности холдинга «РЖД».<br><b>Лекция 14.</b> Формирование корпоративной культуры – один из ключевых факторов обеспечения качества услуг и продуктов ОАО «РЖД» на уровне мировых стандартов<br><b>Лекция 15.</b> Современное состояние теории и практики организации пассажирских перевозок с точки зрения клиентоориентированности.<br><b>Лекция 16.</b> Состояние и реформирование пассажирского комплекса на железных дорогах Российской Федерации. Цели реформирования | ПК-1.1.7. |



|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  |  | пассажирского комплекса. Современное состояние пассажирского комплекса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
|  |  | <p><b>Практическое занятие 3 (2 часа).</b> Перспективы развития железнодорожных пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 4 (2 часа).</b> Особенности логистики клиентоориентированности пассажирских перевозок. Основные понятия пассажирских перевозок. Логистические системы пассажирских перевозок. Логистический подход в вопросах повышения клиентоориентированности пассажирских перевозок.</p> <p><b>Практическое занятие 5 (2 часа).</b> Повышение клиентоориентированности обслуживания пассажиров. Политика клиентоориентированности пассажирского комплекса. Термины и определения. Цели и задачи клиентоориентированности. Принципы развития клиентоориентированности.</p> <p><b>Практическое занятие 6 (2 часа).</b> Целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Основные целевые показатели реализации концепции клиентоориентированности. Механизм, организационная структура и этапы реализации концепции.</p> <p><b>Практическое занятие 7 (2 часа).</b> Теоретические основы применения аутсорсинга в условиях клиентоориентированности. Классификация форм и видов аутсорсинга. Классификационные признаки аутсорсинга. Формы аутсорсинга и их характеристики. Виды методов аутсорсинга. Подходы к экономическому обоснованию применения аутсорсинга. Принятие решения об использовании аутсорсинга. Риски и возможности при аутсорсинге.</p> <p><b>Практическое занятие 8 (2 часа).</b> Факторы, препятствующие успеху аутсорсинг-проекта. Анализ применения аутсорсинга в ОАО РЖД.</p> | ПК-1.1.7 |
|  |  | <p><b>Самостоятельная работа (2 часа).</b> Изучение тематики раздела по источникам [7], [8], [9] п.8.5. Подготовка к тестированию по разделу</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК-1.1.7 |

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий  
Для очной формы обучения

| № п/п | Наименование раздела дисциплины        | Л | ПЗ | ЛР | СРС | Всего |
|-------|----------------------------------------|---|----|----|-----|-------|
| 1     | 2                                      | 3 | 4  | 5  | 6   | 7     |
| 1     | Основы клиентоориентированного сервиса | 4 | 2  |    | 3   | 6     |
| 2     | Клиентоориентированный                 | 4 | 2  |    | 3   | 6     |

|                                         |                                                                |    |    |  |    |    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|----|--|----|----|
|                                         | подход как основной аспект организации сервисного обслуживания |    |    |  |    |    |
| 3                                       | Развитие клиентоориентированных услуг                          | 4  |    |  | 3  | 5  |
| 4                                       | Рынок CRM-решений в России                                     | 2  |    |  | 3  | 4  |
| 5                                       | Рынок CRM-решений за рубежом                                   | 2  |    |  | 3  | 4  |
| 6                                       | Клиентоориентированный сервис                                  | 4  |    |  | 3  | 5  |
| 7                                       | Клиентоориентированность на транспорте                         | 12 | 12 |  | 2  | 14 |
|                                         | <b>Итого</b>                                                   | 32 | 16 |  | 20 | 68 |
| <b>Контроль</b>                         |                                                                |    |    |  |    | 4  |
| <b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b> |                                                                |    |    |  |    | 72 |

Для заочной формы обучения

| № п/п                                   | Наименование раздела дисциплины                                                       | Л  | ПЗ | ЛР | СРС | Всего |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|-------|
| 1                                       | 2                                                                                     | 3  | 4  | 5  | 6   | 7     |
| 1                                       | Основы клиентоориентированного сервиса                                                | 4  | 2  |    | 3   | 6     |
| 2                                       | Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания | 4  | 2  |    | 3   | 6     |
| 3                                       | Развитие клиентоориентированных услуг                                                 | 4  |    |    | 3   | 5     |
| 4                                       | Рынок CRM решений в России                                                            | 2  |    |    | 3   | 4     |
| 5                                       | Рынок CRM-решений за рубежом                                                          | 2  |    |    | 3   | 4     |
| 6                                       | Клиентоориентированный сервис                                                         | 4  |    |    | 3   | 5     |
| 7                                       | Клиентоориентированность на транспорте                                                | 12 | 12 |    | 2   | 14    |
|                                         | <b>Итого</b>                                                                          | 32 | 16 |    | 20  | 68    |
| <b>Контроль</b>                         |                                                                                       |    |    |    |     | 4     |
| <b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b> |                                                                                       |    |    |    |     | 72    |

#### 6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.
2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные средства по дисциплине).
3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные средства по дисциплине).

## **8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации программы магистратуры по дисциплине**

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- операционная система Windows;
- MS Office;
- Антивирус Касперского.
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" - научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований,

современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки.  
– URL: <http://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Маркетинг: учебно-практическое пособие / сост. О.А. Самагина. - Воронеж: Воронежский государственный университет, 2003. - 66 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39411>.

2. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>.

3. Маркетинг PR и рекламы: учебник / И.М. Синяева, В.М. Маслова, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 495 с.: табл., ил., схемы-Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02194-2 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114709>.

4. Патласов, О.Ю. Маркетинг персонала: учебник / О.Ю. Патласов. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 384 с.: табл., граф., схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02354-5 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452888>.

5. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=411372>.

6. Сударьянто, Я.П. Международный рынок консалтинговых услуг в России [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Я. П. Сударьянто, А. В. Гуреев. - М.: Дашков и К, 2013. - 240 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=430417>.

7. Современные тенденции и инновации в маркетинге пассажирских перевозок: Алексеев А.А., Кузнецова И.И. Монография. СПб.: Издательство Балтийская книга. – 312 с. - ISBN: 978-3-5567-8901-2. 2018.

8. Основы маркетинга в сфере пассажирских перевозок: Иванов И.И., Петрова А.А. Практическое руководство. СПб.: Издательство Нева. - 320 с. - ISBN: 978-5-2241-7890-2. 2021.

9. Егорова И.Н. Учебно-наглядное пособие - тематические иллюстрации по дисциплине "Клиентоориентированность пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте". РГУПС. - Ростов н/Д, 2019.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: <https://my.pgups.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> - Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <https://docs.cntd.ru/> - Режим доступа: свободный.

Разработчик рабочей программы,  
профессор

*Е.И. Макарова*

«30» января 2026 г.