МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ)

Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программа бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.03 Управление персоналом,
утвержденной первым проректором ФГАОУ ВО
РУТ (МИИТ) Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Формирование и оценка клиентоориентированности персонала

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Управление персоналом организации

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная ФГАОУ ВО РУТ (МИИТ)
ID подписи: 11244
Подписал: заведующий кафедрой Епишкин Илья Анатольевич
Дата: 01.09.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

- подготовка выпускников, способных эффективно применять принципы клиентоориентированности в сфере управления персоналом для повышения конкурентоспособности компаний, в том числе на предприятиях транспортного комплекса.

Задачами дисциплины (модуля) являются:

- изучение теоретических основ клиентоориентированности;
- проведение анализа клиентоориентированности персонала;
- разработка мероприятий по формированию клиентоориентированного поведения персонала в компаниях;
- внедрение клиентоориентированного подхода в работу персонала компании, в том числе пердприятий транспортного комплекса.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-2 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных для решения задач в сфере управления персоналом;

ПК-1 - Способен определять потребность организации в персонале, осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

- основные методы сбора данных о клиентоориентированности персонала;
- критерии подбора персонала с высокой клиентоориентированностью (навыки коммуникации, эмпатия, стрессоустойчивость и др.) и методы их оценки.

Уметь:

- проводить анализ уровня клиентоориентированности сотрудников на основе собранных данных (выявлять проблемные зоны, тенденции и тд.);
- определять потребность компании в формировании клиентоориентированного поведения персонала.

Владеть:

- разрабатывать стратегии формирования клиентоориентированности персонала, внедрять клиентоориентированный подход в работу персонала и оценивать его эффективность;

- применять принципы клиентоориентированности в сфере управления персоналом для повышения конкурентоспособности компаний.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	48	48

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 152 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Введение в клиентоориентированность Рассматриваемые вопросы: - понятие и сущность клиентоориентированности; - роль клиентоориентированности в управлении персоналом; - влияние на конкурентоспособность компании.
2	Элементы и навыки внешней клиентоориентированности Рассматриваемые вопросы: - ключевые компетенции сотрудников при работе с клиентами; - техники активного слушания и эмпатии; - стандарты обслуживания.
3	Элементы и навыки внутренней клиентоориентированности Рассматриваемые вопросы: - взаимодействие между подразделениями; - корпоративная культура и клиентоориентированность; - роль HR-службы в формировании клиентоориентированности.
4	Стандарты клиентоориентированной компании. Правила клиентоориентированной компании, процесс внедрения стандартов работы Рассматриваемые вопросы: - виды стандартов (сервисные, коммуникативные); - разработка и внедрение стандартов; - примеры успешных практик; - этапы внедрения; - методы преодоления сопротивления персонала; - мотивация сотрудников.
5	Клиентоориентированный продукт. Бизнес-процессы, ориентированные на клиентов Рассматриваемые вопросы: - связь качества продукта и удовлетворенности клиента; - обратная связь от клиентов и ее использование; - персонал как часть продукта; - оптимизация процессов под нужды клиента; - CRM-системы и их роль; - сквозные процессы в компании.
6	Качественный сервис и клиентоориентированный персонал. Разработка программы развития клиентоориентированности персонала Рассматриваемые вопросы: - критерии качества сервиса; - обучение и развитие персонала; - оценка уровня сервиса; - анализ текущего состояния; - постановка целей и KPI; - планирование мероприятий.
7	Мероприятия по формированию клиентоориентированности персонала и оценка их эффективности Рассматриваемые вопросы: - методы оценки (опросы, метрики NPS); - корректировка программ; - учет отраслевой специфики (транспортный комплекс).

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
8	Оценка клиентоориентированности персонала. Эффект клиентоориентированности Рассматриваемые вопросы: - методы оценки клиентоориентированности; - инструменты анализа; - обратная связь и ее использование; - экономические и репутационные выгоды; - косвенные эффекты; - примеры расчетов: стоимость жалобы vs. стоимость повышения качества сервиса.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Клиентоориентированность и её ключевые компоненты В результате практической работы студент узнает что такое клиентоориентированность и научится анализировать компоненты клиентоориентированности на основе разбора кейсов успешных компаний.
2	Клиентоориентированные сотрудники – какие они? В результате практической работы студент получит навык составления портрета идеального клиентоориентированного сотрудника и научится находить типичные ошибки в работе сотрудников.
3	Типы личности и маркеры поведения сотрудников В результате практической работы студент научится диагностировать поведенческие типы сотрудников, а так же приобретет навык по адаптации их стиля общения под клиентов.
4	Скрытые проблемы сотрудников В результате практического занятия студент приобретет навыки по выявлению барьеров в общении у сотрудников, а так же ознакомится с методами решения конфликтов у сотрудников.
5	Причины девиантного поведения сотрудников В результате практической работы студент получит навыки по анализу причин девиантного поведения сотрудников и применению профилактических мер по его предотвращению.
6	Оценка уровня клиентоориентированности пероснала В результате практической работы студент ознакомится с методиками оценки клиентоориентированности сотрудников и научится разрабатывать чек-лист для оценки уровня клиентоориентированности.
7	Деловая игра «Кто наш клиент, и что он хочет» В результате деловой игры студент приобретет навык анализа потребности клиентов.
8	Взаимодействие с клиентом. Внешний и внутренний клиент компании В результате практического занятия студент узнает о различиях между внешними (потребители) и внутренними (коллеги, подрядчики) клиентами, а так же узнает о влиянии кофликтов между отделами внутри организации на сервис для клиента.
9	Методы формирования клиентоориентированности персонала В результате практической работы студент узнает о плюсах и минусах тренингов и наставничества,

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	получит навык анализа программ введения изменений в компаниях, а так же получит навыки по применению мотивационных схем.
10	Методы оценки клиентоориентированности персонала В результате практического занятия студент узнает о сильных и слабых сторонах метрик NPS, CSI,и индекса удовлетворенности сотрудников (ESI). Он получит навыки проведения аудита сервиса без бюджета и выявления ошибок при интерпретации данных (например, «эффект вежливости» в опросах).
11	Эффективность методов формирования клиентоориентированности персонала В результате практического занятия студент узнает как измерить результат тренингов (до/после тестирование, наблюдение) и какие ошибки приводят к тому что 80% программ тренингов не дают эффекта. Кроме того, он получит навыки анализа успешной трансформации сервиса, на примере "Яндекс.Такси".
12	Разработка стандартов клиентоориентированности В результате практического занятия студент получит навыки создания "гибких" стандартов коммуникации на основе анализа существующих примеров таких стандартов, а так же навыки внедрения "геймификации" через челленджи для сотрудников.
13	Сопротивление персонала внедрению стандартов клиентоориентированности В результате практического занятия студент изучит причины сопротивления персонала внедрению стандартов клиентоориентированности и получит навыки по их преодолению.
14	Работа с персоналом. Всегда ли прав клиент? В результате практической работы студент узнает о границах клиентоориентированности и получит навыки по защите сотрудников без потери лояльности.
15	Сложные сотрудники – не приговор! Методы управления В результате практического занятия студент узнает о типах трудных сотрудников и приобретет навыки по реализации индивидуального подхода в работе с ними.
16	Тренинги по клиентоориентированности. Как, когда и сколько В результате практической работы студент узнает об оптимальной частоте проведения тренингов, их форматах и получит навыки по разбору бюджета для программ тренингов.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Работа с литературой.
2	Подготовка к практическим занятиям.
3	Самостоятельное изучение тем дисциплины.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых проектов

1. Влияние информационной экономики на человеческий капитал.

2. Исследование качественных характеристик информационной экономики.

3. Истоки возникновения теории человеческого капитала.

Феномен человеческого капитала согласно научных трудах Г. Беккера и Т.Шульца.

4. Исследование трех видов человеческого капитала по Г. Беккеру: общий человеческий капитал, специальный человеческий капитал и специфический человеческий капитал (другие виды знаний).

5. Уровни анализа человеческого капитала, выделите признаки человеческого капитала.

6. Виды, свойства социального капитала организации.

7 .Исследование структуры человеческого капитала организации.

8. Сущностное содержание человеческого капитала личности как индивида, члена домохозяйства, организации.

9. Содержание человеческого капитала личности как члена общества.

10. Базовая субъектная структура человеческого капитала.

11. Человеческий капитал в теории социального времени по Б.В. Корнейчуку.

12. Структура человеческого капитала – институциональный капитал и трудовой капитал.

13. Сущность интеллектуального капитала организации.

14. Структура интеллектуального капитала организации по Т. Стюарту. (Человеческий капитал. Организационный капитал. Капитал отношений). Инвестиции в человеческий капитал организации, виды инвестиций в человеческий капитал.

15. Способы оценки эффективности инвестиций в человеческий капитал.

16. Интеллектуальная собственность как феномен.

17. Деловая репутация как составляющая интеллектуального капитала организации.

18. Товарный знак и репутация как составляющие потребительского (капитала отношений) капитала организации.

19. Российский опыт инвестирования в сотрудников (в человеческий капитал организации).

20. Управление талантами как управление человеческим капиталом организации.

21. Подходы к измерению человеческого капитала организации.

22. Метод измерения человеческого капитала, выражающийся в расчете индекса человеческого капитала Уотсона – Уайтта.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление человеческими ресурсами : учебник и практикум для вузов / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8761-4. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536380 (дата обращения: 10.04.2024).
2	Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559811 (дата обращения: 11.05.2025).

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Поисковые системы Yandex, Mail (http:/yandex.ru/, http:/mail.ru/);

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (http:/www.ecsocman.edu.ru/);

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (http:/library.miit.ru);

Административно-управленческий портал (http://www.aup.ru/books/i002.htm);

Ассоциация консультантов по экономике и управлению (http://akeu.ru).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

1. Microsoft Internet Explorer (или другой браузер);
2. Операционная система Microsoft Windows;
3. Microsoft Office;
4. Microsoft Teams;
5. Windows Media Player.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные компьютерной техникой и наборами демонстрационного оборудования.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

заведующий кафедрой, профессор,
д.н. кафедры «Управление
производством и кадровое
обеспечение транспортного
комплекса» А.Б. Письменная

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТиУЧР И.А. Епишкин

Председатель учебно-методической
комиссии М.В. Ишханян