

**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 - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
23.04.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**CRM-системы в работе с пассажирами**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

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 РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 8890  
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей  
Петрович  
Дата: 24.06.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Развитие эффективной системы управления взаимоотношениями с пассажирами на железнодорожном транспорте с использованием CRM-технологий для повышения качества обслуживания и улучшения клиентского опыта.

Задачи:

Изучить специфику работы железнодорожного транспорта и особенности взаимодействия с пассажирами для определения потребностей и ожиданий клиентов.

Анализировать возможности CRM-систем в железнодорожной отрасли для персонализации обслуживания, управления бронированием и учета предпочтений пассажиров.

Разработать стратегию внедрения CRM-систем в работу с пассажирами на железнодорожном транспорте с учетом специфики отрасли и потребностей клиентов.

Провести анализ конкурентов в области использования CRM-систем в работе с пассажирами на железнодорожном транспорте с целью выявления лучших практик и разработки стратегии для улучшения конкурентоспособности компании.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**ОПК-5** - Способен применять инструментарий формализации научно-технических задач, использовать прикладное программное обеспечение для моделирования и проектирования систем и процессов;

**ПК-8** - Способен применять методы управления комплексной инженерно-экономической системой, на основе эффективного использования транспортных средств, перегрузочного и складского оборудования, а также информационных технологий, обеспечивая максимально возможную скоростную и сохранную доставку груза от грузоотправителя грузополучателю;

**ПК-12** - Способностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

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

**Знать:**

Основные принципы и функционал CRM-систем в контексте железнодорожной отрасли.

**Уметь:**

Применять CRM-технологии для улучшения качества обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.

**Владеть:**

Знаниями и навыками по использованию CRM-систем для управления взаимоотношениями с пассажирами, оптимизации обслуживания и повышения уровня клиентского опыта на железнодорожном транспорте.

**3. Объем дисциплины (модуля).****3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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 №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

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 76 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 CRM-системы в железнодорожной отрасли Определение CRM и его значение для обслуживания пассажиров.
2	Анализ потребностей и предпочтений пассажиров Методы сбора и анализа данных о пассажирах.
3	Внедрение CRM-систем в железнодорожную компанию Этапы внедрения CRM-технологий и основные проблемы.
4	Эффективное использование CRM-систем в обслуживании пассажиров Оптимизация процессов обслуживания и управления взаимоотношениями с клиентами.
5	Мониторинг и анализ данных в CRM-системах Инструменты анализа данных и выявления трендов.
6	Программы лояльности для пассажиров Разработка и внедрение программ лояльности на основе данных CRM-систем.
7	Обучение персонала по работе с CRM-системами Обучение навыкам работы с данными и взаимодействию с пассажирами через CRM-системы.
8	Анализ конкурентов и стратегия развития Сравнительный анализ использования CRM-систем в железнодорожной отрасли.

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

###### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	CRM как стратегия управления клиентскими отношениями Определение CRM и его цели.
2	Технологии CRM и их применение Основные виды CRM-систем.
3	CRM и анализ данных Роль анализа данных в CRM-стратегии.
4	CRM и персонализация обслуживания Как CRM помогает в персонализации обслуживания.
5	CRM и управление продажами Влияние CRM на управление продажами.
6	CRM и маркетинговые кампании Использование CRM в планировании и проведении маркетинговых кампаний.
7	CRM и удержание клиентов Роль CRM в удержании клиентов и увеличении лояльности.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
8	CRM и межфункциональное взаимодействие Интеграция CRM с другими бизнес-процессами.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Исследование применения CRM-систем в железнодорожной отрасли
2	Разработка стратегии внедрения CRM в железнодорожную компанию
3	Оценка эффективности программ лояльности для пассажиров
4	Исследование влияния CRM на управление продажами на железной дороге
5	Применение аналитики данных в CRM для улучшения обслуживания пассажиров
6	Разработка стратегии удержания клиентов через CRM
7	Интеграция CRM с другими системами на железной дороге
8	Анализ конкурентов и разработка уникальной CRM-стратегии
9	Подготовка к промежуточной аттестации.
10	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	CRM: Концепции и технологии управления отношениями с клиентами. Котлер Ф., Келлер К. М.: Издательский дом «Вильямс», 2019. - 672 с. - ISBN: 978-5-8459-2090-2.	НТБ (МИИТ)
2	CRM в действии: Практическое руководство по внедрению и использованию CRM-систем. Джонсон Д., Шмидт К. СПб.: Питер, 2020. - 416 с. - ISBN: 978-5-496-02897-6.	НТБ (МИИТ)
3	CRM в области услуг: Управление взаимоотношениями с клиентами в сервисной индустрии. Макдональд М., Пейн А. М.: Вильямс, 2018. - 384 с. - ISBN: 978-5-8459-2091-9.	НТБ (МИИТ)
4	CRM и маркетинг: Интеграция CRM-систем в маркетинговые стратегии. Бейкер М., Магджерис Д. М.: Издательство «Альпина Паблишер», 2021. - 352 с. - ISBN: 978-5-91471-234-1.	НТБ (МИИТ)
5	Современные тенденции в CRM: Исследование рынка и перспективы развития. Холдернесс Д., Хэнсон Дж. Нью-Йорк: Макгроу-Хилл, 2019. - 448 с. - ISBN: 978-1-260-02298-7.	НТБ (МИИТ)

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

<http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека

Поисковые системы : YANDEX, GOOGLE, MAIL

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

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

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

профессор, доцент, д.н. кафедры  
«Управление транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры  
«Управление транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Андриянова