

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет: ИЗО АКО
Кафедра: «Экономика транспорта»

Допускается к защите:
зав. кафедрой Рачек С.В.
д-р экон. наук, профессор

(дата, подпись)

ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ

Тема: Внедрение принципов клиентоориентированности
в холдинге ОАО «Российские железные дороги»
на примере предприятия Южно-Уральской железной дороги

(пояснительная записка)

080502.052.ПД.ЭК610.01.ПЗ

(обозначение документа)

Разработал: Студент ЭК-610  10.05.16 Панова А.В.
(студент-дипломник) (группа) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Руководитель: Нач. службы экономики и финансов  15.05.16 Каштанова Л.А.
(должность, звание) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Консультант: Доцент, канд. тех. наук  13.05.16 Белицкий С. О.
(должность, звание) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Н. контролер: Ст. преподаватель  Касымова Ю.Н.
к.э.н. (подпись) (дата) (ф.и.о.)
(должность, звание)

Рецензент: Начальник станции  16.05.16 Мецеряков Н.Г.
Электростанция (подпись) (дата) (ф.и.о.)
(должность, звание)

Екатеринбург
2016

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет ИЗО АКО Кафедра «Экономика транспорта»

Специальность «Экономика и управление на предприятии (железнодорожный транспорт)»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Рачек С.В., д.э.н., профессор

« » 2016 г.

Задание

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Пановой Анны Владимировны

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема ВКР Внедрение принципов клиентоориентированности

в холдинге ОАО «Российские железные дороги» на примере предприятия

Южно-Уральской железной дороги

утверждена приказом по институту от «10» февраля 2016 г. № 155-сз

2. Срок сдачи студентом законченного проекта (работы) 15 мая 2016 г.

3. Исходные данные к проекту (работе) финансово-экономическая, статистическая

отчетность станции «Электростанция», нормативные документы ОАО «РЖД»,

литература по рекомендуемому списку

4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)

1 Анализ стратегии клиентоориентированности ОАО «РЖД»

2 Анализ внедрения принципов клиентоориентированности на станции «Электростанция»

3 Рекомендации по повышению клиентоориентированности станции «Электростанция»

4 Безопасность жизнедеятельности

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей) _____

1 Цели и задачи дипломного проекта

2 Ключевые показатели деятельности ОАО «РЖД»

3 Трансформация бизнес-модели холдинга «РЖД»

4 Принципы клиентоориентированности

5 Анализ объемных показателей

6 Анализ качественных показателей

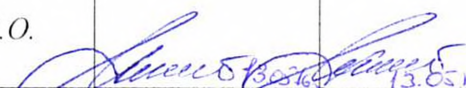

7 Характеристика уровня клиентоориентированности станции

8 Направления повышения клиентоориентированности станции

9 Безопасность жизнедеятельности

10 Основные выводы по диплому

6. Консультанты по проекту (работе, с указанием относящихся к ним разделов проекта)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		задание выдал	задание принял
1 Основная часть	Капитанова Л.А.		
2 Безопасность жизнедеятельности	Белинский С.О.		

7. Дата выдачи 29 сентября 2015

Руководитель

(подпись)

Задание принял к исполнению студент-дипломник

(подпись)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	1 глава: Анализ стратегии клиентоориентированности ОАО «РЖД»	15.01.16	30%
2	2 глава: Анализ внедрения принципов клиентоориентированности на станции «Электростанция»	10.03.16	25%
3	3 глава: Рекомендации по повышению клиентоориентированности станции «Электростанция»	20.04.16	15%
4	4 глава: Безопасность жизнедеятельности	13.05.16	20%
5	Оформление пояснительной записки	14.05.16	10%
6	Сдача готового дипломного проекта	15.05.16	100%

Студент – дипломник

(подпись)

Руководитель

(подпись)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Рачек С.В., д.э.н., профессор

«__» _____ 2016 г.

Задание

на специальный раздел ВКР

Студент Панова Анна Владимировна Группа ЭК-610
(фамилия, имя, отчество)

Безопасность жизнедеятельности
(название специального раздела)

1. Тема ВКР Внедрение принципов в клиентоориентированности в холдинге ОАО
«Российские железные дороги на примере предприятия Южно-Уральской железной дороги»
(название темы ВКР)

утверждена приказом по университету от «10» февраля 2016 г. № 155-сз

Выпускающая кафедра «Экономика транспорта»

Руководитель ВКР Капитанова Л.А. Начальник службы экономики и финансов
Свердловской железной дороги
(фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела Белинский С.О., доцент, к.т.н.
(фамилия, инициалы, должность)


Кафедра, ведущая специальный раздел Техносферная безопасность

3. Исходные данные отчетность по антитеррористической деятельности
рекомендуемая литература

4. Срок сдачи студентом законченного раздела 13 мая 2016 г.

5. Содержание специального раздела Анализ затрат на антитеррористические действия
станции «Электростанция», требования к условиям труда экономиста

6. Название демонстрационно-графического(их) материала(ов) Анализ затрат на
антитеррористические мероприятия по станции «Электростанция» Южно-Уральской
железнодорожной за 3 года

7. Дата выдачи задания 11.04 2016 г. Консультант 
(подпись)

Согласовано: _____
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению _____
(дата и подпись студента-дипломника)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	7
1 Анализ стратегии клиентоориентированности ОАО «РЖД»	9
1.1 Оценка современного состояния ОАО «РЖД»	9
1.2 Цели и задачи развития ОАО «РЖД»	17
1.3 Принципы клиентоориентированности	22
2 Анализ внедрения принципов клиентоориентированности на станции «Электростанция».....	31
2.1 Организационно-экономическая характеристика станции	31
2.2 Объемные и качественные показатели.....	38
2.3 Характеристика уровня клиентоориентированности станции	43
3 Рекомендации по повышению клиентоориентированности станции «Электростанция».....	50
3.1 Направления повышения клиентоориентированности.....	50
3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий.....	55
4 Безопасность жизнедеятельности	59
4.1 Анализ затрат на антитеррористические мероприятия по станции электростанция южно-уральской железной дороги за 3 года.....	59
4.1.1 Требования нормативно-правовых документов в борьбе с терроризмом	59
4.1.2 Анализ структуры затрат на антитеррористические мероприятия	63
4.1.3 Оценка величины затрат на антитеррористические мероприятия в общих затратах станции и их влияние на финансовые показатели	69
4.2 Требования к условиям труда экономиста.....	72
4.2.1. Требования безопасности к рабочему месту с ПЭВМ.....	72
4.2.2 Охрана труда женщин	76
Заключение.....	79
Список использованной литературы	84
Приложение.....	88

РЕФЕРАТ

В дипломном проекте страниц 90, таблиц 11, рисунков 11, источник 37.

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, ПРИНЦИПЫ, ПОГРУЗКА, ВЫГРУЗКА, УЧАСТКОВАЯ СКОРОСТЬ, КЛИЕНТЫ, БИЗНЕС-МОДЕЛЬ, ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ, КОНТЕЙНЕРНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ, БЕНЧМАРКИНГ.

Объектом исследования является станция «Электростанция» Южно-Уральской дирекции управления движением.

Цель дипломного проекта – анализ и повышение клиентоориентированности в холдинге ОАО «РЖД» на примере предприятия Южно-Уральской железной дороги станции «Электростанция».

В процессе работы проведен анализ объемных показателей, качественных показателей, уровень клиентоориентированности.

В результате исследования рассмотрены мероприятия по повышению клиентоориентированности станции «Электростанция».

Степень внедрения – результаты работы используются в производственно-хозяйственной деятельности станции «Электростанция».

Экономическое обоснование – при внедрении рассмотренных мероприятий увеличатся объемные показатели работы станции.

					080502.052.ПД.ЭК619.01.ПЗ		
Изм	Лист	№ документа	Подпись	Дата			
	Разраб.	Панова А.В.	<i>А.В. Панова</i>	2008г.	Литер.	Лист	Листов
	Проверил	Каштанова Л.А.	<i>Л.А. Каштанова</i>	2008г.	У	5	90
	Н.контр.	Касимова Ю.Н.			УрГУПС ИЗО АКО Кафедра «Экономика транспорта»		
	Утвердил	Рачек С.В.					

Отзыв руководителя дипломной работы

Внедрение принципов клиентоориентированности в холдинге ОАО «Российские железные дороги» на примере предприятий Южно-Уральской железной дороги

Панова Анна Владимировна при подготовке выпускной квалификационной работы проявила себя следующим образом:

Степень творчества: проявлен творческий подход к исследованию вопроса клиентоориентированности. Поставленные в работе цели и задачи полностью соответствуют теме исследования. Работа базируется на достаточном объеме исходных и расчетных данных, а также практических примерах; демонстрирует высокий уровень теоретической подготовки, практических навыков и самостоятельности при проведении исследования.

Степень самостоятельности: Пановой А.В. самостоятельно проведена подготовка материалов, интерпретация и анализ данных.

Работоспособность, прилежание, ритмичность: на протяжении дипломного проектирования были продемонстрированы хорошая работоспособность, организованность, ответственность, аккуратность, настойчивость в решении поставленных задач. Работа выполнена в установленные сроки.

Уровень экономической подготовленности студента: в целом соответствует требованиям Федерального Государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 080100.62 «Экономика» профиль «Экономика предприятий и организаций».

Возможность практического использования результатов: результаты и выводы, полученные автором при написании дипломной работы, могут быть использованы в практической деятельности предприятиями Южно-Уральской железной дороги.

Общее заключение: работа является выпускной квалификационной работой Пановой А.В. по заявленному экономическому профилю, отвечает необходимым нормативным требованиям. Исследование является целостным, логичным, завершенным, характеризуется практической направленностью и заслуживает, при соответствующей защите, оценки «отлично».

Руководитель дипломной работы
Доцент



Л.А. Каштанова

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу (ВКР) – Дипломная работа

по теме Внедрение принципов клиентоориентированности в холдинге ОАО «Российские железные дороги» (на примере предприятия Южно-Уральской железной дороги станции «Электростанция») _____

студента Пановой Анны Владимировны, группы ЭК-610 _____

(Ф.И.О., группа)

ВКР объемом 90 _____ страниц, содержит таблиц 11 _____

Иллюстраций 11 _____, источников 37 _____ приложений 1 _____

ВКР посвящена Повышению клиентоориентированности станции «Электростанция». Главным залогом эффективного перспективного развития компании является формирование долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами. В нынешних условиях жесткой конкуренции и борьбе за клиентов между различными видами транспорта повышение клиентоориентированности является важнейшей стратегической задачей. _____

(актуальность и социальная значимость темы)

Основные результаты на основе проведенного анализа уровня клиентоориентированности станции разработаны мероприятия по улучшению клиентоориентированности станции «Электростанция», предоставлено экономическое обоснование предложенных мероприятий _____

Новизна и оригинальность идей, положенных в основу ВКР, а также методы его выполнения В дипломной работе предложены актуальные решения существующих проблем станции, обоснование теоретических положений и аргументация выводов выполнены на основе применения структурного анализа, метода обобщения и наблюдения _____

Практическая значимость ВКР Полученные в ходе выполнения дипломного проекта результаты, могут быть использованы на станции «Электростанция» для повышения клиентоориентированности _____

(возможность внедрения результатов проекта (работы) в практику, ожидаемый эффект)

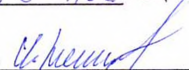
Анализ обоснованности выводов и предложений Полученные выводы являются теоретически обоснованными, их достоверность подтверждается практическими данными _____

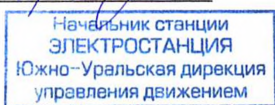
Качество оформления оформлен в соответствии с требованиями системы менеджмента качества и стандартом УрГУПС

Недостатки ВКР среди недостатков выполненной работы можно отметить неполные выводы по результатам анализа

Изложенное позволяет считать, что рецензируемый ВКР
 заслуживает оценки «отлично»

Дата 16.05.16г. Рецензент Мещеряков Николай Геннадьевич

Подпись 



(Фамилия И.О.)