**Инновационные подходы к реализации принципа клиентоориентированности транспортной компании**

1. Акельев, А. С. Влияние монополизации железнодорожной инфраструктуры на уровень развития транспортно–логистического бизнеса / А. С. Акельев. – Текст : электронный // Транспортные системы: безопасность, новые технологии, экология, Якутск, 08 апреля 2022 года. – Якутск : Якутский институт водного транспорта – филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский государственный университет водного транспорта», 2022. – С. 121–126 // НЭБ eLIBRARY.
2. .Акимов, А. Е. Актуальные проблемы цифровизации железнодорожной инфраструктуры / А. Е. Акимов. – Текст : электронный // Инновации и инвестиции. – 2022. – № 9. – С. 193–195 // НЭБ eLIBRARY.
3. Анализ отношения потребителей к услугам РЖД / Д. М. Касымова, Н. В. Яшкова, Д. Б. Растегин [и др.]. – Текст : электронный // Московский экономический журнал. – 2020. – № 9. – С. 53 // НЭБ eLIBRARY.
4. Анализ хозяйственной деятельности железнодорожной станции : учеб.–метод. пособие для расчетно–граф. работы / М. М. Скорев, Н. А. Горьковенко, Д. В. Залозная, Н. О. Шевкунов ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : РГУПС, 2022. – 34 с. : табл. – Библиогр. – Текст : электронный // ЭБ НТБ РГУПС.
5. Бадалян, Т. А. Исследование целесообразности создания региональных контакт центров с целью повышения качества обслуживания и оптимизации времени оказания услуг / Т. А. Бадалян // Научный электронный журнал Меридиан. – 2020. – № 5(39). – С. 48–50. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
6. Болгова, Е. В. Информационные системы в оказании услуг грузовых перевозок ОАО «РЖД» / Е. В. Болгова, М. В. Курникова. – Текст : электронный // Экономика и предпринимательство. – 2023. – № 10(159). – С. 1064–1066 // НЭБ eLIBRARY.
7. Бондаренко, Е. М. Целесообразность применения сервиса грузовых перевозок «Грузовой шаттл» как способа повышения конкурентоспособности ОАО «РЖД» на рынке транспортных услуг / Е. М. Бондаренко, С. В. Пантюхина. – Текст : электронный // Образование. Транспорт. Инновации. Строительство : Сборник материалов IV Национальной научно–практической конференции, Омск, 22–23 апреля 2021 года. – Омск : Сибирский государственный автомобильно–дорожный университет (СибАДИ), 2021. – С. 260–265 // НЭБ eLIBRARY.
8. Бондарчук, Е. А. Проблемы управления производительностью труда на предприятиях транспорта в условиях инноваций / Е. А. Бондарчук, А. О. Безматерных. – Текст : электронный // Экономика и предпринимательство. – 2022. – № 1(138). – С. 970–974 // НЭБ eLIBRARY.
9. Булохова, Т. А. Моделирование оценки качества организации транспортного обслуживания населения / Т. А. Булохова. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2020. – № 1(65). – С. 128–136 // НЭБ eLIBRARY.
10. Варламов, А. В. Совершенствование организации и управления продажами услуг и сервисов в транспортно–логистической сфере Холдинга «РЖД» / А. В. Варламов, Н. Х. Варламова, Н. Н. Мазько. – Текст : электронный // Вестник СамГУПС. – 2022. – № 3(57). – С. 28–33 // НЭБ eLIBRARY.
11. Варламова, Н. Х. Совершенствование подходов и способов внедрения клиентоориентированности ОАО «РЖД» в условиях конкуренции на рынке транспортных услуг / Н. Х. Варламова, А. В. Варламов, Н. Н. Мазько. – Текст : электронный // Вестник транспорта Поволжья. – 2023. – № 2(98). – С. 54–59 // НЭБ eLIBRARY.
12. Вишнякова, И. А. Клиентоориентированность в сфере железнодорожных пассажирских перевозок / И. А. Вишнякова, М. О. Северова. – Текст : электронный // Интеллектуальный потенциал Сибири : сборник научных трудов. 30–я Региональная научная студенческая конференция, Новосибирск, 23–27 мая 2022 года. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. – С. 190–192 // НЭБ eLIBRARY.
13. Вишнякова, И. А. Повышение клиентоориентированности железнодорожных пассажирских перевозок / И. А. Вишнякова. – Текст : электронный // Дни науки – 2023 : Материалы Регионального форума, Новосибирск, 20 марта – 15 2023 года. – Новосибирск : Сибирский государственный университет путей сообщения, 2023. – С. 525–529 // НЭБ eLIBRARY.
14. Власова, Н. В. Цифровизация как основное стратегическое направление для достижения устойчивой конкурентной позиции ОАО «РЖД» на транспортном рынке / Н. В. Власова, В. А. Оленцевич. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2023. – № 1(77). – С. 127–135 // НЭБ eLIBRARY.
15. Внуковский, Н. И. Актуальные тренды инновационного развития предприятий ж / д транспорта / Н. И. Внуковский. – Текст : электронный // Тенденции, факторы и механизмы повышения результативности отечественной науки : Сборник статей Всероссийской научно–практической конференции с международным участием, Тюмень, 13 сентября 2023 года. – УФА : Аэтерна, 2023. – С. 46–48 // НЭБ eLIBRARY..
16. Волкова, О. Ю. Инновационная активность подразделений ОАО «РЖД» как фактор повышения безопасности и доходности / О. Ю. Волкова, Н. В. Корнилова. – Текст : электронный // European Journal of Natural History. – 2022. – № 3. – С. 38–44 // НЭБ eLIBRARY.
17. Воробьев, И. М. Конструктор формирования услуг доставки грузов железнодорожным транспортом на сети ОАО «РЖД» / И. М. Воробьев, А. В. Новичихин, К. Е. Ковалев. – Текст : электронный // Автоматика на транспорте. – 2022. – Т. 8, № 4. – С. 367–376 // НЭБ eLIBRARY.
18. Вороновская, Я. В. Цифровизация сервисной логистики РЖД / Я. В. Вороновская, А. С. Петрова. – Текст : электронный // Логистика: форсайт–исследования, профессия, практика : материалы II Национальной научно–образовательной конференции, Санкт–Петербург, 21 октября 2021 года. – Санкт–Петербург : Санкт–Петербургский государственный экономический университет, 2021. – С. 338–342 // НЭБ eLIBRARY.
19. Габдулина, Э. Р. Формирование кадрового резерва в ОАО «РЖД» / Э. Р. Габдулина. – Текст : электронный // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. – № 8. – С. 61–68 // НЭБ eLIBRARY.
20. Гладунов, В. А. Перевозка высокодоходных опасных грузов как фактор расширения присутствия ОАО «РЖД» на рынке транспортных услуг / В. А. Гладунов. – Текст : электронный // Интеллектуальный потенциал Сибири : материалы конференции, Новосибирск, 17–21 мая 2021 года / Под редакцией Соколовой Д.О.. Том Часть 4. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. – С. 25–27 // НЭБ eLIBRARY.
21. Гордеева, А. В. Некоторые аспекты инновационной деятельности предприятий и организаций транспортной сферы / А. В. Гордеева. – Текст : электронный // Молодежная наука : труды XXV Международной студенческой научно–практической конференции, Красноярск, 22–24 апреля 2021 года. Том 4. – Красноярск : Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет путей сообщения», 2021. – С. 29–32 // НЭБ eLIBRARY.
22. Гребенщикова, А. Д. Инновационная деятельность на железнодорожном транспорте / А. Д. Гребенщикова, Л. И. Чернышова. – Текст : электронный // Научный альманах Центрального Черноземья. – 2022. – № 2–4. – С. 129–138. – EDN KIGSND.
23. Гуц, А. В. Модели организации комбинированных (смешанных) пассажирских перевозок / А. В. Гуц. – Текст : электронный // Мир транспорта. – 2020. – Т. 18, № 6(91). – С. 208–219// НЭБ eLIBRARY.
24. Джумагалиева, А. А. Основательные аспекты влияния на выбор пассажирами услуг «ОАО» РЖД / А. А. Джумагалиева. – Текст : электронный // Фундаментальная и прикладная наука : Сборник научных трудов по материалам VII Международной научно–практической конференции, Анапа, 20 сентября 2022 года. – Анапа : Научно–исследовательский центр экономических и социальных процессов в Южном Федеральном округе, 2022. – С. 20–24 // НЭБ eLIBRARY.
25. Жуков, М. С. Модель оперативной поддержки пользователей ИТ–услуг ОАО «РЖД» / М. С. Жуков. – Текст : электронный // Инновационные бизнес–процессы в менеджменте ОАО «Российские железные дороги»: развитие управленческого инструментария / под ред. О.В. Ефимовой, Е.Б. Бабошина. – Москва : Прометей, 2023. – С. 195–202 // НЭБ eLIBRARY.
26. Журавлева, Н. А. Алгоритмизация производственных процессов в сфере продаж услуг грузовых железнодорожных перевозок / Н. А. Журавлева, О. И. Сакович. – Текст : электронный // Бюллетень результатов научных исследований. – 2023. – № 1. – С. 114–124 // НЭБ eLIBRARY.
27. Зуева, О. А. Клиентоориентированность услуг, оказываемых сторонним организациям / О. А. Зуева. – Текст : электронный // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте : сборник трудов по результатам IV международной научно–практической конференции, Москва, 11 января – 31 2020 года. Том Выпуск 18. – Москва : Российский университет транспорта, 2020. – С. 144–147 // НЭБ eLIBRARY.
28. Иванашко, Д. Н. Повышение конкурентоспособности региональной дирекции инфраструктуры на объектах стороннего потребителя / Д. Н. Иванашко. – Текст : электронный // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте : сборник трудов по результатам VI Международной научно–практической конференции, Москва, 15–16 декабря 2021 года. Том Выпуск 20. – Москва : Российский университет транспорта, 2022. – С. 83–85 // НЭБ eLIBRARY.
29. Иванова, Е. А. Клиентоориентированность и управление качеством транспортного обслуживания пассажиров / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. – Текст : электронный // Экономика железных дорог. – 2020. – № 3. – С. 50–59 // НЭБ eLIBRARY.
30. Инновации как активатор развития холдинга «РЖД» / А. В. Зажигалкин, А. В. Тулупов, В. Ю. Прокофьев [и др.]. – Текст : электронный // Железнодорожный транспорт. – 2020. – № 7. – С. 52–57 // НЭБ eLIBRARY.
31. Инновационные и научно–технологические приоритеты грузового железнодорожного транспорта / А. В. Тулупов, А. В. Белошицкий, Е. А. Шитов, Ю. А. Шитова. – Текст : электронный // Мир транспорта. – 2021. – Т. 19, № 5(96). – С. 58–68 // НЭБ eLIBRARY.
32. Исследование факторов выбора услуг пассажирами (на примере ОАО «РЖД») / Е. С. Балашова, В. В. Мартысевич, А. С. Смирнова, Е. П. Гуреева. – Текст : электронный // Актуальные проблемы современного транспорта. – 2020. – № 1. – С. 41–49 // НЭБ eLIBRARY.
33. Капелюк, З. А. Качество железнодорожных транспортных услуг как фактор социально–экономического развития страны / З. А. Капелюк, Я. В. Попова // Вестник НГИЭИ. – 2021. – № 6(121). – С. 58–67 // НЭБ eLIBRARY.
34. Каткова, Ю. В. Некоторые аспекты модернизации железнодорожного подвижного состава / Ю. В. Каткова. – Текст : электронный // Научный альманах Центрального Черноземья. – 2022. – № 2–1. – С. 159–164 // НЭБ eLIBRARY.
35. Каюмова, Ю. С. Формирование клиентоориентированного поведения персонала: практика холдинга «РЖД» / Ю. С. Каюмова. – Текст : электронный // Молодежная наука : Труды XXIV Всероссийской студенческой научно–практической конференции. В 4–х томах, Красноярск, 17 апреля 2020 года / Редколлегия: В.С. Ратушняк (отв. ред.) [и др.]. Том 3. – Красноярск : Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения», 2020. – С. 102–107 // НЭБ eLIBRARY.
36. Клиентоориентированные транспортно–логистические системы и технологии : Учебное пособие / А. С. Синицына, А. Г. Некрасов, Н. А. Конарева [и др.]. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. – 159 с. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
37. Конограй, О. А. Информационные технологии как инструмент повышения качества транспортного обслуживания / О. А. Конограй. – Текст : электронный // Экономика устойчивого развития. – 2023. – № 1(53). – С. 173–175 // НЭБ eLIBRARY.
38. Котова, К. Д. программа лояльности холдинга ОАО «РЖД» / К. Д. Котова, Э. С. Марина. – Текст : электронный // Концепции и модели устойчивого инновационного развития общества : Сборник статей по итогам Международной научно–практической конференции, Стерлитамак, 24 ноября 2023 года. – Стерлитамак : Агентство международных исследований, 2023. – С. 154–157 // НЭБ eLIBRARY.
39. Кутузова, А. В. Диагностика уровня инновационной восприимчивости персонала на примере предприятия железнодорожного предприятия / А. В. Кутузова, Е. О. Курганова // Теоретические и прикладные вопросы экономики, управления и образования : сборник статей II Международной научно–практической конференции. В 2–х томах, Пенза, 15–16 июня 2021 года. Том I. – Пенза : Пензенский государственный аграрный университет, 2021. – С. 265–275 // НЭБ eLIBRARY.
40. Лутфулин, М. Д. Влияние новой электронной торговой платформы «РЖД маркет» на действующий рынок транспортных услуг, предоставляемый ОАО «РЖД» / М. Д. Лутфулин, Н. В. Власова. – Текст : электронный // Структурные преобразования экономики территорий: в поиске социального и экономического равновесия : Сборник научных статей 5–й Всероссийской научно–практической конференции, Курск, 10–11 марта 2022 года. – Курск : Юго–Западный государственный университет, 2022. – С. 199–202 // НЭБ eLIBRARY.
41. Луц, В. В. Цифровизация транспортно–логистических услуг на примере «РЖД» / В. В. Луц, О. С. Кузюкова . – Текст : электронный // Инновации. Наука. Молодежь – 2021 : Материалы Всероссийской научно–практической студенческой конференции, Челябинск, 23 апреля 2021 года. – Челябинск : Частное образовательное учреждение высшего образования «Международный Институт Дизайна и Сервиса», 2021. – С. 18–22 // НЭБ eLIBRARY.
42. Максимова, Е. П. Цифровизация транспортно–логистических процессов / Е. П. Максимова. – Текст : электронный // Цифровая трансформация транспорта: проблемы и перспективы : Материалы международной научно–практической конференции, Москва, 28 сентября 2022 года / Институт управления и цифровых технологий. Кафедра «Цифровые технологии управления транспортными процессами». – Москва : Российский университет транспорта, 2022. – С. 206–213 // НЭБ eLIBRARY.
43. Мардас, Д. А. Клиентоориентированность процессов в прогнозной оценке качества модернизационного развития транспортных услуг северо–западного региона / Д. А. Мардас. – Текст : электронный // Инновации и инвестиции. – 2022. – № 2. – С. 75–78 // НЭБ eLIBRARY.
44. Маркетинговые технологии в развитии сервиса и повышении качества услуг ОАО “РЖД” / П. А. Анищенко, П. А. Раскина, Е. Д. Редина [и др.]. – Текст : электронный // Новая экономика, бизнес и общество : Материалы Апрельской научно–практической конференции молодых учёных, Владивосток, 23 марта – 16 2023 года / Отв. редакторы А.А. Волков, Е.А. Тюрина, М.В. Усова. – Владивосток: Дальневосточный федеральный университет, 2023. – С. 828–834 // НЭБ eLIBRARY.
45. Межох, З. П. Эффективное управление рисками как условие устойчивого развития транспортной компании / З. П. Межох, Н. Б. Смирнова // Транспортное дело России. – 2022. – № 6. – С. 86–87 // НЭБ eLIBRARY.
46. Мережникова, М. А. Цифровая трансформация – новый этап инноваций ОАО «РЖД» / М. А. Мережникова. – Текст : электронный // Наука и образование: актуальные вопросы теории и практики : материалы Международной научно–методической конференции, Оренбург, 23 марта 2021 года / Оренбургский институт путей сообщения. – Оренбург : Оренбургский институт путей сообщения – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный университет путей сообщения», 2021. – С. 129–133 // НЭБ eLIBRARY.
47. Методы экономической оценки клиентоориентированности транспортной компании / Л. А. Каргина, С. В. Егоров, А. С. Душейко, А. В. Рудницкая. – Текст : электронный // Экономика железных дорог. – 2021. – № 7. – С. 23–30 // НЭБ eLIBRARY.
48. Мигда, Н. С. Внедрение искусственного интеллекта в логистике: правовые цели, административно–правовые задачи, проблемы и пути их решения / Н. С. Мигда, А. Г. Григорян, П. Н. Веденеева. – Текст : электронный // Вестник государственного морского университета имени адмирала Ф.Ф. Ушакова. – 2023. – № 3(44). – С. 114–116 // НЭБ eLIBRARY.
49. Михайлова, А. М. Стратегия развития медицинских услуг в сети учреждений «РЖД–Медицина» / А. М. Михайлова. – Текст : электронный // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте : сборник трудов по результатам VI Международной научно–практической конференции, Москва, 15–16 декабря 2021 года. Выпуск 20. – Москва : Российский университет транспорта, 2022. – С. 123–128 // НЭБ eLIBRARY.
50. Набиуллин, И. И. Принципы клиентоориентированности / И. И. Набиуллин, А. Л. Шауро. – Текст : электронный // Автоматика, связь, информатика. – 2020. – № 6. – С. 28–29 // НЭБ eLIBRARY.
51. Никифоров, В. В. Цифровизация железнодорожного транспорта с участием операторских компаний / В. В. Никифоров, Г. И. Никифорова. – Текст : электронный // Известия Петербургского университета путей сообщения. – 2022. – Т. 19, № 4. – С. 736–742 // НЭБ eLIBRARY.
52. Оленцевич, В. А. Транспортно–логистические услуги и сервисы ОАО «РЖД», их восприятие на транспортном рынке и основные направления развития / В. А. Оленцевич, Н. В. Власова. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2023. – № 3(79). – С. 77–86 // НЭБ eLIBRARY.
53. Ом, Н. Д. Инновационные технологии в транспортной логистике / Н. Д. Ом. – Текст : электронный // Наукосфера. – 2022. – № 11–2. – С. 220–223 // НЭБ eLIBRARY.
54. Организация и управление производством в экономике предприятия : учеб.–метод. пособие / М. М. Скорев, И. Р. Кирищиева, А. В. Жигунова [и др.] ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : РГУПС, 2022. – 101 с. : ил. – Заказ 11092 экз. – 37.79 р. – Текст : электронный + Текст : непосредственный // ЭБ НТБ РГУПС.
55. Панкин, Н. А. Анализ конкурентного состояния ОАО «РЖД» на рынке транспортных услуг / Н. А. Панкин, С. В. Рачек. – Текст : электронный // E–Scio. – 2020. – № 5(44). – С. 373–382 // НЭБ eLIBRARY.
56. Перфильева, П. В. Конкурентоспособность ОАО «РЖД» на рынке транспортных услуг / П. В. Перфильева, А. С. Кашкарев, Е. В. Файзрахманова. – Текст : электронный // Актуальные вопросы науки, нанотехнологий, производства : сборник научных статей 2–й Международной научно–практической конференции, Курск, 09 декабря 2022 года. – Курск: Юго–Западный государственный университет, 2022. – С. 304–307 // НЭБ eLIBRARY.
57. Печева, Ю. Н. Корпоративное бюджетирование : учеб.–метод. пособие к практ. занятиям и самостоят. работе / Ю. Н. Печева ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : РГУПС, 2022. – 52 с. – Библиогр. – Заказ 11162 экз. – 17.22 р. – Текст : электронный + Текст : непосредственный // ЭБ НТБ РГУПС.
58. Покровская, О. Д. Эксплуатация и развитие логистических объектов / О. Д. Покровская, И. Ю. Романова, Я. В. Кукушкина : Издательский Центр РИОР, 2023. – 79 с. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
59. Попова, Е. А. Электронная услуга сервиса ОАО «РЖД» / Е. А. Попова, И. В. Журавлева. – Текст : электронный // Актуальные проблемы и перспективы развития транспорта, промышленности и экономики России (Транспромэк 2022) : Труды научно–практической конференции, Воронеж, 25 ноября 2022 года. – г. Воронеж : филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный университет путей сообщения» в г. Воронеж, 2022. – С. 178–182 // НЭБ eLIBRARY.
60. Продвижение дополнительных услуг и сервисов холдинга «РЖД» / В. С. Сушицкий, И. А. Грозин, Н. В. Власова, В. С. Брытков // Молодая наука Сибири. – 2023. – № 1(19). – С. 39–46 // НЭБ eLIBRARY.
61. Прокопенко, Е. С. Инновационный менеджмент : учеб.–метод. пособие к практ. занятиям и самостоят. работе / Е. С. Прокопенко ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : РГУПС, 2022. – 36 с. – Библиогр. – Б. ц. – Текст : электронный // ЭБ НТБ РГУПС.
62. Прокопенко, Е. С. Инновационный менеджмент на транспорте : учеб.–метод. пособие к практ. занятиям и самостоят. работе / Е. С. Прокопенко ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : РГУПС, 2022. – 36 с. – Библиогр. – Б. ц. – Текст : электронный // ЭБ НТБ РГУПС.
63. Прокопенко, Е. С. Маркетинг : учеб.–метод. пособие для практ. занятий и самостоят. работы / Е. С. Прокопенко ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов–на–Дону : [б. и.], 2021. – 27 с. – Текст : электронный // ЭБ НТБ РГУПС.
64. Прокопенко, Е. С. Маркетинг на транспорте : учеб.–метод. пособие для практ. занятий и самостоят. работы / Е. С. Прокопенко ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : РГУПС, 2023. – 32 с. – Библиогр. – Заказ 11486 экз. – Текст : непосредственный + Текст : электронный // ЭБ НТБ РГУПС.
65. Прокопенко, Е. С. Менеджмент : учеб.–метод. пособие к практ. занятиям, самостоят. работе и выполнению контрол. работ / Е. С. Прокопенко ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : [б. и.], 2020. – 41 с. – Библиогр. – Заказ № 10875 экз. – Текст : электронный + Текст : непосредственный // ЭБ НТБ РГУПС.
66. Прокопьева, П. В. Клиентоориентированность грузовых перевозок / П. В. Прокопьева, Д. Е. Сокур, В. Е. Стольникова. – Текст : электронный // Modern Science. – 2022. – № 6–3. – С. 98–101 // НЭБ eLIBRARY.
67. Сбродов, А. О. Сервисное обслуживание в сфере пассажирских перевозок / А. О. Сбродов. – Текст : электронный // 82–я студенческая научно–практическая конференция РГУПС : сборник трудов, Воронеж, 26–28 апреля 2023 года. Том 2. – Воронеж: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный университет путей сообщения» в г. Воронеж, 2023. – С. 83–85 // НЭБ eLIBRARY.
68. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2021666678 Российская Федерация. «Функционал Центра продаж услуг ОАО «РЖД» на ЭТП ГП» : № 2021664743 : заявл. 23.09.2021 : опубл. 19.10.2021 / С. А. Горев, Д. В. Козин, Н. А. Малыш ; заявитель Общество с ограниченной ответственностью «Цифровая логистика». – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
69. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022618930 Российская Федерация. «Автоматизированная система «управление взаимоотношениями с клиентами». Подсистема «управление продажами услуг в сфере грузовых перевозок» (ас УВК. Управление продажами услуг)» : № 2022617978 : заявл. 29.04.2022 : опубл. 18.05.2022 / В. Г. Титов, М. С. Лахтуров, А. В. Гадалов ; заявитель Открытое акционерное общество «Российские железные дороги». – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
70. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023614632 Российская Федерация. Мобильное приложение клиента ОАО «РЖД» в сфере грузовых перевозок. Очередь 2022 : № 2023613452 : заявл. 22.02.2023 : опубл. 03.03.2023 / О. И. Глобин, Н. А. Коваленко, Н. В. Комаров [и др.] ; заявитель Открытое акционерное общество «Российские железные дороги». – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
71. Селина, Е. А. Анализ комплексной оценки клиентоориентированности транспортно–логистического сервиса ОАО «РЖД» / Е. А. Селина. – Текст : электронный // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – № 28. – С. 1158–1165 // НЭБ eLIBRARY.
72. Селина, Е. А. Концепция клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок / Е. А. Селина. – Текст : электронный // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – № 28. – С. 1166–1171 // НЭБ eLIBRARY.
73. Слинко, М. А. Развитие принципов клиентоориентированности в системе менеджмента транспортной компании / М. А. Слинко. – Текст : электронный // Логистика – евразийский мост : материалы XV Международной научно–практической конференции, Красноярск–Енисейск, 27 апреля – 02 2020 года. – Красноярск–Енисейск: Красноярский государственный аграрный университет, 2020. – С. 459–462 // НЭБ eLIBRARY.
74. Солоп, И. А. Комплекс мероприятий, направленных на достижение качества предоставляемых транспортно–логистических услуг в рамках Долгосрочной программы развития ОАО «РЖД» / И. А. Солоп, Е. А. Чеботарева. – Текст : электронный // Наука и образование транспорту. – 2022. – № 1. – С. 171–175 // НЭБ eLIBRARY.
75. Тарасов, А. В. Анализ и оценка эффективности транспортно–логистических услуг ОАО «РЖД» / А. В. Тарасов. – Текст : электронный // Устойчивое развитие науки и образования. – 2020. – № 11(50). – С. 21–29 // НЭБ eLIBRARY.
76. Тесленко, Ю. И. Применение принципов клиентоориентированности на железнодорожном транспорте / Ю. И. Тесленко. – Текст : электронный // Труды 80–й студенческой научно–практической конференции РГУПС : Секция «Эксплуатация железных дорог», Воронеж, 21–23 апреля 2021 года. Том Часть 2. – Воронеж : филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный университет путей сообщения» в г. Воронеж, 2021. – С. 131–133 // НЭБ eLIBRARY.
77. Тимофеева, Г. А. Анализ стратегий по привлечению клиентов транспортно–логистических услуг холдинга «РЖД» с учетом дифференциации клиентов / Г. А. Тимофеева, А. Д. Хазимуллин. – Текст : электронный // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. – 2023. – № 1(57). – С. 64–72 // НЭБ eLIBRARY.
78. Тумашова, М. С. Повышение производительности труда работников железнодорожного транспорта на основе управления инновациями / М. С. Тумашова. – Текст : электронный // Экономика предприятий, регионов, стран: актуальные вопросы и современные аспекты : сборник статей IV Международной научно–практической конференции, Пенза, 05 июня 2021 года. – Пенза : Наука и Просвещение, 2021. – С. 190–194 // НЭБ eLIBRARY.
79. Фадеева, Н. В. Имплементация процессного подхода в области транспортной инфраструктуры: российский опыт / Н. В. Фадеева. – Текст : электронный // Финансовые рынки и банки. – 2022. – № 7. – С. 47–53 // НЭБ eLIBRARY.
80. Федоров, В. П. Деятельность Агентства фирменного транспортного обслуживания (АФТО) в современных реалиях / В. П. Федоров. – Текст : электронный // Развитие экономической науки на транспорте : Сборник научных статей международной научно–практической конференции, Санкт–Петербург, 01 декабря 2022 года / Под редакцией Н.А. Журавлевой. – Санкт–Петербург: Институт независимых социально–экономических исследований – оценка, 2022. – С. 198–203 // НЭБ eLIBRARY.
81. Хайретдинова, М. Д. Будущее высокоскоростного железнодорожного транспорта в европе / М. Д. Хайретдинова. – Текст : электронный // Актуальные проблемы современного транспорта. – 2022. – № 2–3(9–10). – С. 13–20 // НЭБ eLIBRARY.
82. Хомов, А. В. Применение NB–IOT технологии – клиентоориентированнный подход в транспортной логистике / А. В. Хомов, Н. А. Хомова, Н. М. Сорокина. – Текст : электронный // Логистика: современные тенденции развития : Материалы XX международной научно–практической конференции, Санкт–Петербург, 08–09 апреля 2021 года. Том Часть 2. – Санкт–Петербург : Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Государственный университет морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова, 2021. – С. 130–136 // НЭБ eLIBRARY.
83. Храмцова, Н. А. Исследование влияния инноваций на результаты деятельности транспортных компаний / Н. А. Храмцова, С. И. Тыштыкова. – Текст : электронный // Архитектурно–строительный и дорожно–транспортный комплексы: проблемы, перспективы, инновации : сборник материалов VII Международной научно–практической конференции, приуроченной к проведению в Российской Федерации Десятилетия науки и технологий, Омск, 24–25 ноября 2022 года. – Омск : Сибирский государственный автомобильно–дорожный университет, 2022. – С. 267–270 // НЭБ eLIBRARY.
84. Цалко, Т. В. Проблема использования маркетинговых инноваций в продвижении транспортных услуг / Т. В. Цалко. – Текст : электронный // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2022. – Т. 11, № 2. – С. 99–107 // НЭБ eLIBRARY.
85. Чеченова, Л. М. Оценка экономической эффективности проекта реновации объекта инфраструктуры вокзального комплекса / Л. М. Чеченова, А. А. Фонова. – Текст : электронный // Транспортное дело России. – 2023. – № 4. – С. 51–56 // НЭБ eLIBRARY.
86. Шерешева, М. Ю. Экосистемный контекст и клиентоориентированность в стратегии транспортных компаний / М. Ю. Шерешева, С. О. Дунаева. – Текст : электронный // Корпоративное управление и новые бизнес–модели: поиск механизмов согласованного развития : Материалы Международной научно–практической конференции, Екатеринбург, 30 октября 2019 года. – Екатеринбург : Уральский государственный экономический университет, 2020. – С. 133–140 // НЭБ eLIBRARY.
87. Шлеин, В. А. Экономическое развитие транспортных организаций с применением бенчмаркинга / В. А. Шлеин, Е. А. Иванова, Н. В. Терешина. – Текст : электронный // Тренды экономического развития транспортного комплекса России: форсайт, прогнозы и стратегии, МОСКВА, 21 апреля 2021 года / Институт экономики и финансов Российского университета транспорта (МИИТ). – Москва: Инфра–М, Российский университет транспорта, 2021. – С. 334–339 // НЭБ eLIBRARY.
88. Щекочихина, Ю. Н. Расчет экономического эффекта по итогам проведения конкурентных процедур в случае осуществления централизованной закупки / Ю. Н. Щекочихина. – Текст : электронный // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте : Сборник трудов по результатам VI Международной научно–практической конференции, Москва, 15–16 декабря 2021 года. Том Выпуск 20. – Москва: Российский университет транспорта, 2022. – С. 291–294 // НЭБ eLIBRARY.
89. Экономический анализ : учеб.–метод. пособие к курсовой работе / М. М. Скорев, Н. А. Горьковенко, А. В. Жигунова [и др.] ; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д : [б. и.], 2020. – 27 с. : табл., прил. – Библиогр. – Текст : электронный // ЭБ НТБ РГУПС.
90. Эрлих, Н. В. Клиентоориентированный подход ОАО «РЖД» при оказании услуг / Н. В. Эрлих, А. В. Эрлих. – Текст : электронный // Современные методы и принципы управления перевозочным процессом на транспорте : Сборник трудов научно–практической конференции с международным участием, Москва, 17–18 мая 2023 года / Под общей редакцией Г.М. Биленко, И.А. Трушиной. – Москва : Российский университет транспорта, 2023. – С. 382–388 // НЭБ eLIBRARY.
91. Юсупова, О. А. Анализ лояльности клиентов–частных лиц с целью повышения клиентоориентированности компании–грузоперевозчика / О. А. Юсупова. – Текст : электронный // Мир транспорта. – 2021. – Т. 19, № 5(96). – С. 36–44 // НЭБ eLIBRARY.
92. Ярославцева, Я. А. Инновации и новые возможности отслеживания транспортных средств при транспортировке и экспедировании / Я. А. Ярославцева. – Текст : электронный // Новая наука – новые возможности : Сборник статей III Международного научно–исследовательского конкурса, Петрозаводск, 31 января 2022 года. – Петрозаводcк : Новая Наука (ИП Ивановская И.И.), 2022. – С. 117–127 // НЭБ eLIBRARY.