

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»**

**Институт управления и цифровых технологий**



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
(программа повышения квалификации)

**«ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА  
ПЕРЕВОЗКУ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ  
ТРАНСПОРТЕ»**

(по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог)

Москва 2021 г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дополнительная профессиональная программа (далее – программа) разработана в соответствии с требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативных актов Российской Федерации, локальных актов РУТ (МИИТ).

Программа разрабатывалась на основании установленных квалификационных требований по должностям, указанных в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (в ред. от 12.02.2014).

При разработке программы использовался федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утвержденном приказом Минобрнауки России от 27.03.2018 № 216.

## ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

**Цель обучения:** совершенствование профессиональных компетенций руководителей и специалистов АО «МТППК» необходимых для профессиональной деятельности в области управления процессом организации работы билетных касс.

**Категория слушателей:** лица, имеющее среднее профессиональное образование.

**Должностная категория слушателей:** руководители и специалисты структурных подразделений АО «МТППК».

**Форма обучения:** очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

**Трудоемкость программы:** 38 часов (в том числе 12 часов – заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий, 26 часов – очное обучение).

**Сроки освоения программы:** 10 дней (в том числе 7 дней – заочное обучение, без отрыва от работы, 3 дня – очное обучение, с отрывом от работы).

**Режим занятий:** 1-2 часа в день при заочной форме обучения, 8 часов в день при очной форме обучения.

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

**Совершенствование следующих профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации:**

- Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями;
- Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика.

### **В результате изучения программы слушатели должны:**

#### **ЗНАТЬ:**

- особенности управления персоналом при организации работы билетных касс;
- принципы клиентоориентированности и сервиса в пригородных пассажирских перевозках;
- основные направления обеспечения доступности железнодорожного транспорта и транспортной инфраструктуры для маломобильных групп населения.

#### **УМЕТЬ:**

- организовывать и контролировать работу билетных касс на основе существующей нормативной правовой базы;
- применять современные методы клиентоориентированности и сервиса в пригородных пассажирских перевозках;
- внедрять новые методы управления персоналом при организации работы билетных касс.

## **УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудоемкость, ак. час.	Из них занятия, ак. час.				Форма аттестации, трудоемкость, ак. час.
			лекции	практически, семинарские, выездные занятия	тренинги, деловые и ролевые игры круглые столы	Дистанцион. обучение	
<b>1.</b>	<b>Практическая психология делового общения</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	<b>12</b>	-
1.1.	Основы делового общения	10	2	2	-	6	-
1.2.	Принципы клиентоориентированности	10	2	2	-	6	-
<b>2</b>	<b>Основы управления кадровым ресурсом</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	-
2.1.	Принципы управления линейным предприятием ж.д. транспорта	4	2	2	-	-	-
2.2.	Управление кадровым ресурсом	4	2	2	-	-	-
<b>3.</b>	<b>Обеспечение доступности ж.д. транспорта для маломобильных пассажиров.</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	-
<b>4</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>	-	-	-	-	Зачет, 2
	<b>ИТОГО</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	-	<b>12</b>	<b>2</b>

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК \*

№ п/п	Наименование модуля	Количество академических часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)									Итого	
		Заочное (дистанцион) обучение							Очное обучение			
		Д1	Д2	Д3	Д4	Д5	Д6	Д7	Д1	Д2		Д3
1.	Практическая психология делового общения	2	2	2	2	2	1	1	8			20
2.	Основы управления кадровым ресурсом									8		8
3.	Обеспечение доступности ж.д. транспорта для маломобильных пассажиров.										8	8
4.	<b>Итоговая аттестация</b>										2	2
		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>38</b>

\* календарный учебный график может уточняться в расписании занятий с учетом рекомендаций заказчика образовательных услуг.

## РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

### МОДУЛЬ 1. Практическая психология делового общения

#### **Тема 1.1. Основы делового общения.**

Деловая беседа. Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Бизнес-этикет.

Психологические аспекты переговорного процесса. Технологии переговоров. Стратегии переговорного процесса. Переговоры и презентации. Как преодолеть сопротивление оппонента. Переговоры, как искусство продаж. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия, повышающие успех переговоров. Динамика переговорного процесса. Компромисс в процессе переговоров. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров. Приемы ускорения принятия решения. Завершение переговоров. Анализ результатов деловых переговоров. Характеристика условных собеседников.

#### **Тема 1.2. Основы клиентоориентированности.**

Основы психологии восприятия человека. Этапы процесса общения. Фильтры восприятия. Физиологические рамки. Вербальные ключи доступа. Невербальные ключи доступа. Раппорт. Техники установления контакта при межличностном общении. НЛП (Нейролингвистическое программирование.)

Практические занятия «Технологии «позитивного общения»». Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Саморегуляция в кризисных ситуациях.

### Модуль 2. Основы управления кадровым ресурсом.

**Тема 2.1. Структура управления линейным предприятием ж.д. транспорта.**

Понятия, выбор, принципы, подходы, построение и виды структур управления. Значимые характеристики компании. Критерий «стратегической

целесообразности». Критерий «экономической эффективности». Ресурсы, которые использует компания. Характеристики кадрового ресурса и проблемы, связанные с ними.

Финансово-экономических показатели компании. Успех компании как система причинно-следственных связей. «Квалификация» и «Вовлеченность» персонала. «Работничество» и «сотрудничество», формула сотрудничества.

## **Тема 2.2. Управление кадровым ресурсом.**

Каскадная система управления линейным предприятием. Структура менеджмента применительно к модели основных процессов ОАО «РЖД»

Характеристики персонала и ценностное предложение.

Система управления кадровым ресурсом и непосредственный руководитель. Процедуры системы управления кадровым ресурсом: смысл, краткая характеристика и предъявляемые требования. «Где заканчивается HR-дирекция и начинается непосредственный руководитель?!», или кто за что отвечает. Что такое «эффективный руководитель» с точки зрения компании. «Контролер» и «наставник», «почему руководитель не решает тех задач, которые должен решать?!», или как компании сформировать эффективный управленческий корпус?

Процедура «управление эффективностью деятельности» как основная работа руководителя по отношению к подчиненным. Параметры процедуры «управление эффективностью деятельности».

Практикум: постановка задач и планирование деятельности сотрудника.

Мониторинг. Цикл мониторинга: наблюдение, сбор и анализ информации, обратная связь, планирование деятельности. Конструктивная и деструктивная обратная связь. Что необходимо учесть при проведении мониторинга деятельности.

Практикум: предоставление конструктивной обратной связи.

Подведение итогов. Подведение итогов как формальная составляющая совместной работы. Что необходимо учесть при подведении итогов.

Практикум: подведение итогов.

## **МОДУЛЬ 3. Обеспечение доступности ж.д. транспорта для маломобильных пассажиров.**

Нормативно-правовые документы. Типовая схема этапов предоставления услуг пассажирского железнодорожного транспорта. Основные направления обеспечения доступности вокзалов для пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения. Зоны посадки в транспортные средства. Доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью. Информативность услуг пассажирского транспорта: требования доступности для людей с инвалидностью. Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью. Система менеджмента исполнителей услуг пассажирского транспорта и подготовка персонала.

## **МОДУЛЬ 4. Итоговая аттестация.**

Индивидуальная оценка результатов повышения квалификации. Анализ качества обучения.

### **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация учебной программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данные направления деятельности.

#### **Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Качество образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, отвечающим квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике, утвержденном приказом Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 № 1н, требованиям профессионального стандарта «Статистик», утвержденного приказом Минтруда России от 08.09.2015 № 605н, научными сотрудниками, руководителями и специалистами профильных организаций и предприятий, имеющими большой опыт (более 5 лет) практической работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности учебной программы.

К реализации учебной программы привлекаются:

- заведующие кафедрами, профессора (имеющие ученую степень (звание));
- доценты, старшие преподаватели (имеющие ученую степень (звание));
- научные сотрудники;
- руководители и специалисты организаций и предприятий транспорта;
- иные категории преподавательского состава.

При этом не менее 70% трудоемкости учебной программы реализуется с привлечением профессорско-преподавательского состава, имеющего ученую степень (ученое звание).

#### **Требования к материально-техническим условиям**

Для обеспечения всех видов занятий, указанных в учебном плане, предусмотрено использование следующих помещений, обучающих технических комплексов и средств:

<b>Общая характеристика помещения</b>	<b>Количество помещений</b>	<b>Вместимость помещения, чел.</b>	<b>Оснащение средствами отображения данных, доступа к информационным сетям, возможности применения</b>
Лекционная аудитория	1	20	Требуется наличие средств отображения данных на большой экран

## Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Для реализации программы используются следующие информационно-коммуникационные ресурсы, учебные, учебно-методические, справочные и другие материалы:

Наименование технических средств и программных средств, учебных и учебно-методических материалов	Количество	Основные характеристики
Технические комплексы (средства)		
Персональные компьютеры	20	Процессор i5-670 3.5 GHz, RAM 8Gb, HDD 500Gb, DVD-RW, Monitor 22", вэб-камера, микрофон, наушники
Канал передачи данных в сеть Интернет	20	Круглосуточная возможность доступа в Интернет, скорость передачи данных – не менее 512 Кбит/с

### Общие требования к организации образовательного процесса

Структурно учебный процесс состоит из заочного и очного обучения в Российском университете транспорта (МИИТ).

Для дистанционного обучения учебно-методические материалы размещаются в системе дистанционного обучения (СДО) РУТ (МИИТ) в сети Интернет по адресу <http://sdo.imiit.ru/>.

Доступ к СДО осуществляется с использованием информационных технологий и технических средств, обеспечивающих возможность самостоятельного изучения слушателями данного материала. Учебно-методическая помощь в ходе дистанционного обучения оказывается профессорско-преподавательским составом путем ответов на вопросы, размещение которых возможно в СДО.

Очная фаза реализации учебной программы начинается с входного контроля изученного в ходе дистанционного обучения материала. Входной контроль знаний проводится в форме ответов на вопросы. Результаты входного контроля отражаются в ведомости входного контроля знаний.

В случае неудовлетворительного ответа на вопросы входного контроля знаний слушателям предоставляются технические возможности повторного изучения (вне сетки расписания) материалов дистанционного обучения с последующей сдачей слабо усвоенного материала в ходе итоговой аттестации.

При очном обучении применяются различные виды занятий (лекции, практические занятия), используются обучающие средства, способствующие лучшему теоретическому и практическому усвоению программного материала.

Лекция является важнейшим видом занятий для изложения основных теоретических знаний, понятийного аппарата и важнейших проблем.

Практические занятия проводятся с использованием методов интенсивного обучения, направленных на развитие знаний, умений и навыков практической направленности, освоение слушателями нового опыта.

В ходе очного обучения вне сетки расписаний предусматривается также проведение консультаций для слушателей по наиболее сложным вопросам программы.

Для повышения эффективности учебного процесса основные методические материалы выдаются слушателям на электронном либо на бумажном носителе.

Обучение завершается итоговой аттестацией. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие программу повышения квалификации в полном объеме.

Итоговая аттестация проводится комиссией в составе не менее 2-х человек путем объективной и независимой оценки качества подготовки слушателей.

Итоговая аттестация проводится путем ответа слушателей на 2-3 вопроса по изученной программе.

Отметки выставляются по двухбалльной системе («зачтено», «не зачтено»).

Отметка «зачтено» выставляется в случае, когда слушатель правильно ответил на заданные вопросы, показав при этом освоение предусмотренных программой знаний и умений.

Отметка «не зачтено» выставляется, когда слушатель не ответил на вопросы или ответил на них неправильно или при ответе на основные и дополнительные вопросы не показал в достаточной степени знания и умения, предусмотренные программой по данным вопросам.

### **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

Итоговая аттестация слушателей проводится, в форме, определенной учебным планом.

Форма итоговой аттестации – зачет.

### **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### **Примерный перечень вопросов для входного контроля знаний и подготовки к итоговой аттестации**

1. Деловая беседа. Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Бизнес-этикет.
2. Психологические аспекты переговорного процесса. Технологии переговоров. Стратегии переговорного процесса.
3. Как преодолеть сопротивление оппонента. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия, повышающие успех переговоров.
4. Динамика переговорного процесса. Компромисс в процессе переговоров. Особенности ведения переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров. Приемы ускорения принятия решения.
5. Завершение переговоров. Анализ результатов деловых переговоров. Характеристика условных собеседников.



6. Основы психологии восприятия человека. Этапы процесса общения.
7. Фильтры восприятия. Физиологические рамки.
8. Вербальные ключи доступа. Невербальные ключи доступа. Раппорт. Техники установления контакта при межличностном общении.
9. Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Саморегуляция в кризисных ситуациях.
10. Понятия, выбор, принципы, подходы, построение и виды структур управления.
11. Значимые характеристики компании. Критерий «стратегической целесообразности». Критерий «экономической эффективности».
12. Ресурсы, которые использует компания. Характеристики кадрового ресурса и проблемы, связанные с ними.
13. Финансово-экономических показатели компании. Успех компании как система причинно-следственных связей.
14. «Квалификация» и «Вовлеченность» персонала.
15. Каскадная система управления линейным предприятием.
16. Структура менеджмента применительно к модели основных процессов ОАО «РЖД»
17. Характеристики персонала и ценностное предложение.
18. Система управления кадровым ресурсом и непосредственный руководитель.
19. Процедуры системы управления кадровым ресурсом: смысл, краткая характеристика и предъявляемые требования.
20. Что такое «эффективный руководитель» с точки зрения компании.
21. Как компании сформировать эффективный управленческий корпус?
22. Процедура «управление эффективностью деятельности» как основная работа руководителя по отношению к подчиненным. Параметры процедуры «управление эффективностью деятельности».
23. Мониторинг. Цикл мониторинга: наблюдение, сбор и анализ информации, обратная связь, планирование деятельности.
24. Конструктивная и деструктивная обратная связь. Что необходимо учесть при проведении мониторинга деятельности.
25. Подведение итогов. Подведение итогов как формальная составляющая совместной работы. Что необходимо учесть при подведении итогов.
26. Основные нормативно-правовые документы в сфере обслуживания маломобильных групп населения.
27. Типовая схема этапов предоставления услуг пассажирского железнодорожного транспорта.
28. Основные направления обеспечения доступности вокзалов для пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения.
29. Зоны посадки в транспортные средства.
30. Доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью.
31. Информативность услуг пассажирского транспорта: требования доступности для людей с инвалидностью.

32. Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью.
33. Система менеджмента исполнителей услуг пассажирского транспорта и подготовка персонала.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 10.01.2003 № 17-ФЗ (ред. от 18.07.2011) «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности».
3. Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ (ред. от 18.07.2011) «О транспортной безопасности».
4. Постановление Правительства РФ от 2.03.2005 № 111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».
5. Козырев В.А., Ковальская М.И., Палкин С.В. и др. «Менеджмент на железнодорожном транспорте» - Учебное пособие, 2017 г., 675 с.
6. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Утв. приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473.
7. Е.В. Митасова «Практическая психология делового общения» - Учебное пособие, Москва 2018 г.
8. Под редакцией Пазойского Ю.О. Организация пригородных железнодорожных перевозок: Учебное пособие. – М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2015 г. – 269с.
9. Пазойский Ю.О., Шубко В.Г., Вакуленко С.П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, методы и решения): Учебное пособие. – М.: ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2009. – 342с.

Программу разработал:  
К.т.н. доцент кафедры «ЖДСУ» ИУЦТ



М.Ю. Савельев