

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ – СЕКРЕТЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ. РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ НАВЫКОВ.

Тема 1.1. Роль руководителя, как лидера. Ключевые управленческие функции.

Навыки, определяющие успех руководителя. Цикл управления достижениями. «Несущие конструкции» успешной личности. Мотивирующие и демотивирующие черты харизматичного лидера. Что необходимо учитывать для сохранения лояльности подчиненных? Ценности лидера, как инструмент оперативного управления. Сила лидера, как степень влияния на ценности и мотивы окружения. Определение, трансляция и контроль ценностей. Понятие «психологического контракта» с сотрудником.

Тема 1.2. Постановка целей и задач.

Управление по целям. Критерии правильно поставленной цели. Развитие модели SMART – как добиться «принятия» цели сотрудником? Алгоритм беседы по постановке задач подчиненным. Инструктаж и мотивирование.

Тема 1.3. Инструменты нематериальной мотивации.

Обзор концепций мотивации и систематизация выводов. Структура мотивации. Понятие «ведущего мотива» и их описание. Определение личного мотивационного профиля участниками. Определение ведущего мотива сотрудника. Инструменты мотивирования и вовлечения. Привязка целей к ведущим мотивам сотрудников. Проведение индивидуальных бесед с учетом типа мотивации сотрудника.

Тема 1.4. Влияние стиля руководства на результативность и мотивацию сотрудника.

Тест. Определение ведущего управленческого стиля участника. Определение уровня готовности подчиненного к выполнению задачи. 4 стиля руководства. Характеристики стилей. Модель ситуационного руководства. Выбор оптимального стиля руководства с учетом типа сотрудника. Правила применения и использования различных стилей управления. Практика.

Тема 1.5. Делегирование, как сильнейший мотивационный рычаг руководителя.

Понятие барьеров делегирования. Ролевой кризис, как причина внутренних барьеров. Две концепции делегирования. Алгоритм беседы с целью делегирования задачи. «Матрица делегирования» Визуализация и согласование уровня доверия с сотрудником.

Тема 1.6. Контроль и обратная связь по результатам выполнения задач.

Как превратить беседу с целью контроля в мотивационную беседу? Алгоритм предоставления корректирующей обратной связи.

- Приемы манипуляции со стороны сотрудника во время контроля и предоставления корректирующей обратной связи
- Инструменты влияния и трансляции ответственности

Правила предоставления обратной связи. Позиции в переговорах. Позитивная обратная связь, как инструмент мотивирования и закрепления верного рабочего поведения.

МОДУЛЬ 2. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД И ЕГО ПРИМЕНЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ ПАССАЖИРСКИМ КОМПЛЕКСОМ.

Тема 2.1 Процессный подход и современные системы управления организацией. Определение бизнес-процесса. Методологии описания бизнес-процессов. Процессный подход к управлению.

Методики моделирования и анализа бизнес-процессов являются одним из важнейших инструментов, используемых в настоящее время для повышения эффективности бизнеса. Такие крупные российские компании, как ГМК «Норильский никель», Оскольский электрометаллургический комбинат, Альфа-банк, применяют программные средства для описания и оптимизации бизнес-процессов. Конечная цель использования подобных методик и программных средств – реорганизация бизнес-процессов и, как следствие, увеличение выручки, сокращение затрат на производство продукции и услуг, повышение качества продукции, оптимальное использование оборотного капитала, внедрение систем автоматизации и т. д.

Процессный подход – подход к организации и анализу деятельности компании, основанный на выделении и рассмотрении ее бизнес-процессов, каждый из которых протекает во взаимосвязи с другими бизнес-процессами компании или внешней средой. Моделирование бизнес-процессов – это отражение субъективного видения реально существующих в организации процессов при помощи графических, табличных, текстовых способов представления.

Цель процессного подхода в том, что он позволяет применять горизонтальные связи в организациях. Сотрудники, которые задействованные в одном процессе, могут координировать работу в рамках процесса самостоятельно и в случае проблем, смогут решать их без участия вышестоящего руководства. Процессный подход к управлению позволяет более оперативно решать возникающие вопросы и воздействовать на результат.

Тема 2.2. Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи.

Формирование модели бизнес-процесса – сложная задача, требующая для решения определенного набора методов и средств. Существуют различные методики ведения проектов по описанию процессов. Для каждого проекта выбирается конкретная методика представления процессов в виде стандартных блок-схем, диаграмм, выполненных определенным образом.

Метод создания схемы бизнес-процесса – важнейшая часть методологии проекта, описания бизнес-процессов организации. В соответствии с определением любой метод – это способ достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи. Чтобы системно описать бизнес-процесс, необходимо как минимум определить, из каких объектов он состоит и какие между ними есть связи и зависимости. Связи предназначены для описания взаимоотношения объектов между собой. К числу таких взаимоотношений могут относиться последовательность выполнения во времени, связь при помощи потока информации, иерархические отношения между объектами и т. д. На схемах моделей связи между объектами чаще всего отображаются стрелками или линиями. При помощи объектов модели и связей реальная деятельность организации представляется в виде описания, графических схем.

Тема 2.3. Практика внедрения процессного подхода к управлению. Процесс как объект управления. Назначение владельца процесса. Документы, регламентирующие проведение процесса. Управление процессом. Эффективность бизнес-процесса.

Истоки концепции управления процессами ведут к теориям управления, разработанным еще в XIX веке. В 80-х годах XIX-го века Фредерик Тейлор предложил менеджерам использовать методы процессного управления для наилучшей организации деятельности.

Процессный подход позволяет концентрироваться на результатах работы организации в целом, а не на работе каждого из подразделений, как применяется это при функциональном подходе. При процессном подходе меняется и структура организации. Основным элементом становится процесс. В

соответствии с одним из принципов процессного подхода организация состоит не из подразделений, а из процессов.

В общем случае всю документацию организации можно разделить на два класса: документация внешнего происхождения; документация внутреннего происхождения. К документации внешнего происхождения относятся законы РФ, постановления правительства, государственные и международные стандарты, нормативные документы, справочники, правила эксплуатации установок повышенной опасности и т. д. К документации внутреннего происхождения относятся все документы, создаваемые внутри организации для осуществления ее деятельности и в ходе деятельности сотрудниками организации.

Важнейшим понятием является эффективность бизнес-процесса, под которой, как правило, понимается отношение конечного результата (выхода) процесса к затраченным на его получение ресурсам. Эффективность может измеряться на основе различных показателей. Для каждого из них могут быть рассчитаны допустимые или целевые значения – критерии достижения показателей.

Тема 2.4. Внедрение процессного подхода в управление вокзальным комплексом (деловая игра). (На примере линейного предприятия – вокзала Екатеринбург).

Предоставлением услуг клиентам занимаются сотрудники вокзала, сторонние организации и аутсорсинговые компании. Но в непосредственном подчинении у дежурного помощника начальника вокзала находятся только сотрудники вокзала.

С учетом того, что все сотрудники, включая сторонние организации и аутсорсинговые компании взаимодействуют между собой, ЛВОКп, обязан координировать работу всех подразделений.

Принципы процессного подхода. Процессно-ориентированное управление. Цикл Деминга-Шухарта «Plan-Do-Check-Action» (PDCA) на примере функционирования вокзала Екатеринбург. Построение сетей бизнес-процессов, их ранжирование. Разработка моделей бизнес-процессов. На основе предложенных мероприятий разработка улучшенных схем бизнес-процессов. Расчет экономического эффекта. Обсуждение полученных результатов.

МОДУЛЬ 3. Обеспечение транспортной безопасности, в том числе антитеррористической защищенности, на вокзальных комплексах.

Тема 3.1. Основные нормативно-правовые документы, определяющие требования к безопасному и устойчивому функционированию объектов транспортной инфраструктуры.

1. Правовые и организационные основы системы обеспечения транспортной безопасности в Российской Федерации. Основные понятия по транспортной безопасности.

1.1. Основные понятия, определения, цели, задачи и принципы обеспечения транспортной безопасности.

1.2. Структура и содержание Федерального закона от 09 февраля 2007 года № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

1.3. Подзаконные акты и иные руководящие документы по обеспечению транспортной безопасности, изданные в развитие Федерального закона от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

2. Государственное регулирование вопросов обеспечения транспортной безопасности.

2.1. Федеральные органы исполнительной власти, задействованные в обеспечении транспортной безопасности.

2.2. Полномочия и права федеральных органов исполнительной власти, участвующие в обеспечении транспортной безопасности. Виды проверок.

3. Ответственность субъектов транспортной инфраструктуры в области обеспечения транспортной безопасности.

3.1. Ответственность за неисполнение требований по обеспечению транспортной безопасности.

3.2. Ответственность за непредставление информации об актах незаконного вмешательства.

3.3. Ответственность за нарушение установленных в области обеспечения транспортной безопасности порядков и правил.

Тема 3.2. Современные технологии по обеспечению безопасности на вокзальных комплексах.

1. Инженерно-технические средства охраны.

1.1. Защита объектов, общие понятия.

1.2. Инженерные сооружения обеспечения транспортной безопасности.

2. Технические средства досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности.

2.1. Основные предметы и вещества, обнаруживаемые и идентифицируемые при проведении досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности.

2.2. Общие сведения об основных видах технических средств:

- стационарные и ручные металлоискатели.
- рентгенотелевизионные установки. Реализованные требования безопасности.
- аппаратуры сканирования человека.
- аппаратура радиационного контроля.
- аппаратура обнаружения паров взрывчатых веществ.
- спектрометрические комплексы на основе метода меченых нейтронов.

3. Взрывозащитные средства и комплексы. Кинологическая служба.

3.1. Взрывозащитные средства.

3.2. Кинологическая служба.

4. Сертификация технических средств обеспечения транспортной безопасности.

Тема 3.3. Реализация требуемых мер обеспечения безопасности объектов транспортной инфраструктуры.

1. Требования по обеспечению транспортной безопасности для объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта.

1.1. Обязанности по обеспечению транспортной безопасности субъектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта в целом.

1.2. Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта.

1.3. Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий транспортных средств железнодорожного транспорта.

1.4. Требования по обеспечению транспортной безопасности объектов

транспортной инфраструктуры на этапе их проектирования и строительства и объектов (зданий, строений, сооружений), не являющихся объектами транспортной инфраструктуры и расположенных на земельных участках, прилегающих к объектам транспортной инфраструктуры и отнесенных в соответствии с земельным законодательством Российской Федерации к охраняемым зонам земель транспорта.

1.5. Требования по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах.

2. Реализация мер по обеспечению транспортной безопасности с учетом проведения спортивных мероприятий мирового значения.

2.1. Особенности обеспечения безопасности при проведении спортивных мероприятий.

2.2. Дополнительные меры при проведении спортивных мероприятий.

Тема 3.4. Основы технологий и способы выявления подозрительных лиц с возможными намерениями совершения противоправных действий (технологии профайлинга).

1. Реализация метода визуальной диагностики психоэмоционального состояния человека в интересах обеспечения транспортной безопасности.

1.1. Обнаружение попытки (введение в заблуждение) обмана по поведенческим признакам: взгляд, мимика, жесты, положение тела.

1.2. Методика выявления лиц, возможно причастных к организации актов незаконного вмешательства, по невербальным признакам.

1.3. Методика выявления лиц, возможно причастных к организации актов незаконного вмешательства, по вербальным признакам.

МОДУЛЬ 4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН НА ОБЪЕКТАХ ВОКЗАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.

Тема 4.1. Основные нормативные документы, термины и понятия, категории МГН, виды инвалидности. Профессиональная этика и правила общения с маломобильными пассажирами.

Конвенция ООН о правах инвалидов, Законодательные акты РФ и нормативные документы ОАО «РЖД» в области обслуживания

маломобильных пассажиров.

Понятие «инвалид», «инвалидность». Классификация видов инвалидности. Понятие «маломобильные пассажиры». Категории маломобильных пассажиров.

Особенности общения и обслуживания пассажиров с инвалидностью и иных маломобильных граждан. Понимание потребностей в помощи пассажиров с различными видами инвалидности; основные принципы, способы и методы их обслуживания. Межчеловеческие методы общения и навыки обслуживания пассажиров, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата, включая пассажиров, использующий для передвижения кресла-коляски, трости, костыли и т.п.; нарушения слуха, зрения, речи; глухонемые, с интеллектуальными отклонениями. Возможные конфликтные ситуации, их предотвращение и пути выхода из них. Преодоление личных психологических барьеров при общении с маломобильными пассажирами.

Тема 4.2. Барьеры и препятствия при организации обслуживания МГН на объектах вокзальной инфраструктуры. Требования к обустройству пассажирской инфраструктуры вокзалов, станций и остановочных пунктов.

Виды препятствий, ограничивающих доступность объектов вокзальной инфраструктуры для маломобильных пассажиров (вертикальные, горизонтальные, пространственные, эргономические, информационные, когнитивные, психологические, антропометрические).

Основные ГОСТы, СНИПы и СП, принятые к руководству при обеспечении доступности объектов транспортной пассажирской инфраструктуры. Нормы и правила оснащения специализированным оборудованием всех функциональных зон вокзальной инфраструктуры.

Оснащение вокзалов, остановочных пунктов, станций мобильными средствами помощи МГН (инвалидными колясками, креслами-каталками, носилками, подъемными платформами, аппарелями и др.), технология их использования. Стационарное оборудование вокзальной, станционной инфраструктуры (лифты, эскалаторы, подъемники, пандусы).

Особенности индукционного, переговорного, визуально-информационного оборудования для пассажиров с инвалидностью по слуху. Особенности тактильного оборудования для пассажиров с проблемами зрения.

Тема 4.3. Основные принципы обслуживания маломобильных пассажиров на вокзальных комплексах. Информационно-сервисное обслуживание на вокзалах, станциях, остановочных пунктах.

Оборудование, используемое МГН различных категорий на вокзалах, особенности его обслуживания, хранения и эксплуатации, обслуживание багажа и оборудования МГН, в том числе и спортивного оборудования.

Порядок обслуживания маломобильных пассажиров на территории вокзального комплекса. Программа «Центр содействия мобильности ОАО «РЖД». Услуги, предоставляемые маломобильным пассажирам в рамках проекта.

Информационные ресурсы ОАО «РЖД» (call-центры, сайты), содержащие информацию об услугах для маломобильных пассажиров. Технология заблаговременного оповещения работниками вокзальных комплексов о возможностях инфраструктуры железнодорожного транспорта.

Коляски, в том числе электрические, трости, костыли, используемые в процессе перемещения на объектах вокзальной инфраструктуры.

МОДУЛЬ 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ. БЕЗОПАСНОСТЬ В ПРОФЕССИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ ОТ ПРОФЕССИИ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Тема 5.1. Понятие профессиональной надежности личности и профессиональной безопасности. Здоровье личности профессионала. Профессиональное выгорание.

Понятие «здоровье профессионала» интегрирует сложные взаимоотношения человека с профессиональной средой и является мерой согласованности социальных потребностей общества и возможностей человека в условиях профессиональной деятельности. Особую актуальность проблема здоровья профессионала приобретает в отношении тех людей, чья профессиональная деятельность протекает в стрессовых условиях.

Психологическое обеспечение здоровья профессионала может быть рассмотрено как составная часть концепции психологического обеспечения профессиональной деятельности, одной из основных задач которой является повышение эффективности управленческой деятельности. Под эффективностью в данном случае понимается не только увеличение производительности труда и повышение его надежности, но и обеспечение оптимального уровня затрат, достижение высоких результатов без потери здоровья. Концепция направлена на обеспечение безопасности и надежности профессиональной деятельности, повышение ее эффективности, а также обеспечение профессионального долголетия личности. Профессиональное выгорание: плюсы и минусы.

Тема 5.2. Формирование навыков личностной безопасности в профессии. Профессиональное долголетие.

Анализ причин профессионального самоопределения. Проблема профессиональной пригодности с позиции деятельности и с позиции личности. Развитие профессионально-важных качеств как повышение профессионализма и сохранение профессионального долголетия. Психологические особенности поддержания здоровья профессионала. Содержание мер по поддержанию здоровья профессионалов в различных видах профессиональной деятельности.

МОДУЛЬ 6. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ.

Оценка уровня освоения программы слушателями.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

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

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

Реализация образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, имеющим высшее образование и отвечающим квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.01.2011 № 1н, требованиям профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.09.2015 № 608н, научными работниками, руководителями и специалистами профильных организаций и предприятий, имеющими большой опыт практической работы (свыше 5-ти лет) в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности программы.

Количественно-качественная характеристика педагогических кадров, обеспечивающих образовательный процесс, отражена в следующей таблице: