

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ, ИНТЕГРИРОВАННЫХ В ГОРОДСКУЮ СРЕДУ.

Тема 1.1. Вокзальный комплекс – элемент инфраструктуры железнодорожного транспорта.

Принципы организации современного вокзального бизнеса.

Рациональное развитие транспортных систем ставит перед нами две основные задачи – изучение спроса на услуги транспорта со стороны населения и организация предложения. Поэтому важным принципом оптимизации транспортной системы можно назвать разработку плана её перспективного развития.

Развитие вокзалов в функциональном и градостроительном плане, месторасположение окружающих зданий и сооружений, положило начало трансформации их в многофункциональные вокзальные комплексы, интегрированные в городскую среду. Расширение общественно-деловой функции железнодорожного вокзала привело к появлению новых объектов городской застройки, которые стали центрами мобильности населения, а также представляют собой историческую и культурную ценность.

Принципы организации современного вокзального бизнеса. Клиентоориентированность. Мультифункциональность. Доступность. Экологичность.

Тема 1.2. Зарубежный опыт функционирования вокзальных комплексов.

Основные принципы классификации зарубежных вокзальных комплексов. Функционирование вокзальных хозяйств Японии, Германии, Франции.

Основная тенденция модернизации зарубежных вокзальных комплексов – преобразование их в терминалы, координирующие работу транспортных коридоров по обслуживанию пассажиропотоков и поездопотоков, обеспечивающих качество обслуживания пассажиров и посетителей за счёт взаимодействия различных видов транспорта. Анализ функционирования зарубежных вокзальных комплексов позволяет увидеть новые подходы к организации их управления, а именно: интернационализация управления; увеличение числа частных операторов, участвующих в управлении вокзальным комплексом; необходимость функционального зонирования внутренних площадей, зонирования внешней транспортной территории; стандартизация

услуг; введение новых систем приобретения проездных документов; изменение принципов информационного обеспечения пассажиров.

Тема 1.3. Вокзал в составе транспортно-пересадочных узлов и комплексов. Структурные схемы ТПУ, формируемых с участием железнодорожного транспорта.

Транспортная проблема крупных городов России остается одной из острейших. Современные крупные города развиваются столь стремительными темпами, что их транспортная инфраструктура не успевает развиваться и трансформироваться такими же темпами в соответствии с ростом количества жителей и рабочих мест, создающихся в городе и ближайших пригородах. Одним из способов решения этой проблемы является выработка рациональной структуры и технологии функционирования ТПУ.

Связанность различных типов транспорта на базе вокзалов обеспечивает автономность передвижения пассажира. Кроме того, пассажиры со всех типов транспорта должны иметь одинаковый доступ ко всем благам на вокзале.

Повышение доступности достигается за счет эффективного взаимодействия с операторами других общественных видов транспорта, организацией, отвечающей за систему интермодального сообщения, и строительства удобных парковок для пользователей индивидуальными транспортными средствами (машин, мотоциклов, велосипедов) и стоянок такси и т.д.

Обзор структурных схем ТПУ, формируемых с участием железнодорожного транспорта.

МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В ПОДРАЗДЕЛЕНИИ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Целью тренинга является формирование единой терминологии в области проектного управления, обзор содержания международных и национальных стандартов, принципов и инструментов проектного управления. Возможности применения проектного управления в подразделениях Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД».

Тема 2.1. Введение в тему.

Причины и выгоды использования проектного управления. Международные и российские стандарты проектного управления. Основные понятия проектного управления. Логика портфельного, программного и проектного управления. Жизненный цикл проекта.

Тема 2.2. Организационные аспекты проектного управления.

Модель проектно-ориентированной системы управления. Стратегическое и тактическое планирование. Организационная структура и персонал. Коллегиальный орган принятия решений — Проектный комитет. Функции проектного офиса.

Тема 2.3. Внедрение проектного управления.

Процессы и инструменты управления проектами. Опыт внедрения проектного управления. Проблемы внедрения проектного управления. Эффекты внедрения проектного управления.

Тема 2.4. Практикум. Работа в командах с инструментами проектного управления.

Подготовка паспорта проекта: цели проекта, задачи, ожидаемые результаты и ключевые показатели эффективности.

МОДУЛЬ 3. СОЗДАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОМАНДЫ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Тема 3.1. Команда как организационная форма коллективного управления.

Командная форма организации работы: преимущества и риски. Виды бизнес команд: исполнительские, управленческие, проектные, экспертные, принятия решений (совет директоров). Ключевые задачи руководителя команды. Разнообразие подходов к проблеме формирования бизнес-команд (плюсы и минусы).

Тема 3.2. Композиция и реформирование управленческих команд

Формальная и неформальная структура управленческой команды. Подбор, расстановка людей и обеспечение их лояльности. Постановка и декомпозиция командных целей. Управление корпоративной культурой. *Практикум: Разработка основных принципов и целей формируемой команды, критериев оценки и отбора будущих участников.*

Тема 3.3. Обеспечение кадровой и организационной безопасности деятельности команды.

Кадровые риски членов команды: незаменимость, снижение мотивации, саботаж, воровство, хед-хантинг. Организационные риски управленческих команд: приход новых членов команды, увольнение, офисная политика и

интриги, транзакционные издержки и конфликты. Управление конкуренцией внутри команды. Установление уровней доступа к информации. Ввод нового сотрудника: вопросы статуса, адаптация, передача власти. Безболезненное увольнение: собеседование при увольнении, организационное сопровождение увольнения, «золотой парашют». Мониторинг кадровой и организационной безопасности: набор параметров для анализа, досье сотрудников, сеть информирования.

Практикум: Составление карты и программы снижения рисков для управленческой команды.

Тема 3.4. Управление рабочими процессами и разрешение конфликтных ситуаций в команде.

Оценка производительности командной работы, установление ключевых показателей эффективности. Процедуры согласования и принятия управленческих решений. Мотивация на достижение целей команды.

Практикум: Деловая игра «Разрешение конфликтных ситуаций в команде».

МОДУЛЬ 4. РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТНЫХ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛОВ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Целью тренинга является знакомство профессионалов – участников тренинга – с собственной личностью: выявление сильных и слабых сторон и, с позиции ресурсного подхода, на развитие слабых сторон, как ресурсов личности, ее потенциалов, неиспользованных возможностей в профессии и в жизнедеятельности в целом.

Тема 4.1. Теоретический блок. Знакомство с основными понятиями.

Общее понимание процесса самопознания: понятие личности, структуры личности, развитие личности, личностный рост, лидерство. Знакомство с ресурсным подходом.

Тема 4.2. Практическая работа по изучению личностных особенностей профессионалов.

Выявление сильных и слабых сторон личности. Выявление внешних и внутренних ресурсов личности (профессионалов). Работа с личностными ресурсами. Психология лидера. Личностные качества лидера. Формирование и/или развитие лидерских качеств. Разработка индивидуальной стратегии развития личности (на примере профессии).

МОДУЛЬ 5. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ. РАБОТА С РЕКЛАМАЦИЯМИ КЛИЕНТА (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Тема 5.1. Работа с эмоциями.

Рациональная и эмоциональная составляющая в конфликтных переговорах. Приемы снятия эмоций и эффективная реакция на агрессию. Правила эффективного выражения своих эмоций. Позиции в конфликтных переговорах. Транзактный анализ. Триггеры и типовые ошибки в конфликтных переговорах. Распознавание психологического состояния собеседника по его невербальному поведению, способы коррекции собственного невербального поведения. Техники эмоциональной саморегуляции.

Тема 5.2. Ответ на претензию.

Умение прояснять интересы всех сторон, вовлеченных в проблему. Эффективная форма отказа. Предоставление информации. Алгоритм решения конфликтной ситуации:

эффективный сбор информации, вопросы и активное слушание;
получение согласия на предоставление информации, техника присоединения и «возвращения» возражения;
конструктивный ответ на претензию.

Аргументация своей позиции. Решение вопроса и заключение договоренностей.

МОДУЛЬ 6. КРУГЛЫЙ СТОЛ.

Участники программы – кандидаты в молодежный кадровый резерв Дирекции выступают с презентациями, в которых представляют проектные идеи и решения по вопросам развития инфраструктуры вокзалов, уровня вокзального сервиса, создания эффективных логистических схем в пассажирских транспортных узлах, создающих конкурентные преимущества и перспективы развития вокзального бизнеса с применением передового зарубежного опыта, а также снижению уровня угроз вокзального бизнеса и реализации возможностей развития пассажирского комплекса.

МОДУЛЬ 7. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ.

Оценка уровня освоения программы слушателями.