

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудо-емкость, ак. час.	Из них занятия, ак. час.				Форма аттестации, трудоемкость, ак. час.
			лекции	практически, семинарские, выездные занятия	тренинги, деловые и ролевые игры круглые столы	электронное обучение	
5.	Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров	8	4	4			
6.	Итоговая аттестация	2					Зачет, 2
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>22</b>	<b>14</b>		<b>32</b>	<b>4</b>

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК \*

№ п/п	Наименование модуля	Количество академических часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)							Итого
		Заочное (электронное) обучение		Очное обучение					
		Н1	Н2	Д1	Д2	Д3	Д4	Д5	
1.	Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров	16							16
2.	Основы «тайм-менеджмента», управление временем.			8					8
3.	Основы менеджмента в управлении				8			6	14
4.	Практическая психология делового общения		16			8			24
5.	Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров						8		8
6.	Итоговая аттестация							2	2
	<b>Всего учебных часов</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>72</b>

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

### РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

#### Модуль 1. Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров.

**Тема 1.1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.**

Основные положения правил перевозок пассажиров, багажа грузобагажа железнодорожным транспортом. Новое в правилах перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

**Тема 1.2. Правила оказания услуг по перевозкам на ж.д. транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.**

Основные положения.

#### Модуль 2. Основы «тайм-менеджмента», управление временем.



## **Тема 2.1. Самомотивация: организация и повышение продуктивности своей деятельности.**

Ранжирование задач по приоритетам. Инструменты установления приоритетности дел. Установление приоритетов при помощи анализа АБВ. Принятие оперативного решения по приоритетам в условиях лимита времени (техника С. Кови). Анализ и ранжирование сегодняшних рабочих задач и выделение приоритетных.

*Практикум* «Ранжирование задач по приоритетам на основе техники Эйзенхауэра — Кови».

Концентрация на главном. Соотношение временных затрат и получаемых результатов (принцип Парето). Инструмент «Как присутствовать в настоящем моменте». Инструмент «Одноминутная медитация».

*Практикум* «Составление двух списков дел: начатых, но не законченных, и планируемых».

Как повысить продуктивность. Причины снижения нашей работоспособности и продуктивности. Причины прокрастинации. Что лежит в основе продуктивности, и как ее повысить. Метод «Швейцарский сыр». Инструмент «Принцип эссенциалиста». Метод «Терапия кнопки “пауза”».

Менеджмент и мотивация. Ключевые профессиональные навыки. Инструмент «Колесо профессионального развития». Три главных вопроса делегирования. Инструмент «Разбор полетов». Анализ идей: как себя мотивировать.

*Практикум* «Составление плана собственного профессионального развития»

## **Тема 2.2. Управление своим временем: оценка, планирование, бюджетирование.**

Постановка целей. Поиск и формулировка персональных целей. Главные цели тайм-менеджмента. Система целей: долгосрочные, среднесрочные и текущие цели. Инструменты контроля правильности постановки целей. Польза от развития навыков. Визуализации целей.

*Практикум* «Формулировка персональных рабочих и личных целей на ближайший год».

Планирование времени. Анализ горизонтов планирования. «Парковка» — метод фиксации повседневных дел. Принципы и правила планирования рабочего и жизненного времени. Гибкий тайм-менеджмент. Недельное планирование (7 шагов и еженедельная ревизия). Дневной план (метод «Альпы», дневник времени). Принципы ситуационного планирования. Идеи группировки сходных задач. Программное обеспечение, используемое для планирования персонального распорядка дел.



### *Практикум «Составление планов на неделю и на день»*

Бюджетирование времени. Как оценивать затраты времени на конкретные работы. Источники установления норм. База корпоративных нормативов времени по видам задач и операций. Метод аналогий. База личных нормативов. Хронометраж (фотография) рабочего дня.

*Практикум «Бюджетирование времени на регулярно повторяющиеся задачи»*

Системный подход к организации потока информации. Техника «Инвентаризация сегодняшних дел». Техника GTD (доведения дел до завершения). Пять уровней управления потоками работ.

*Практикум «Анализ входящих потоков информации и формирование системного подхода по управлению этими потоками»*

## **Модуль 3. Основы менеджмента в управлении.**

**Тема 3.1. Структура управления линейным предприятием ж.д. транспорта.**

Понятия, выбор, принципы, подходы, построение и виды структур управления.

Компания как инструмент реализации амбиций владельца. Значимые характеристики компании. Критерий «стратегической целесообразности». Критерий «экономической эффективности». Ресурсы, которые использует компания. Характеристики кадрового ресурса и проблемы, связанные с ними.

От финансово-экономических показателей до характеристик персонала. Успех компании как система причинно-следственных связей. «Квалификация» и «Вовлеченность» персонала. «Работничество» и «сотрудничество», формула сотрудничества.

### **Тема 3.2. 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.

### **Тема 3.3. Роль процессного подхода в управлении**

Процессный подход к управлению. Процессный подход и современные системы управления организацией. Определение бизнес-процесса. Методологии описания бизнес-процессов. Понятие «сеть бизнес-процессов организации». Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.

Выбор методологии описания бизнес-процессов. Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи. Основные методологии описания процессов. Методология IDEF0.

Описание и анализ бизнес-процессов. Постановка целей описания бизнес-процессов. Выбор методологии описания бизнес-процессов организации. Подготовка проекта описания бизнес-процессов. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня. Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов. Методика детального описания бизнес-процессов. Методики анализа бизнес-процессов. Пример разработки основного бизнес-процесса новой организации.

Практика внедрения процессного подхода к управлению. Процесс как объект управления. Назначение владельца процесса. Определение выходов, входов и ресурсов процесса. Документы, регламентирующие проведение процесса. Показатели процесса. Управление процессом.

Описание бизнес-процессов при внедрении системы менеджмента качества по требованиям ИСО 9001:2000.

## **Модуль 4. Практическая психология делового общения.**

### **Тема 4.1. 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 4.2. Основы клиентоориентированности.**

Определение понятия клиентоориентированности. Внешняя, внутренняя клиентоориентированность. Ключевые потребности (Пирамида А.Маслоу), типы вопросы для выявления потребностей клиента (открытые, закрытые, альтернативные вопросы).

Установление контакта с клиентами, техники и приемы общения, правила активного слушания. Техники аргументации и убеждения клиентов. Решение нестандартных ситуаций. Работа с возражениями, просьбами, обращениями. Источники и причины возникновения конфликтов. Тактика поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. Способы решения конфликтов. Стресс-менеджмент. Приемы саморегуляции. Профилактика эмоционального выгорания.

*Практикум «Повышение эффективности технологического процесса с учетом клиентоориентированного подхода».*

#### **Модуль 5. Обеспечение доступности ж.д. транспорта для маломобильных пассажиров.**

Нормативно-правовые документы. Типовая схема этапов предоставления услуг пассажирского железнодорожного транспорта. Основные направления обеспечения доступности железнодорожного транспорта 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. Устройства, применяемые на железнодорожном транспорте для обеспечения доступности пассажирских железнодорожных перевозок для маломобильных пассажиров.

#### **Модуль 6. Итоговая аттестация.**

Оценка уровня освоения программы слушателями.

### **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**