


ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС).

Академия корпоративного образования (АКО)
Институт дополнительного профессионального образования (ИДПО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Свердловского территориального
Центра фирменного транспортного обслуживания
– структурного подразделения Центра фирменного
транспортного обслуживания – филиала ОАО
«РЖД»

 О.А. Соломенина
«07» 02 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Академии корпоративного
образования Уральского
государственного
университета путей сообщения



 И.Л. Васильев
«08» 02 2017 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Повышение эффективности профессиональной деятельности на основе
развития менеджерских компетенций агентского персонала
системы фирменного транспортного обслуживания
в условиях реформирования холдинга «РЖД»
(название программы)»**

Екатеринбург
2017

Содержание

Общая характеристика ДПП	3
1. Цель	5
2. Планируемые результаты обучения	5
3. Учебный план программы	7
4. Календарный учебный график.....	11
5. Рабочие программы тем, курсов, дисциплин (модулей).....	11
6. Организационно-педагогические условия	13
7. Формы аттестации.....	15
8. Оценочные материалы программы повышения квалификации	15
Список используемых источников	19
Составители программы и согласующие	21

Общая характеристика программы

Программа «Повышение эффективности профессиональной деятельности на основе развития менеджерских компетенций агентского персонала системы фирменного транспортного обслуживания в условиях реформирования холдинга «РЖД» (далее Программа) предназначена для дополнительного профессионального образования путем освоения программы повышения квалификации агентским персоналом системы фирменного транспортного обслуживания.

Программа разработана в ИДПО АКО УрГУПС по инициативе Свердловского Территориального центра фирменного транспортного обслуживания (далее ТЦФТО) ОАО «РЖД».

Реализация Программы направлена на совершенствование существующих и приобретение новых компетенций, необходимых для эффективной профессиональной деятельности менеджеров по работе с клиентами компании ОАО «Российские железные дороги». Программа раскрывает теоретические и прикладные основы профессионализма указанных работников в организации, разъясняет основные функции и принципы их работы, их роль в системе взаимодействия с клиентами. Внимание слушателей акцентируется на практических вопросах их профессиональной деятельности.

Являясь комплексной программой, она ориентирована на контингент среднего уровня управления, влияющий на общие результаты работы ТЦФТО при формировании оптимально клиентоориентированной системы обслуживания и взаимодействий с клиентами.

Философия программы направлена на овладение современными приемами и методами работы, развитие навыков самостоятельного оптимального поиска и принятия решений на основе полученных знаний. Формируемые компетенции будут способствовать:

- Формированию навыков результативной клиентоориентированной профессиональной деятельности агента системы фирменного транспортного обслуживания для повышения эффективности транспортного бизнеса ОАО «РЖД».
- Повышению эффективности работы с клиентами в части обеспечения качества транспортного обслуживания включая, индивидуальную работу с наиболее перспективными ключевыми клиентами.
- Увеличению конечного экономического результата от качественных взаимодействий с клиентами, противодействуя процессам концентрации возможных дополнительных доходов у сторонних посреднических структур, что приводит к падению спроса на дополнительные услуги ОАО «РЖД».
- Реализации принципов корпоративной этики, делового общения, развитию коммуникативных и социально - перцептивных способностей, освоению основных элементов корпоративной культуры, формированию приверженности принципам корпоративной культуры ОАО «РЖД» и лояльности Компании со стороны агентского персонала.

- Освоению алгоритма перехода работы по принципу «одного окна», включая обеспечение качественных коммуникаций, технологических взаимодействий клиентов с подразделениями ОАО "РЖД" через "одно окно».
- Освоению принципов консолидации работы с клиентами через "одно окно" по всем вопросам, касающимся организации железнодорожных перевозок клиентов, что позволит переориентировать систему взаимодействий с клиентом с функционально-процессной модели на финансовые показатели от взаимодействия с конкретным клиентом.
- Приверженности приоритетным направлениям эффективной деятельности агентского персонала в условиях двухуровневой системы ежемесячного мониторинга: автоматизированной методики обратной связи и обработки результатов сотрудниками управления совершенствования качества услуг ЦФТО и структурированного интервью клиентов сотрудниками управления совершенствования качества услуг ЦФТО.
- Выполнению договорных обязательств перед Клиентом со стороны ОАО "РЖД", в том числе координации исполнения договоров в зоне компетенции ТЦФТО.

Учитывая интенсивность проведения занятий, по каждому учебному модулю предусматривается выдача слушателям раздаточного материала, который может оформляться в виде методических рекомендаций, краткого конспекта курса, "рабочей тетради", сборника необходимых для изучения статей и др.

К преподавательской деятельности по данной программе привлекается высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав ФГБОУ ВО «УрГУПС», а также руководители и специалисты ТЦФТО.

Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

К освоению Программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. При освоении Программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Программа трудоемкостью 72 часа реализуется по очно-заочной форме обучения: очное обучение — 40 часов, заочное (электронное) обучение — 32 часа. Срок освоения 10 дней: очное обучение — 5 дней, заочное (электронное) обучение — 5 дней.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией слушателей, которая проводится в виде устного зачёта по билетам. Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1 Цель

Данная программа повышения квалификации направлена на совершенствование существующих и приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере фирменного транспортного обслуживания, приобретение и углубление теоретических знаний и практических навыков в области агентской деятельности, которые необходимы для выполнения соответствующих должностных обязанностей в структурных подразделениях ТЦФТО.

2 Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен:

ЗНАТЬ:

- основные термины, используемые в сфере транспортного обслуживания клиентов в сфере грузовых перевозок;
- действующую нормативную базу для оформления перевозок грузов по Российским железным дорогам;
- сущность и содержание маркетинга и процесса делового общения;
- клиентоориентированный подход: определение и базовые принципы;
- принцип договорной культуры как основу построения доверительных отношений с клиентом;
- пути и способы предупреждения конфликтных ситуаций, и их конструктивного разрешения;
- модель корпоративных компетенций;
- основные принципы взаимодействия с клиентом;
- тайм-менеджмент: простые способы управления временем;
- основные положения изменения нормативной базы, в части расчета провозной платы и оформления перевозочных документов;
- методические основы принятия решений в реальных условиях функционирования системы фирменного транспортного обслуживания;
- основы компетентного подхода в системе управления Холдингом (модель корпоративных компетенций 5 К+Л, современные требования к подбору персонала);
- содержание профессиональной деятельности и компетентности агентского персонала ТЦФТО в аспекте усиления её клиентоориентированности;
- стратегические цели холдинга «РЖД» и роль корпоративной культуры в их достижении;
- сущность и содержание брендоориентированного поведения.

УМЕТЬ:

- оформлять документы в соответствии с действующими нормативными требованиями;
- эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей;

- владеть навыками постановки цели, а также расстановки целей в рамках их приоритета;
- быть готовым к эффективной аргументации на этапах:
 - сбор аргументов;
 - выявление потребностей собеседника;
 - выбор аргументов, связанных с потребностями;
 - представление аргументов;
- применить навыки работы с возражениями;
- эффективно распоряжаться своим временем (навыки тайм-менеджмента);
- владеть навыками эффективного общения в типичных и нестандартных ситуациях практической деятельности руководителя среднего состава;
- транслировать ценности компании;
- использовать и применять в дальнейшей работе качества менеджера;
- применять лидерские качества при выполнении трудовой и общественной деятельности.

БЫТЬ ОЗНАКОМЛЕННЫМ С:

- требованиями федеральных законов, руководящих документов ОАО «РЖД» и Свердловской железной дороги по вопросам менеджмента, права, психологии;
- методическими основами принятия решений в реальных условиях функционирования системы фирменного транспортного обслуживания;
- ролевыми функциями агентского персонала в условиях внедрения современных управленческих технологий.

СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ (ПОЛУЧИТЬ НОВЫЕ) КОМПЕТЕНЦИИ:

- осуществление вербального и невербального воздействия на персонал с учетом профессиональных задач и особенностей трудового поведения различных типов людей;
- выявление актуальных направлений совершенствования профессиональной деятельности и формирование алгоритма достижения поставленной цели;
- самостоятельное приобретение (в том числе с помощью информационных технологий) и использование в практической деятельности новых знаний и умений в вопросах профессиональной деятельности агента системы фирменного транспортного обслуживания;
- способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;
- способность находить решения в нестандартных ситуациях, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовность нести за них ответственность.

3 Учебный план программы повышения квалификации

«Повышение эффективности профессиональной деятельности на основе развития менеджерских компетенций агентского персонала системы фирменного транспортного обслуживания в условиях реформирования холдинга «РЖД»

Категория слушателей: агентский персонал системы фирменного транспортного обслуживания.

Форма обучения: очно-заочная.

Трудоемкость: 72 часа, в т.ч. 32 часа электронного обучения.

Срок освоения: 10 дней, в т.ч. 5 дней электронного обучения.

Режим занятий: 6 - 10 академических (45 мин.) часов в день.

№ темы	Наименование тем	Всего часов	Обучение			Препода- ватель
			очное		элек- тронное	
			лекции	практик а		
1.	Охрана труда	6			6	УрГУПС
2.	Пожарная безопасность	4			4	УрГУПС
3.	Антитеррористическая безопасность	2			2	УрГУПС
4.	Предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций	2			2	УрГУПС
5.	Транспортная безопасность	4			4	УрГУПС
6.	Безопасность движения	4			4	УрГУПС
7.	Электробезопасность	2			2	УрГУПС
8.	Экологическая безопасность	2			2	УрГУПС
9.	Основные понятия экономической безопасности	2			2	УрГУПС
10.	Основы создания и внедрения СМК	4			4	УрГУПС
	Входной контроль знаний	2		2		УрГУПС
	<i>Модуль 1 Содержание профессиональной деятельности агентского персонала СФТО. Роль СФТО в увеличении масштаба транспортного бизнеса и усилении конкурентных позиций ОАО «РЖД»</i>					
	1.1 Место и роль агентского состава СФТО в реализации Концепции структурных преобразований на	4	4			УрГУПС

	железнодорожном транспорте. Функциональная роль агентского персонала в обеспечении финансово-экономической устойчивости холдинга «РЖД» и формировании деловой репутации.					
	1.2 Модель профессиональной компетентности агента СФТО. Целевые параметры и критерии оценки эффективности профессиональной деятельности.	2	2			УрГУПС
	Модуль 2 Роль системы фирменного транспортного обслуживания в устойчивом функционировании рынка грузовых перевозок на железнодорожном транспорте					
	2.1 Формирование целевой модели рынка грузовых перевозок в контексте продолжающихся структурных преобразований холдинга «РЖД»	2	2			УрГУПС
	2.2 Основные цели и задачи системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте в современных условиях. Развитие агентской сети Свердловского ТЦФТО.	1	1			УрГУПС
	2.3 Основные цели, задачи и обязанности менеджера по работе с ключевыми клиентами. Тренинг «Разработка матрицы ответственности».	1	1			УрГУПС
	Модуль 3 Особенности современного маркетинга на транспорте					
	3.1 Функции транспортного маркетинга. Концептуальная модель транспортного маркетинга. Маркетинговая среда холдинга «РЖД».	1	1			УрГУПС
	3.2 Особенности потребительского поведения	1	1			УрГУПС

	клиентов железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок. Мотивация потребителя как основа управления потребительским поведением.					
	3.3 Продвижение транспортной услуги в контексте концепции маркетинга. Стимулирование реализации транспортной услуги: понятие, задачи, средства.	2	2			УрГУПС
	3.4 Основные методы эффективных продаж: отечественный и зарубежный опыт. Тренинг «Отработка приемов и методов эффективных продаж для агентского персонала ТЦФТО» .	2	2			УрГУПС
	3.5 Переход ОАО «РЖД» от 2PL логистики к рынку транспортно-экспедиционных услуг формата 3PL-4PL. Основы клиентоориентированности ОАО «РЖД». Стандарт «Обслуживание потребителей агентами Свердловского ТЦФТО». Кодекс Деловой этики ОАО «РЖД».	2	2			ТЦФТО
	Модуль 4 Совершенствование деятельности агентского персонала ТЦФТО					
	4.1 Оформление (особенности оформления) перевозочных документов, в соответствии с нормативными требованиями. Основные условия для расчета тарифа.	2	2			ТЦФТО
	4.2 Изменения в нормативные документы (Правила перевозок грузов ж.д. транспортом, Тарифное руководство №1, ППОГ).	2	2			ТЦФТО
	Модуль 5 Современный самоменеджмент как условие высокой результативности профессиональной деятельности					

	5.1 Основы тайм-менеджмента. Планирование и использование рабочего времени. Методы борьбы с «ловушками времени». Тренинг «Современные приемы технологии разработки личного плана».	2	2			УрГУПС
	5.2 Особенности профессиональных коммуникаций. Тренинг «Технология эффективной обратной связи». Формирование техники развивающей обратной связи и обратной связи, повышающей эффективность деятельности агента ТЦФТО. Освоение методов улучшения параметров работы.	2	2			УрГУПС
	5.3 Основы эффективной работы с документами Современные программные продукты. Личностные качества как основа эффективного менеджмента. Самоорганизация. Тренинг «Эффективный самоменеджмент».	2	2			УрГУПС
	Модуль 6 Социально-психологические аспекты деятельности руководителя среднего состава. Деловое общение					
	6.1 Психологические качества личности работника. Психология отношений в организации. Гармонизация социально-психологического климата в структурных подразделениях ТЦФТО.	2	2			УрГУПС
	6.2 Деловой этикет и речевая культура руководителя среднего состава. Искусство публичного выступления. Культура ведения дискуссии. Тренинг: «Особенности публичного выступления».	4	4			УрГУПС
	6.3 Необходимость и сущность деловой этики. Этика делового общения и информационного обмена. Корпоративная этика в ОАО «РЖД»	1	1			УрГУПС

	6.4 Корпоративная культура и управление конфликтным взаимодействием. Преодоление отрицательных последствий от участия в конфликте.	1	1			УрГУПС
	Итоговая аттестация: зачет	2		2		УрГУПС
	Итого:	72	36	4	32	

4 Календарный учебный график

Электронное обучение					Очное обучение				
Количество часов					Количество часов				
РД1	РД2	РД3	РД4	РД5	РД6	РД7	РД8	РД9	РД10
6	6	6	7	7	6	10	8	8	8

5 Рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)

5.1 Электронное обучение

Тема 1. «Охрана труда»

Тема 2. «Пожарная безопасность»

Тема 3. «Антитеррористическая безопасность»

Тема 4. «Предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций»

Тема 5. «Транспортная безопасность»

Тема 6. «Безопасность движения»

Тема 7. «Электробезопасность»

Тема 8. «Экологическая безопасность»

Тема 9. «Основные понятия экономической безопасности»

Тема 10. «Основы создания и внедрения СМК»

5.2 Очное обучение

Модуль 1. Содержание профессиональной деятельности агентского персонала СФТО. Роль СФТО в увеличении масштаба транспортного бизнеса и усилении конкурентных позиций ОАО «РЖД»

1.1 Место и роль агентского состава СФТО в реализации Концепции структурных преобразований на железнодорожном транспорте. Функциональная роль агентского персонала в обеспечении финансово-экономической устойчивости холдинга «РЖД» и формировании деловой репутации.

1.2 Модель профессиональной компетентности агента СФТО. Целевые параметры и критерии оценки эффективности профессиональной деятельности.

Модуль 2. Роль системы фирменного транспортного обслуживания в устойчивом функционировании рынка грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

2.1 Формирование целевой модели рынка грузовых перевозок в контексте продолжающихся структурных преобразований холдинга «РЖД»

2.2 Основные цели и задачи системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте в современных условиях. Развитие агентской сети Свердловского ТЦФТО.

2.3 Основные цели, задачи и обязанности менеджера по работе с ключевыми клиентами. Тренинг «Разработка матрицы ответственности».

Модуль 3. Особенности современного маркетинга на транспорте

3.1 Функции транспортного маркетинга. Концептуальная модель транспортного маркетинга. Маркетинговая среда холдинга «РЖД».

3.2 Особенности потребительского поведения клиентов железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок. Мотивация потребителя как основа управления потребительским поведением.

3.3 Продвижение транспортной услуги в контексте концепции маркетинга. Стимулирование реализации транспортной услуги: понятие, задачи, средства.

3.4 Основные методы эффективных продаж: отечественный и зарубежный опыт. Тренинг «Отработка приемов и методов эффективных продаж для агентского персонала ТЦФТО» .

3.5 Переход ОАО «РЖД» от 2PL логистики к рынку транспортно-экспедиционных услуг формата 3PL-4PL. Основы клиентоориентированности ОАО «РЖД». Стандарт «Обслуживание потребителей агентами Свердловского ТЦФТО». Кодекс Деловой этики ОАО «РЖД».

Модуль 4. Совершенствование деятельности агентского персонала ТЦФТО

4.1 Оформление (особенности оформления) перевозочных документов, в соответствии с нормативными требованиями. Основные условия для расчета тарифа.

4.2 Изменения в нормативные документы (Правила перевозок грузов ж.д. транспортом, Тарифное руководство №1, ППОГ).

Модуль 5. Современный самоменеджмент как условие высокой результативности профессиональной деятельности

5.1 Основы тайм-менеджмента. Планирование и использование рабочего времени. Методы борьбы с «ловушками времени». Тренинг «Современные приемы технологии разработки личного плана».

5.2 Особенности профессиональных коммуникаций. Тренинг «Технология эффективной обратной связи». Формирование техники развивающей обратной связи и обратной связи, повышающей эффективность деятельности агента ТЦФТО. Освоение методов улучшения параметров работы.

5.3 Основы эффективной работы с документами. Современные программные продукты. Личностные качества как основа эффективного менеджмента. Самоорганизация. Тренинг «Эффективный самоменеджмент».

Модуль 6. Социально-психологические аспекты деятельности руководителя среднего состава. Деловое общение

6.1 Психологические качества личности работника. Психология отношений в организации. Гармонизация социально-психологического климата в структурных подразделениях ТЦФТО.

6.2 Деловой этикет и речевая культура руководителя среднего состава.

Искусство публичного выступления. Культура ведения дискуссии.

Тренинг: «Особенности публичного выступления».

6.3 Необходимость и сущность деловой этики. Этика делового общения и информационного обмена. Корпоративная этика в ОАО «РЖД»

6.4 Корпоративная культура и управление конфликтным взаимодействием. Преодоление отрицательных последствий от участия в конфликте.

6 Организационно-педагогические условия

6.1 Общие положения

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

Основные методические и другие материалы размещаются на электронном носителе для последующей выдачи слушателям.

6.2 Организационные условия

Для осуществления образовательной деятельности в системе дополнительного профессионального образования университет располагает отдельным зданием ИДПО (по адресу: ул. Одинарка 1А).

При реализации программ используется учебно-производственная база университета, которая оснащена современным оборудованием и новейшими техническими средствами обучения.

Слушатели ИДПО в процессе обучения обеспечиваются необходимой нормативно-справочной и учебно-методической литературой, информационными материалами, а так же имеют возможность в часы самостоятельной работы пользоваться компьютерным классом и научно-технической библиотекой УрГУПС, имеющей три читальных зала с книжным фондом более 600 тысяч экземпляров.

Учебные занятия осуществляются в пределах рабочего дня с 8³⁰ до 17⁰⁰ с обеденным перерывом на 1 час.

Желающие в свободное от учебы время могут заниматься в спортивном комплексе университета под руководством опытных тренеров.

Социальная инфраструктура жизнеобеспечения слушателей включает в себя общежитие гостиничного типа на 109 номеров (35 трехместных, 62 двухместных и 12 одноместных), комбинат общественного питания с сетью столовых и кафе.

Главный учебный корпус университета, здание ИДПО, общежитие слушателей расположены в живописном месте г. Екатеринбурга в непосредственной близости друг от друга.

6.3 Педагогические условия

Реализация ДПП обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью.

Не менее 80 % преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих учебный процесс по профессиональному циклу, имеют российские ученые степени и ученые звания, в том числе ученые степени доктора наук или ученое звание профессора. К преподавательской деятельности также привлекаются руководители и специалисты ОАО «РЖД».

6.4 Материально–техническое обеспечение

Здание ИДПО содержит 20 учебных аудиторий общей площадью 1000 м². Из них шесть компьютерных классов, которые оснащены 81 компьютером. Все аудитории оборудованы мультимедийными средствами.

Знакомство с основными понятиями и концепциями носит не академический, а прикладной характер. Занятия проводятся в форме лекций и тренингов, анализа конкретных ситуаций.

Изучение каждого учебного модуля призвано способствовать решению практических проблем в реальных условиях деятельности предприятий компании ОАО «РЖД».

Номера и наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория	Лекции, тренинги	Компьютер, видеопроектор, экран, классная доска
Компьютерный класс	Самостоятельная работа	Компьютеры, пакеты компьютерных программ, видеопроектор, экран, классная доска, доступ к электронной библиотеке АСПИЖТ

7 Формы аттестации

Оценка качества освоения Программы осуществляется итоговой аттестацией слушателей, которая проводится в виде устного зачёта по билетам на основе системы «зачет / незачет».

8 Оценочные материалы программы повышения квалификации

8.1 Вопросы для зачёта по темам:

Тема 1.1

1. Место и роль агентского состава СФТО в реализации Концепции структурных преобразований на железнодорожном транспорте.
2. Функциональная роль агентского персонала в обеспечении финансово-экономической устойчивости холдинга «РЖД» и формировании деловой репутации.

Тема 1.2

1. Модель профессиональной компетентности агента СФТО.
2. Целевые параметры и критерии оценки эффективности профессиональной деятельности агента СФТО.

Тема 2.1

- 1.Формирование целевой модели рынка грузовых перевозок в контексте продолжающихся структурных преобразований холдинга «РЖД»

Тема 2.2

1. Основные цели и задачи системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте в современных условиях.
- 2.Развитие агентской сети Свердловского ТЦФТО.

Тема 2.3

- 1.Основные цели, задачи и обязанности менеджера по работе с ключевыми клиентами.
- 2.Содержание « матрицы ответственности» агента СФТО.

Тема 3.1

1. Функции транспортного маркетинга.
2. Концептуальная модель транспортного маркетинга.
3. Маркетинговая среда холдинга «РЖД».

Тема 3.2

1. Особенности потребительского поведения клиентов железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок.
2. Мотивация потребителя как основа управления потребительским поведением.

Тема 3.3

1. Продвижение транспортной услуги в контексте концепции маркетинга.
2. Стимулирование реализации транспортной услуги: понятие, задачи, средства.

Тема 3.4

1. Основные методы эффективных продаж: отечественный и зарубежный опыт.
2. приемы и методы эффективных продаж для агентского персонала ТЦФТО».

Тема 3.5

1. Переход ОАО «РЖД» от 2PL логистики к рынку транспортно-экспедиционных услуг формата 3PL-4PL.
2. Основы клиентоориентированности ОАО «РЖД».
3. Стандарт «Обслуживание потребителей агентами Свердловского ТЦФТО».
4. Кодекс Деловой этики ОАО «РЖД».

Тема 4.1

1. 1 Оформление (особенности оформления) перевозочных документов, в соответствии с нормативными требованиями.
2. Основные условия для расчета тарифа.

Тема 4.2

1. Изменения в нормативные документы (Правила перевозок грузов ж.д. транспортом).
2. Изменения в нормативные документы (Тарифное руководство №1).
3. Изменения в нормативные документы (ППОГ).

Тема 5.1

1. Основы тайм-менеджмента.
2. Планирование и использование рабочего времени.
3. Методы борьбы с «ловушками времени».
4. Современные приемы и технологии разработки личного плана.

Тема 5.2

1. Особенности профессиональных коммуникаций.
2. Технология эффективной обратной связи, повышающей эффективность деятельности агента ТЦФТО.
3. Освоение методов улучшения параметров работы.

Тема 5.3

1. Основы эффективной работы с документами.
2. Современные программные продукты.
3. Личностные качества как основа эффективного менеджмента.
4. Самоорганизация.
5. Эффективный самоменеджмент.

Тема 6.1

1. Психологические качества личности работника.
2. Психология отношений в организации.
3. Гармонизация социально-психологического климата в структурных подразделениях ТЦФТО.

Тема 6.2

1. Деловой этикет и речевая культура руководителя среднего состава.
2. Искусство публичного выступления
3. Культура ведения дискуссии.

Тема 6.3

1. Необходимость и сущность деловой этики.
2. Этика делового общения и информационного обмена.
3. Корпоративная этика в ОАО «РЖД»

Тема 6.4

1. Корпоративная культура и управление конфликтным взаимодействием.
2. Преодоление отрицательных последствий от участия в конфликте.
3. Особенности публичного выступления.

8.2 Пример билета для зачёта

Билет № 1

«Повышение эффективности профессиональной деятельности на основе развития менеджерских компетенций агентского персонала системы фирменного транспортного обслуживания в условиях реформирования холдинга «РЖД»

по профилю основной профессиональной
образовательной программы вуза 38.03.02
«Менеджмент».

1. Место и роль агентского состава СФТО в реализации Концепции структурных преобразований на железнодорожном транспорте.
2. Основы клиентоориентированности ОАО «РЖД».
3. Основы эффективной работы с документами.

Список использованных источников

Основная литература



1. Распоряжение Правительства РФ от 17 июня 2008 г. № 877-р «С т р а т е г и я развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года»
2. Веснин В.Р. Основы менеджмента: учебник. – М.: Проспект, 2011
3. Цветков А. Н. Менеджмент. – СПб. : Питер, 2010. – 256 с.
4. Корягин Н.Д., Лисичкин В.А., Осипов Г.В. Менеджмент: учебник – М.: Норма, 2011.
5. Келлер К.Л., Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: Учебник – СПб.: Питер, 2009.
6. Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг: Учебник. – СПб.: Питер, 2008.
7. Марущак Т.Б. Маркетинг: Курс лекций. – Екатеринбург: УрГУПС, 2008.
8. Бронникова Т.С. Маркетинг. Теория, методика, практика: Учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2010.
9. Контарева Н.А., Курганова Н.Ю., Морошкин В.А. Маркетинг: Учебное пособие. – М.: Форум, 2011.
10. Божук С.Г., Ковалик Л.Н., Маслова Т.Д. Маркетинг: Учебник. – СПб.: Питер, 2009.
11. Ламбен Ж.-Ж., Чумпитас Р., Шулинг И. Менеджмент, ориентированный на рынок. / Пер. с англ. под ред. В.Б. Колчанова. – СПб.: Питер, 2012.

Дополнительная литература

1. Менеджмент на железнодорожном транспорте : учеб. пособие / В. А. Козырев, Л. А. Мазо, С. В. Палкин и др. / Под ред. В. А. Козырева. – М. : ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2009.
2. Макаров В. М., Попова Г. В. Менеджмент: учеб. пособие. – СПб.: Питер, 2011.
3. Иванова И.А. Менеджмент: учеб. пособие – М. : ИЦ РИОР, 2010.
4. Синяева И.М. Маркетинг: Учебное пособие. – М.: Вузовский учебник, 2011
5. Маркетинг: учебник / У. Руделиус, М.В. Авдюхина, Н.И. Ивашкова и др. – М.: ДеНово, 2001.
6. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика: Учебник. – М.: Финпресс, 2008.
7. Каменева Н.Г., Поляков В.А. Маркетинговые исследования: Учебник. – М.: Вузовский учебник, 2012.
8. Красюк И.Н. Маркетинговые коммуникации: Учебник. – М.: Инфра-М, 2012.
9. Токарев Б.Е. Маркетинговые исследования: Учебник. – М.: Магистр, 2011.
10. Моосмюллер Г., Ребик Н.Н. Маркетинговые исследования: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2011.

- 11.Поляков В.А., Романов А.А., Синяева И.М. Маркетинговые коммуникация: Учебник. – М.: Вузовский учебник, 2011.
- 12.Журналы: «Маркетинг менеджмент», «Маркетинг в России и за рубежом», «Маркетинг и маркетинговые исследования».
- 13.Распоряжение ОАО "РЖД" от 22 марта 2012 г. N 558Р «Об утверждении методических рекомендаций по оформлению ОАО "РЖД" задержки вагонов, контейнеров в пути следования из-за неприема их железнодорожной станцией назначения по причинам, зависящим от грузополучателей, владельцев или пользователей железнодорожных путей необщего пользования.

Составители программы

Должность	ФИО	Дата	Подпись
Заведующий УЦ «ППКМРСЗ»	Рачек П.В.	02.02.17	
Руководитель специализации, заведующая кафедрой «Экономика транспорта» УрГУПС, д.э.н., профессор	Рачек С.В.	02.02.17	

Согласующие




Должность	ФИО	Подпись
Директор ИДПО АКО	Штин А.Н.	
Заведующая УМО ИДПО	Леванова В.Л.	
Ответственный по СМК ИДПО, старший преподаватель	Пичугина Л.М.	

Таблица 1. Приложение А

Информация по ППС, привлекаемых к реализации ДПП в ИДПО

№	Перечень дисциплин ДПП по ПП (или) тем ДПП по ПК	Ф.И.О. преподавателя	Должность, ученая степень, звание
1	<p>Модуль 1. Содержание профессиональной деятельности агентского персонала СФТО. Роль СФТО в увеличении масштаба транспортного бизнеса и усилении конкурентных позиций ОАО «РЖД»</p> <p>1.1 Место и роль агентского состава СФТО в реализации Концепции структурных преобразований на железнодорожном транспорте. Функциональная роль агентского персонала в обеспечении финансово-экономической устойчивости холдинга «РЖД» и формировании деловой репутации.</p> <p>1.2 Модель профессиональной компетентности агента СФТО. Целевые параметры и критерии оценки эффективности профессиональной деятельности.</p>	Рачек Светлана Витальевна	Заведующая кафедрой «Экономика транспорта» УрГУПС, д.э.н., профессор
2	<p>Модуль 2. Роль системы фирменного транспортного обслуживания в устойчивом функционировании рынка грузовых перевозок на железнодорожном транспорте</p> <p>2.1 Формирование целевой модели рынка грузовых перевозок в контексте продолжающихся структурных преобразований холдинга «РЖД»</p> <p>2.2 Основные цели и задачи системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте в современных условиях. Развитие агентской сети Свердловского ТЦФТО.</p> <p>2.3 Основные цели, задачи и обязанности менеджера по работе с ключевыми клиентами. Тренинг «Разработка матрицы ответственности».</p>	Пятышина Людмила Викторовна	Доцент кафедры «Экономика транспорта» УрГУПС
3	<p>Модуль 3. Особенности современного маркетинга на транспорте</p> <p>3.1 Функции транспортного маркетинга. Концептуальная модель транспортного маркетинга. Маркетинговая среда холдинга «РЖД».</p> <p>3.2 Особенности потребительского поведения клиентов железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок. Мотивация потребителя как основа управления потребительским поведением.</p> <p>3.3 Продвижение транспортной услуги в контексте</p>	Радченко Татьяна Евстафьевна	Доцент УрФУ, к.философ.наук

	<p>концепции маркетинга. Стимулирование реализации транспортной услуги: понятие, задачи, средства.</p> <p>3.4 Основные методы эффективных продаж: отечественный и зарубежный опыт. Тренинг «Отработка приемов и методов эффективных продаж для агентского персонала ТЦФТО».</p>		
	<p>3.5 Переход ОАО «РЖД» от 2PL логистики к рынку транспортно-экспедиционных услуг формата 3PL-4PL. Основы клиентоориентированности ОАО «РЖД». Стандарт «Обслуживание потребителей агентами Свердловского ТЦФТО». Кодекс Деловой этики ОАО «РЖД».</p>	<p>Представитель Св.ТЦФТО</p>	
4	<p>Модуль 4. Совершенствование деятельности агентского персонала ТЦФТО</p> <p>4.1 Оформление (особенности оформления) перевозочных документов, в соответствии с нормативными требованиями. Основные условия для расчета тарифа.</p> <p>4.2 Изменения в нормативные документы (Правила перевозок грузов ж.д. транспортом, Тарифное руководство №1, ППОГ).</p>	<p>Представитель Св.ТЦФТО</p>	
5	<p>Модуль 5. Современный самоменеджмент как условие высокой результативности профессиональной деятельности</p> <p>5.1 Основы тайм-менеджмента. Планирование и использование рабочего времени. Методы борьбы с «ловушками времени». Тренинг «Современные приемы технологии разработки личного плана».</p>	<p>Рачек Светлана Витальевна</p>	<p>Заведующая кафедрой «Экономика транспорта» УрГУПС, д.э.н., профессор</p>
	<p>5.2 Особенности профессиональных коммуникаций. Тренинг «Технология эффективной обратной связи». Формирование техники развивающей обратной связи и обратной связи, повышающей эффективность деятельности агента ТЦФТО. Освоение методов улучшения параметров работы.</p> <p>5.3 Основы эффективной работы с документами Современные программные</p>	<p>Семенко Ирина Егоровна</p>	<p>Доцент, к.пед.наук, кафедры «Экономика транспорта» УрГУПС</p>

	продукты. Личностные качества как основа эффективного менеджмента. Самоорганизация. Тренинг «Эффективный самоменеджмент».		
6	<p>Модуль 6. Социально-психологические аспекты деятельности руководителя среднего состава. Деловое общение</p> <p>6.1 Психологические качества личности работника. Психология отношений в организации. Гармонизация социально-психологического климата в структурных подразделениях ТЦФТО.</p> <p>6.2 Деловой этикет и речевая культура руководителя среднего состава. Искусство публичного выступления. Культура ведения дискуссии. Тренинг: «Особенности публичного выступления».</p> <p>6.3 Необходимость и сущность деловой этики. Этика делового общения и информационного обмена. Корпоративная этика в ОАО «РЖД»</p>	Семенко Ирина Егоровна	Доцент, к.пед.наук, кафедры «Экономика транспорта» УрГУПС
	6.4 Корпоративная культура и управление конфликтным взаимодействием. Преодоление отрицательных последствий от участия в конфликте.	Рачек Светлана Витальевна	Заведующая кафедрой «Экономика транспорта» УрГУПС, д.э.н., профессор