

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО ДПО «Корпоративный
университет РЖД»



Р.В.Баскин

9 декабря 2021 г.

**Программа повышения квалификации
«Управление клиентоориентированностью:
сервис и роль команды»**

1. Цель реализации программы

Программа повышения квалификации «Управление клиентоориентированностью: сервис и роль команды» направлена на совершенствование знаний и понимания аспектов управления клиентоориентированностью у сотрудников Приволжской железной дороги.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» в рамках программы развивается следующая профессиональная компетенция:

- владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16).

В соответствии с решением, закрепленным протоколом заседания правления ОАО «РЖД» № 25 от 13.05.2019 г., утверждено Положение о модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД». В рамках программы развиваются следующие корпоративные компетенции:

- управление клиентоориентированностью/ личная клиентоориентированность (внутренняя и внешняя);
- ответственность за результат.

2. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы слушатели приобретут:

- знание инструментов диагностики команды, необходимых для развития внутренней клиентоориентированности;
- знание природы и правил клиентоориентированности;
- понимание роли команды в развитии внутренней клиентоориентированности;
- понимание роли и возможностей кадрового сервиса в повышении общего уровня клиентоориентированности в компании.

3. Содержание программы

Учебный план

Категория слушателей: руководители и специалисты социально-кадрового блока Приволжской железной дороги всех уровней управления.

Нормативный срок освоения программы: 16 академических часов.

Продолжительность обучения по программе: в соответствии с согласованным календарным учебным графиком.

Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий (далее ДОТ).

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего, ак. час	В том числе			Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			электрон. обучение	лекции, тренинги, семинары, деловые игры, консульта- ции, в т.ч. с приме- нением ДОТ	стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
1	Внутренняя клиентоориентирова- нность и роль команды	10		3	7	
2	Управление клиентоориентирова- нностью и кадровый сервис	5		5		
Итоговая аттестация		1	тестирование			
Итого часов по программе		16				

Виды учебных занятий и учебных работ: мастер-классы, предусматривающие использование дистанционных образовательных технологий, интерактивные презентации, анализ практических ситуаций;

самостоятельное освоение учебного материала.

Учебные занятия проводятся в аудиторном и дистанционном (с применением ДОТ, при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогического работника) форматах.

Рабочая программа

№ п/п	Наименование учебных модулей, учебных тематических блоков и учебных разделов	Всего, ак.час	В том числе			Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			электрон. обучение	лекции, тренинги, семинары, деловые игры, консульта- ции	стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
1	Внутренняя клиентоориентирова нность и роль команды	10		3	7	
1.1	Диагностика команды	7			7	
1.1.1	Методы диагностики настроения и мотивации сотрудников	3			3	
1.1.2	Диагностика по модели командных компетенций	2			2	
1.1.3	Диагностика управленческой команды	2			2	
1.2	Внутренняя клиентоориентирова нность или как стать	3		3		

	счастливым на работе					
1.2.1	Развитие искренней внутренней клиентоориентированности в компании	1		1		
1.2.2	Команда как источник изменений: лидеры мнений, культура и система	2		2		
2	Управление клиентоориентированностью и кадровый сервис	5		5		
2.1	Природа и правила клиентоориентированности	2		2		
2.2	Клиентоориентированный кадровый сервис	2		2		
2.3	Клиентоориентированность и конфликты	1		1		
Итоговая аттестация		1	тестирование			
Итого часов по программе		16		8	7	

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании всей программы повышения квалификации «Управление клиентоориентированностью: сервис и роль команды» предусмотрена итоговая аттестация в форме тестирования, затрагивающего все учебные модули программы. Процедура проведения тестирования и тестовые задания представлены в Приложении 1.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Аудиторный формат.

Для прохождения итоговой аттестации по программе используются электронные инструменты «Google Формы», для перехода к тестированию показывается уникальный qr-код тестирования.

Оборудование, материалы и принадлежности, необходимые для реализации обучения:

- компьютер с ОС не ниже Windows 7;
- мобильное устройство с Интернет-соединением (в том числе для слушателей);
- колонки для компьютера;
- микрофон для компьютера;
- видеокамера;
- проектор и экран для проектора (альтернатива – мультимедийная доска / плазменная панель);
- столы, стулья (по количеству слушателей и для преподавателя);
- флипчарты;
- блокноты для флипчарта;
- бумага А4;
- маркеры для флипчарта;
- разноцветные стикеры (бумага с клеевым краем);
- канцелярские товары;
- бейджи (на каждого слушателя с указанием ФИО).

Дистанционный формат.

Для прохождения обучения с применением дистанционных образовательных технологий применяется портал Зум (join.zoom.us). Для входа на портал Зум слушателям рассылаются приглашения. Для прохождения итоговой аттестации по программе используются электронные инструменты «Google Формы», для перехода к тестированию рассылается ссылка.

Оборудование, материалы и принадлежности, необходимые для реализации обучения:

- компьютер с ОС не ниже Windows 7 (в том числе для слушателей);
- мобильное устройство с Интернет-соединением (в том числе для слушателей);
- колонки для компьютера (в том числе для слушателей);
- микрофон для компьютера (в том числе для слушателей);
- веб-камера (в том числе для слушателей);
- стол, стул;
- флипчарты;
- блокноты для флипчарта;
- бумага А4;
- маркеры для флипчарта;
- разноцветные стикеры (бумага с клеевым краем);
- канцелярские товары.

Технические требования к компьютеру слушателей:

- операционная система Windows (7 и выше) или Mac OS (OS X 10.8 Mountain Lion и выше);
- процессор с частотой не менее 2 ГГц Core 2 DUO;
- оперативная память не менее 2 ГБ;
- браузеры Chrome 56 и выше, Firefox 56 и выше, Opera 44 и выше.

Технические требования к мобильному устройству слушателей:

- операционная система iOS 9 и выше, Android 5.1 и выше;
- скачать приложение ZOOM Cloud Meetings (Zoom Video Communications, Inc.) с Play Market для Android или App Store – для iOS.

Технические требования к Интернет-соединению:

- скорость соединения рекомендуется не менее 5 Мбит/с;
- при участии в тренинге с компьютера желательно использовать LAN-подключение (провод), с мобильного устройства – Wi-Fi со стабильно хорошим сигналом.

Дополнительные материально-технические условия и ресурсы оговариваются с заказчиком.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения используются:

- методические и раздаточные материалы для слушателей для работы в очном (аудиторном) формате;
- методические материалы для слушателей для работы в очном (дистанционном) формате;
- методические материалы для самостоятельного изучения слушателями в заочном формате;
- методические материалы преподавателя.

Список рекомендуемой литературы

1. Риннэ Л. Истинная лояльность. Как взломать код верности клиента. – М.: Альпина Паблишер, 2020.
2. Фейдер П., Томс С. Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху. – М.: Альпина Паблишер, 2020.
3. Харский К.В. На стороне клиента. – М.: Издательские решения, 2021.
4. Щепин Е.В. Энергия клиента. Как окупается человеческий подход в бизнесе. – М.: Альпина Паблишер, 2020.
5. HBR: 10 лучших статей. Управление командой. – М.: Альпина Паблишер, 2021.

Электронные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система ALPINA DIGITAL – электронная библиотека <https://curzd.alpinadigital.ru/>.

6.3. Требования к профессорско-преподавательскому составу:

К преподаванию привлекаются лица, соответствующие требованиям раздела «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования» Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, утвержденного Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 января 2011 г. №1н.

6.4. Особенности реализации программы

В целях повышения качества образовательного процесса при достижении планируемых результатов, обучение по программе повышения

квалификации «Управление клиентоориентированностью: сервис и роль команды» может осуществляться с использованием сетевой формы.

Порядок реализации образовательной программы с использованием сетевой формы осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД».

Образовательная программа может быть реализована в двух очных форматах – аудиторный и дистанционный. Применяемые дистанционные образовательные технологии отражены в пункте «Материально-технические условия реализации программы». Формат очного обучения выбирается слушателями. Организацию выбора формата слушателями проводит заказчик до начала реализации программы.

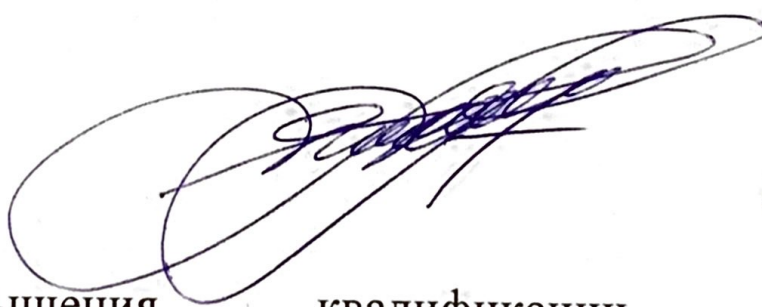
Вне зависимости от формата в рамках программы используется электронное обучение для погружения в тематику очного обучения и изучения отдельных инструментов и практик.

7. Составители программы

Рабочая группа:

- Орлова М.В., главный методист Центра развития управленческих практик АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»;
- Макаров А.Д., эксперт в области управления внутренней клиентоориентированностью;
- Харский К.В., эксперт в области управления клиентоориентированностью.

Начальник Центра развития
управленческих практик



А.В.Сорокина

Программа повышения квалификации «Управление клиентоориентированностью: сервис и роль команды» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии №67 от 26 ноября 2021 года.

Заместитель директора
по научно-методической работе



А.В.Шобанов