

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО
«Корпоративный университет РЖД»



Р.В.Баскин
2021 г.

Программа повышения квалификации

«Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами»
(угольная и металлургическая отрасли)

(дистанционный формат)

1. Цель реализации программы

Программа направлена на формирование актуальных представлений о специфике ключевых отраслей промышленности Российской Федерации, финансовой грамотности и области делового этикета и протокола, с целью повышения эффективности сотрудничества между ОАО «РЖД» и внешними клиентами компании.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» в рамках программы развивается следующая профессиональная (далее ПК) компетенция:

- способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли (ПК-9).

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 повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат) развиваются следующие корпоративные компетенции:

- системное мышление/ аналитическое мышление;
- управление клиентоориентированностью/ личная клиентоориентированность (внутренняя и внешняя).

2. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат) слушатели приобретут:

- понимание главных трендов и стратегии развития промышленных отраслей страны;
- понимание основных производственных процессов, этапов

производства металлопродукции и добычи угля;

- понимание внутренней логистики предприятий;
- знание «узких мест» при поставках сырья и перевозках готовой продукции;
- знание точек оптимизации и совершенствования логистических процессов предприятий-клиентов ОАО «РЖД»;
- знание подходов к повышению эффективности взаимодействия с клиентами на основе положительного опыта крупных корпораций;
- понимание влияния производственной деятельности подразделения на финансовые результаты как самого подразделения, так и ОАО «РЖД»;
- понимание общего контура финансового планирования и своего места в этом процессе;
- знание основных показателей финансовой эффективности и способов влияния на них с целью улучшения;
- понимание правил и требований делового этикета, этических норм общения и ведения международных переговоров с учётом культурных и национальных особенностей отдельных государств;
- знание роли и места норм делового этикета и протокола в системе деловых отношений, а также в решении задач современного делового сообщества;
- знание основных этикетных норм межкультурных коммуникаций.

3. Содержание программы

Учебный план

Категория слушателей: руководители тактического, операционного уровней и специалисты исполнительского уровня по модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД».

Нормативный срок освоения программы: 30 академических часов.

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

Форма обучения: очная (с отрывом от работы), с использованием 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		стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
				дист.	ауд.		
1	Обзор состояния угольной и металлургической отраслей промышленности Российской Федерации	10		10			
2	Основы управления финансами	10		10			
3	Деловой этикет и протокол	9		9			
Итоговая аттестация		1	тестирование				
Итого часов по программе		30		29			

Виды учебных занятий и учебных работ: семинары с применением ДОТ, предусматривающие мини-лекции, использование интерактивной презентации, анализ практических ситуаций, работу в малых группах.

Рабочая программа

Приложение 1. Рабочая программа учебного модуля «Обзор состояния угольной и металлургической отраслей промышленности Российской Федерации» программы повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат).

Приложение 2. Рабочая программа учебного модуля «Основы управления финансами» программы повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная

и металлургическая отрасли) (дистанционный формат).

Приложение 3. Рабочая программа учебного модуля «Деловой этикет и протокол» программы повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат).

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании программы повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат) предусмотрена итоговая аттестация в форме тестирования, затрагивающего все учебные модули программы. Процедура проведения итоговой аттестации, а также примеры вопросов итогового тестирования и ответов к ним представлены в Приложении 4.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Дистанционный формат.

Для прохождения обучения с применением дистанционных образовательных технологий применяется учебный портал Корпоративного университета РЖД (universitetrzd.ru), платформа Zoom (join.zoom.us), онлайн-доски Padlet (ru.padlet.com)/ Miro (<https://miro.com>). Для входа в личный кабинет на учебном портале Корпоративного университета РЖД слушатель получает уникальный логин и пароль. Для возможности использования онлайн-досок (Padlet/Miro) слушатели получают заранее подготовленные ссылки.

Оборудование, материалы и принадлежности, необходимые для реализации обучения в учебных модулях «Обзор состояния угольной и металлургической отраслей промышленности Российской Федерации», «Основы управления финансами» и «Деловой этикет и протокол»:

- 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);
- канцелярские принадлежности.

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 и отражаются в рабочих программах и (или) УММ учебных модулей.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения в рамках учебных модулей «Обзор состояния угольной и металлургической отраслей промышленности Российской Федерации», «Основы управления финансами» и «Деловой этикет и протокол» используются:

- методические материалы для слушателей (в том числе инструкции и задания) для работы в дистанционном формате;

- интерактивная инструкция (симуляция работы с Личным кабинетом) для слушателей Корпоративного университета РЖД;
- методические материалы преподавателя.

Отраслевые и нормативные документы

1. Государственный доклад «О состоянии и использовании минерально-сырьевых ресурсов Российской Федерации в 2019 году». – М.: МПР РФ, ФГБУ «ВИМС», 2019.
2. «Отчет о ходе реализации и об оценке эффективности государственной программы Российской Федерации «Воспроизводство и использование природных ресурсов» за 2018 год». – М.: МПР РФ, 2018.

Список рекомендуемой литературы

1. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. – М.: Международные отношения, 2019.
2. Вуд Дж., Серре Ж. Дипломатический церемониал и протокол. – М.: Международные отношения, 2019.
3. Ергин Д., Алекперов В. Добыча. Всемирная история борьбы за нефть, деньги и власть. – М.: Альпина Паблишер, 2011.
4. Коршак А.А., Шаммазов А. М. Основы нефтегазового дела: Учебник для вузов. – 3-е изд., испр. и доп. – Уфа: ООО «ДизайнПолиграфСервис», 2005.
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Юнити Дана, 2005.
6. Лавров В.С. Развитие финансового интеллекта. 8 ключевых зон роста ваших финансовых возможностей. – М.: Издательские решения, 2018.
7. Лядов П.Ф. История российского протокола. – М.: Международные отношения, 2018.
8. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов. – М.: Альпина Паблишерз, 2015.
9. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – М.: Ось-89, 2014.
10. Сонин К.Н. Уроки экономики. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2011.
11. Статья «Производство СПГ в России к 2035г с учетом потенциальных проектов может достигнуть 267,5-283,5 млн тонн». – М.: Министерство энергетики, журнал «Энергетическая политика», февраль 2021.

12. Тетельмин В.В., Язев В.А. Нефтегазовое дело. Полный курс: Учебное пособие. –Долгопрудный: Интеллект, 2014.

13. Фомин Г.С., Фомина О.Н. Нефть и нефтепродукты. Энциклопедия международных стандартов. – М.: Протектор, 2011.

14. Щербанин Ю.А. Нефтегазовая отрасль: место и роль логистики при освоении новых территорий. Часть 1. Основы логистики. (Монография). – М.: КноРус, 2018.

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

Программа «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат) реализуется при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии преподавателя и слушателей. В качестве основной платформы реализации программы используется порталное решение - учебный портал Корпоративного университета РЖД (universitetrzd.ru). Учебный портал позволяет слушателям видеть структуру курса, инструкции для осуществления переходов между платформами, используемыми в обучении, материалы и инструкции для выполнения заданий. Процедура итоговой аттестации и заполнение анкет обратной связи происходит так же на портале Корпоративного университета, что позволяет отслеживать результаты образовательной деятельности.

В рамках учебных модулей «Обзор состояния угольной и металлургической отраслей промышленности Российской Федерации», «Основы управления финансами» и «Деловой этикет и протокол» предусматривается взаимодействие со слушателями через следующие ресурсы: портал Корпоративного университета, онлайн-платформа Zoom

(подразумевает возможность реализовывать семинары для слушателей, выстраивать интерактивное взаимодействие с группой, организовывать работу слушателей с заданиями, в том числе в малых группах), онлайн-доска Padlet/Miro (позволяет дополнительно организовывать практическую индивидуальную и командную работу в ходе онлайн-семинаров).

7. Составители программы

Рабочая группа авторов:

- Жданова Е.В., главный методист Центра перспективных методов управления АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»;
- Безбородов А.А., генеральный директор информационно-аналитического исследовательского агентства InfraNews;
- Паринов Д.В., эксперт по управлению финансами.
- Батурина В.Ю., кандидат культурологии, доцент кафедры русского языка МГИМО МИД России.

Начальник

Центра перспективных методов управления



К.В.Буянин

Программа повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат) рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии № 15 от 30 марта 2021 года.

Заместитель директора

по научно-методической работе



А.В.Шобанов

Вид документа: Прочее**Название:**

Программа повышения квалификации «Развитие ключевых компетенций менеджеров по работе с клиентами» (угольная и металлургическая отрасли) (дистанционный формат) #

Тех. номер РК: 66736378**Виза редактора:** нет

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Маршрут:

Подразделение	Ф.И.О. согласующего	Дата согласования	Согласование	Дата замечания	Текст замечания	Ф.И.О. доверенного лица в ЕАСД
ОАО "РЖД"	Шило Алексей Николаевич	21.04.2021	Согласовано без замечаний			Шило Алексей Николаевич
ЦКАДР	Додолина Елена Валерьевна	22.04.2021	Согласовано без замечаний			Додолина Елена Валерьевна
ЦКАДР	Савина Мария Александровна	31.05.2021	Согласовано без замечаний			Савина Мария Александровна