

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО ДПО «Корпоративный
университет РЖД»



Р.В.Баскин
2023г.

**Программа повышения квалификации
«Клиентоориентированность как инструмент повышения
эффективности современной компании»**

1. Цель реализации программы

Целью программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании» является: формирование у руководителей единого понимания клиентоориентированности, как инструмента анализа бизнес-процессов, работы с клиентами и сотрудниками, и достижения эффективности в подразделениях ОАО «РЖД».

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент в рамках программы развивается следующая профессиональная компетенция:

- способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию (ПК- 2).

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;
- управление эффективностью;
- развитие потенциала сотрудников.

2. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы слушатели приобретут:

- знание ключевых понятий и процессов, определяющих клиентоориентированность компании, подразделения, сотрудника;
- умение анализировать бизнес-процессы своего подразделения с точки зрения клиентоориентированности и комфорта клиента;
- умение определять и повышать степень собственной клиентоориентированности и клиентоориентированности своих сотрудников;
- понимание того, какие процессы влияют на формирование удовлетворенности клиента;
- понимание, как именно изученные способы повышения клиентоориентированности могут быть применимы к их подразделениям.

3. Содержание программы

Учебный план

Категория слушателей: руководители стратегического и тактического уровней управления по Модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД».

Нормативный срок освоения программы: 36 академических часов.

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

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

№ п/п	Наименование учебных разделов	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- нием ДОТ	стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
1.	Клиентоориентиро- ванность как эффективная бизнес- стратегия	16			16	
2.	Реализация принципов клиентоориентирован- ности в работе компании, подразделения, сотрудника	18		18		
Итоговая аттестация		2	Защита проектов			
Итого часов по программе		36		18	16	

Виды учебных занятий и учебных работ: тренинг, предусматривающий интерактивные презентации, работы в малых группах, анализ практических ситуаций; самостоятельное освоение учебного материала с использованием дистанционных технологий.

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

Рабочая программа

№ п/п	Наименование учебных разделов и подразделов	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- нием ДОТ	стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
1	Клиентоориентиро- ванность как эффективная бизнес- стратегия	16			16	
1.1	Клиентоориентиро- ванность как преимущество	3			3	
1.2	Ключевые принципы, ценности и установки клиентоориентиро- ванной компании	3			3	
1.3	Клиентоориентиро- ванность внутренняя и внешняя	3			3	

1.4	Метрики качества сервиса	3			3	
1.5	Инструменты управления клиентоориентированностью сотрудников	3			3	
2	Реализация принципов клиентоориентированности в работе компании, подразделения, сотрудника	18		18		
2.1	Клиентоориентированная компания: характеристики, стратегии, задачи и ценности	5		5		
2.2	Клиентоориентированность в бизнес-процессах. Анализ работы подразделения.	8		8		
2.3.	Клиентоориентированность как стратегия поведения руководителя. Собственные установки и работа с сотрудниками.	5		5		
Итоговая аттестация		2	Защита проектов			
Итого часов по программе		36		18	16	

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании» предусмотрена итоговая аттестация в форме защиты проектов. Процедура проведения итоговой аттестации, представлена в Приложении 1.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Аудиторный формат.

Оборудование, материалы и принадлежности, необходимые для реализации обучения:

- компьютер с ОС не ниже Windows 7;
- колонки для компьютера;
- 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 и электронного обучения применяется учебный портал Корпоративного университета РЖД (<https://lk.curzd.ru/>), портал Тренинг Спейс (<https://app.trainingspace.online>), мобильное приложение

TrainingSpace. Для входа в личные кабинеты на учебном портале Корпоративного университета РЖД и портале Тренинг Спейс (мобильное приложение TrainingSpace) слушатель получает уникальные логины и пароли.

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.

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 TrainingSpace (OBLAKO Group, LLC) 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.

Дополнительное материально-техническое обеспечение указано в рабочих программах и/или УММ каждого учебного модуля / тематического блока / раздела.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения в рамках программы «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании» используются:

- методические и раздаточные материалы для слушателей (по количеству слушателей) для работы в очном (аудиторном) формате;
- методическое пособие для слушателей «Правила работы с электронными курсами» (в электронном формате);
- интерактивная инструкция (симуляция работы с Личным кабинетом) для слушателей Корпоративного университета РЖД;
- методические материалы преподавателя.

Список рекомендуемой литературы

1. Берри Л., Селтман К. Практика управления Mayo Clinic. Уроки лучшей в мире сервисной организации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
2. Делиси Р., Диксон М., Томан Н. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг. – М.: Альпина Паблишер, 2015.
3. Карлзон Я. Моменты истины. В сервисе нет мелочей. – М.: Альпина Паблишер, 2015.
4. Крам Т. Вишенка на вашем торте. Сервис, который понравится вашим клиентам. – М.: Питер, 2012.
5. Недякин М.В. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
6. Прайс Б., Джаффе Д. Лучший сервис – это отсутствие сервиса. Как избавить клиента от необходимости в обслуживании и сэкономить деньги компании. – М.: Юрайт, Альпина Паблишерз, 2010.
7. Сьюэлл К. Браун П. Клиенты на всю жизнь. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
8. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг. – М.: Финансы и статистика, 2017.
9. Шей Т. Доставляя счастье. От нуля до миллиарда: история создания выдающейся компании из первых рук. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018.

10. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – М.: Альпина Паблишер, 2016.

11. Хойер Дж. Война за клиента. Лояльность раз и навсегда. – Минск: Попурри, 2010.

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.

7. Составители программы

Рабочая группа АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»:

- Буянин К.В., начальник Центра перспективных методов управления;
- Древаль И.Е., главный методист Центра перспективных методов управления.

Начальник

Центра перспективных методов управления

К.В.Буянин

Программа повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии № 32 от 23 июня 2023 года.

Заместитель директора

по научно-методической работе

А.В.Шобанов