

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

СОГЛАСОВАНО

Зам. Начальник департамента управления
персоналом ОАО «РЖД»

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АНО ДПО «Корпоративный
университет РЖД»



М. А. Савенко
С.Ю.Саратов
2020 г.

Р. В. Баскин
« 24 » 2020 г.

Р.В.Баскин
201 г.



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

(дистанционный формат)

1. Цель реализации программы

Целью программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной организации» является: формирование у руководителей единого понимания клиентоориентированности, как инструмента достижения эффективности в подразделениях ОАО «РЖД», а также развитие представлений о клиентоориентированности как стратегии поведения руководителя, инструменте анализа бизнес-процессов и системе мероприятий по работе с сотрудниками в подразделениях Компании.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент в рамках программы развиваются следующие профессиональные компетенции:

- способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями (ПК-1);...;
- 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;
- Ответственность за результат;
- 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 все существующие закономерности взаимодействия с клиентами ложатся на специфические особенности их подразделений

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) и электронного обучения.

№ п/п	Наименование учебных разделов.	Всего, ак. час	В том числе				Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			элект рон. обуче ние	лекции, тренинги, семинары, деловые игры, консульта- ции		стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
				дист.	ауд.		
1.	Клиентоориентированнос- ть как эффективная бизнес-стратегия	16				16	тестиров ание
2	Клиентоориентированнос- ть как инструмент повышения эффективности	16		16			

Итоговая аттестация	4	Защита проектов			
Итого часов по программе	36		16		16

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

Рабочая программа

Приложение 1. Рабочая программа учебного раздела 1 «Клиентоориентированность, как эффективная бизнес-стратегия» программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании (дистанционный формат)».

Приложение 2. Рабочая программа учебного раздела 2. «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности» программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании (дистанционный формат)».

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

После завершения учебного раздела «Клиентоориентированность как эффективная бизнес-стратегия» предусмотрена промежуточная аттестация в форме тестирования. Примерный перечень вопросов и процедура тестирования будут представлены в Приложении 3.

По окончании программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании (дистанционный формат)» предусмотрена итоговая аттестация в форме защиты проектов (учебный тематический блок 2.4.), затрагивающего все учебные разделы программы. Процедура проведения итоговой аттестации, а также примеры вопросов итогового тестирования

будут представлены в Приложении 4.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Для прохождения обучения с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения применяется учебный портал Корпоративного университета РЖД (universitetrzd.ru), портал Тренинг Спейс (<https://app.trainingspace.online>), мобильное приложение TrainingSpace. портал Зум (join.zoom.us), мобильное приложение ZOOM Cloud Meetings. 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 в программе «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании (дистанционный формат)».

- 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 TrainingSpace (OBLAKO Group, LLC) с Play Market для Android или App Store – для iOS;

- 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.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Платформы, используемые в учебных разделах программы: учебный портал Корпоративного университета РЖД (universitetrzd.ru), портал Тренинг Спейс (<https://app.trainingspace.online>) и портал Зум (join.zoom.us).

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

- методические материалы для самостоятельного изучения слушателями в заочном формате.
- интерактивная инструкция (симуляция работы с Личным кабинетом) для слушателей Корпоративного университета РЖД;
- методические материалы для слушателей (в том числе инструкции и чек-листы) для работы в дистанционном формате;
- правила работы с электронным курсом.
- методические материалы преподавателя.
- методические и раздаточные материалы для слушателей (по количеству слушателей) для работы в очном (аудиторном) формате;

Список рекомендуемой литературы (в алфавитном порядке)

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 Паблишер, 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»:

– Начальник Центра перспективных методов управления К.В. Буянин;

– Ведущий методист Центра перспективных методов управления И.Е. Древаль.

Начальник Центра перспективных методов управления

К.В. Буянин

Программа повышения квалификации «Клиентоориентированность как инструмент повышения эффективности современной компании» (дистанционный формат) рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии № 55 от 20 октября 2020 года.

Заместитель директора
по научно-методической работе

А.В.Шобанов