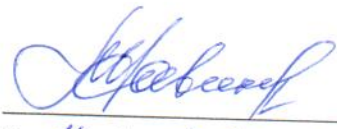


Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

СОГЛАСОВАНО
Начальник Департамента
управления персоналом
ОАО «РЖД»

Зам



С.Ю.Саратов

« 14 » февраля 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО
«Корпоративный университет
РЖД»



Р.В.Баскин

« 11 » февраля 2019 г.

СОГЛАСОВАНО
Вице-президент по продажам и
логистике ООО «ЕвразХолдинг»



И.О.Широкоброд

« 11 » февраля 2019 г.



Программа повышения квалификации
«Стратегия развития партнерских взаимоотношений»

1. Цель реализации программы

Программа повышения квалификации «Стратегия развития партнерских отношений» направлена на формирование у слушателей инструментов взаимодействия железнодорожного бизнеса с компаниями-партнёрами за счет понимания последствий решений, которые принимаются различными уровнями управления.

Программа разработана в соответствии с квалификационными характеристиками должностей руководителей, утвержденными распоряжением ОАО «РЖД» от 31 мая 2017 г. № 1041р.

В соответствии с решением, закрепленным протоколом заседания Комитета по имиджу и рекламе ОАО «РЖД» № КР-2 от 29.06.2010 г., утверждена Модель корпоративных компетенций. В рамках программы повышения квалификации «Стратегия развития партнерских отношений» развиваются следующие корпоративные компетенции:

- системное мышление;
- нацеленность на результат;
- формирование системы работы с клиентами.

2. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы повышения квалификации «Стратегия развития партнерских отношений» слушатели приобретут следующие знания, умения и понимание.

Знание инструментов, способствующих повышению эффективности коммуникаций.

Знание различных методов, необходимых для проведения анализа информации и принятия управленческих решений.

Умение ориентироваться на запросы клиентов (как внутренних, так и внешних).

Умение разрабатывать стратегические решения в условиях нестабильности.

Понимание слушателями влияния качества кроссфункционального взаимодействия между подразделениями внутри компании и клиентами, работы специализированных и межфункциональных команд на общий экономический результат Компании.

3. Содержание программы

Учебный план

Категория слушателей: руководители первого и второго уровней управления ОАО «РЖД» и ТК «ЕвразХолдинг».

Нормативный срок освоения программы: 30 академических часов.

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

Форма обучения: очная, с отрывом от работы.

№ п/п	Наименование учебных разделов	Всего, ак.час.	В том числе			Промежуточная аттестация
			Дистанц. образоват. технологии, электрон. обучение	Лекции, тренинги, семинары, деловые игры	Стажировки, практическая, самостоятельная работа	
1	Формирование клиентоориентированной среды в компании как деловая игра	4		4		
2	Финансовые основы ведения бизнеса в симуляционной модели и в реальном бизнесе	5		5		
3	Бизнес-процесс по перевозке грузов железнодорожной компанией	10		10		
4	Анализ эффективности принятия решений	10		10		
Итоговая аттестация		1	Зачет			
Итого часов по программе		30		29		

Виды учебных занятий и учебных работ: семинар, бизнес-симуляция в виде бизнес-игры, основанной на сочетании теоретической информации и переноса ее на реальную практику.

Рабочая программа

№ п/п	Наименование учебных разделов и подразделов	Всего, ак.час	В том числе			Промежуточная аттестация
			Дистанц. образоват. технологии, электрон. обучение	Лекции, тренинги, семинары, деловые игры	Стажировки, практическая, самостоятельная работа	
1	Формирование клиентоориентированной среды в компании как деловая игра	4		4		
1.1	Введение и правила работы	2		2		
1.2	Инструменты деловой игры	2		2		
2	Финансовые основы ведения бизнеса в симуляционной модели и в реальном бизнесе	5		5		
3	Бизнес-процесс по перевозке грузов железнодорожной компанией	10		10		
3.1	Организация производственного процесса перевозки грузов	2		2		
3.2	Взаимодействие с клиентами	4		4		

3.3	Финансовые результаты деятельности по перевозке грузов	2		2		
3.4	Обоснование и принятие маркетинговых, финансовых и производственных решений на основе анализа финансовой отчетности и ключевых показателей деятельности компании	2		2		
4	Анализ эффективности принятия решений	10		10		
4.1	Анализ эффективности принятых решений	4		4		
4.2	Сравнение финансовых результатов деятельности	2		2		
4.3	Выделение направлений повышения эффективности	4		4		
Итоговая аттестация		1	Зачет			
Итого часов по программе		30		29		

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании программы повышения квалификации предусмотрена итоговая аттестация в форме зачета, который осуществляется экспертно преподавателем, основываясь на активности и вовлеченности слушателей в обсуждаемые темы всех разделов программы, а также полученных ответах от слушателей. Примерный перечень вопросов представлен в Приложении 1.

Итоговая аттестация может проводиться без формирования итоговой аттестационной комиссии.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Оборудование, материалы и принадлежности, необходимые для реализации обучения по программе.

- Компьютер (ОС не ниже WindowsXP).
 - Проектор и экран для проектора (альтернатива – мультимедийная доска).
 - Колонки для компьютера.
 - Столы, стулья (по количеству участников и для преподавателя).
 - Симуляционные чемоданы с наборами наглядных пособий и материалов для проведения деловой настольной игры «Управление железнодорожным транспортом».
 - Флипчарты и блокноты для него.
 - Бумага А4.
 - Маркеры для флипчарта.
 - Разноцветные стикеры (бумага с клеевым краем).
 - Канцелярские товары.
 - Бейджи (на каждого участника с указанием ФИО).
 - Блокноты с логотипом АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД».
 - Ручки с логотипом АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД».
- Дополнительные материально-технические условия и ресурсы оговариваются с заказчиком.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения в рамках программы используются:

- методические и раздаточные материалы для слушателей (по количеству участников);
- методические материалы преподавателя.

Список рекомендуемой литературы:

1. Абдульманов С., Кибкало Д., Борисов Д. Бизнес как игра. Грабли российского бизнеса и неожиданные решения. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
2. Гейдж Д. Партнерское соглашение: как построить современный бизнес на надежной основе. – М.: Альпина Паблишер, 2019.
3. Зайцев Е.З. Бизнес в нестабильных рынках: правила выживания. – М.: Буки Веди, 2016.
4. Ингильери Л., Соломон М. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
5. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг. Учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2017.
6. Майстер Д. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012.
7. Митчелл Д. Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
8. О'Коннор Д., Макдермотт И. Искусство системного мышления: Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем. – М.: Альпина Паблишер, 2017.
9. Остельвальдер А., Пинье И. Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора. – М.: Альпина Паблишер, 2019.
10. Пепперс Д., Роджерс М. Управление отношениями с клиентами. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006.
11. Прайс Б., Джаффе Д. Лучший сервис - это отсутствие сервиса. Как избавить клиента от необходимости в обслуживании и сэкономить деньги компании. – М.: Альпина Паблишер, 2010.
12. Сабилов В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека. – СПб.: Дмитрий Буланин, 2010.
13. Сонин К.Н. Уроки экономики. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2011.
14. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
15. Филипп В.Х. Клиенты навсегда: 6 секретов завоевания покупателя. – М.: Поколение, 2006.

6.3. Требования к профессорско-преподавательскому составу:

- высшее образование;
- опыт преподавания;
- наличие экспертизы в предметной области.

7. Составители программы

Рабочая группа:

- Сорокина А.В., канд.экон.наук, начальник Центра развития управленческих практик АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»;
- Козлова А.В., директор по персоналу АО «ЕВРАЗ Металл Инпром», директор по персоналу Торгового контура ЕВРАЗа.

Начальник Центра развития
управленческих практик

А.В.Сорокина

Программа повышения квалификации «Стратегия развития партнерских отношений» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии № 06 от 08 февраля 2019 года.

Заместитель директора
по научно-методической работе

А.В.Шобанов