

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Российский университет транспорта (МИИТ)»
РУТ (МИИТ)**

Институт управления и информационных технологий

СОГЛАСОВАНО

И.о. начальника Дирекции
железнодорожных вокзалов – филиала
ОАО «РЖД»

_____ К.К. Кравцов

« _____ » _____ 201__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института управления
и информационных технологий
РУТ (МИИТ)

_____ С.П. Вакуленко

« 18 » июня 2018 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Департамента
управления персоналом ОАО «РЖД»

_____ С.Ю. Саратов

« _____ » _____ 201__ г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(программа повышения квалификации)

**«ЭФФЕКТИВНЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА»**

(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)»,
23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
(уровень бакалавриата)»).

Москва 201_ г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Эффективные управленческие решения в организации работы вокзального комплекса» (далее - программа) разработана в соответствии с требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 (с изменениями и дополнениями от 15 ноября 2013 г.) с учетом потребности Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» в обучении начальников вокзалов и главных инженеров.

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативных актов Российской Федерации, локальных актов РУТ (МИИТ).

При составлении программы учитывались квалификационные требования к должностям руководителей и специалистов, установленные в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.08.1998 года № 37 (в ред. от 14.02.2014 года) и требования Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)», утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 17.10.2016 № 1289, Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)», утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2014 г. N 376, к результатам освоения образовательных программ.

Программа разработана Центром развития инфраструктуры, технологий, бизнеса вокзальных и транспортно-пересадочных комплексов ИУИТ РУТ (МИИТ).

ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

Цель обучения:

- совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области эффективных управленческих решений в организации работы вокзального комплекса;
- повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Категория слушателей: лица, получающие среднее профессиональное образование; лица, имеющие среднее профессиональное образование; лица, получающие высшее образование; лица, имеющие высшее образование.

Должностная категория слушателей: начальники вокзалов и главные инженеры.

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Трудоемкость программы: 72 академических часа,
из них: очное обучение – 48 часов,
заочное обучение посредством системы дистанционного обучения – 24 часа.

Сроки освоения программы: 14 календарных дней (2 недели).

Режим занятий: 2 - 8 часов в день:

- очный модуль, 48 часов, с отрывом от производства на базе Института управления и информационных технологий, РУТ (МИИТ), 6 рабочих дней;
- дистанционный модуль, 24 часа, без отрыва от производства, 1 неделя.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В ходе обучения дать слушателям теоретические и практические знания в области эффективных управленческих решений в организации работы вокзального комплекса, результатом получения которых будет:

совершенствование профессиональных компетенций:

Перечень профессиональных компетенций	Характеристика профессиональных компетенций		
	перечень знаний	перечень умений	практический опыт
Способность организовывать работу малых коллективов исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации производства и труда, организовывать работу по повышению квалификации персонала (ПК-14)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль руководителя, как лидера. 2. Ключевые управленческие функции. 3. Инструменты нематериальной мотивации. 4. Влияние стиля руководства на результативность и мотивацию сотрудника. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Точно определять уровень готовности подчиненных к выполнению задачи. 2. Ставить задачи, повышать ответственность сотрудника за качество результата. 3. Выбирать оптимальный управленческий стиль с учетом типа сотрудника. 4. Связывать текущие задачи с ведущими мотивами сотрудника. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Своевременно и качественно осуществлять текущий контроль. 2. Эффективно делегировать задачи из зоны своей ответственности.
Способность к разработке проектных решений по развитию инфраструктуры пассажирского комплекса, разработке технологических процессов работы вокзалов и пассажирских станций, организации работы инфраструктуры пассажирского комплекса (ПСК-4.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы процессного подхода и современные системы управления организацией. 2. Методологию описания бизнес-процессов. 3. Определение существующих хранилищ данных (текстовых документов, законодательно-нормативной базы, данных внутренних БД). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регламентировать бизнес-процессы. 2. Выделять основные и вспомогательные бизнес-процессы организации. 3. Определять и анализировать данные, необходимые для выполнения каждой функции процесса. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. С изменениями организационной структуры, должностных обязанностями исполнителей. 2. Методиками анализа бизнес-процессов. 3. С практикой внедрения процессного подхода к управлению вокзальными комплексами.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудо- емкость, ак. час.	
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци- онного типа			
			0	3	0	3	0	3	0	3		
1.	Управленческие решения – секреты эффективности. Развитие управленческих навыков	16						16				
2.	Процессный подход и его применение в управлении пассажирским комплексом	16	4	8	4							
3.	Обеспечение транспортной безопасности, в том числе антитеррористической защищенности, на вокзальных комплексах	16	4	8	4							
4.	Обслуживание пассажиров с инвалидностью, маломобильных групп граждан на объектах вокзальной инфраструктуры	12	4	4	4							
5.	Профессиональная безопасность. Безопасность в профессии и безопасность от профессии (тренинг навыков)	10		4				6				
6.	Итоговая аттестация	2										зачет 2
	ИТОГО	72	12	24	12			22				2

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ – СЕКРЕТЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ. РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ НАВЫКОВ.

Тема 1.1. Роль руководителя, как лидера. Ключевые управленческие функции.

Навыки, определяющие успех руководителя. Цикл управления достижениями. «Несущие конструкции» успешной личности. Мотивирующие и демотивирующие черты харизматичного лидера. Что необходимо учитывать для сохранения лояльности подчиненных? Ценности лидера, как инструмент оперативного управления. Сила лидера, как степень влияния на ценности и мотивы окружения. Определение, трансляция и контроль ценностей. Понятие «психологического контракта» с сотрудником.

Тема 1.2. Постановка целей и задач.

Управление по целям. Критерии правильно поставленной цели. Развитие модели SMART – как добиться «принятия» цели сотрудником? Алгоритм беседы по постановке задач подчиненным. Инструктаж и мотивирование.

Тема 1.3. Инструменты нематериальной мотивации.

Обзор концепций мотивации и систематизация выводов. Структура мотивации. Понятие «ведущего мотива» и их описание. Определение личного мотивационного профиля участниками. Определение ведущего мотива сотрудника. Инструменты мотивирования и вовлечения. Привязка целей к ведущим мотивам сотрудников. Проведение индивидуальных бесед с учетом типа мотивации сотрудника.

Тема 1.4. Влияние стиля руководства на результативность и мотивацию сотрудника.

Тест. Определение ведущего управленческого стиля участника. Определение уровня готовности подчиненного к выполнению задачи. 4 стиля руководства. Характеристики стилей. Модель ситуационного руководства. Выбор оптимального стиля руководства с учетом типа сотрудника. Правила применения и использования различных стилей управления. Практика.

Тема 1.5. Делегирование, как сильнейший мотивационный рычаг руководителя.

Понятие барьеров делегирования. Ролевой кризис, как причина внутренних барьеров. Две концепции делегирования. Алгоритм беседы с целью делегирования задачи. «Матрица делегирования» Визуализация и согласование уровня доверия с сотрудником.

Тема 1.6. Контроль и обратная связь по результатам выполнения задач.

Как превратить беседу с целью контроля в мотивационную беседу? Алгоритм предоставления корректирующей обратной связи.

- Приемы манипуляции со стороны сотрудника во время контроля и предоставления корректирующей обратной связи
- Инструменты влияния и трансляции ответственности

Правила предоставления обратной связи. Позиции в переговорах. Позитивная обратная связь, как инструмент мотивирования и закрепления верного рабочего поведения.

МОДУЛЬ 2. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД И ЕГО ПРИМЕНЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ ПАССАЖИРСКИМ КОМПЛЕКСОМ.

Тема 2.1 Процессный подход и современные системы управления организацией. Определение бизнес-процесса. Методологии описания бизнес-процессов. Процессный подход к управлению.

Методики моделирования и анализа бизнес-процессов являются одним из важнейших инструментов, используемых в настоящее время для повышения эффективности бизнеса. Такие крупные российские компании, как ГМК «Норильский никель», Оскольский электрометаллургический комбинат, Альфа-банк, применяют программные средства для описания и оптимизации бизнес-процессов. Конечная цель использования подобных методик и программных средств – реорганизация бизнес-процессов и, как следствие, увеличение выручки, сокращение затрат на производство продукции и услуг, повышение качества продукции, оптимальное использование оборотного капитала, внедрение систем автоматизации и т. д.

Процессный подход – подход к организации и анализу деятельности компании, основанный на выделении и рассмотрении ее бизнес-процессов, каждый из которых протекает во взаимосвязи с другими бизнес-процессами компании или внешней средой. Моделирование бизнес-процессов – это отражение субъективного видения реально существующих в организации процессов при помощи графических, табличных, текстовых способов представления.

Цель процессного подхода в том, что он позволяет применять горизонтальные связи в организациях. Сотрудники, которые задействованные в одном процессе, могут координировать работу в рамках процесса самостоятельно и в случае проблем, смогут решать их без участия вышестоящего руководства. Процессный подход к управлению позволяет более оперативно решать возникающие вопросы и воздействовать на результат.

Тема 2.2. Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи.

Формирование модели бизнес-процесса – сложная задача, требующая для решения определенного набора методов и средств. Существуют различные методики ведения проектов по описанию процессов. Для каждого проекта выбирается конкретная методика представления процессов в виде стандартных блок-схем, диаграмм, выполненных определенным образом.

Метод создания схемы бизнес-процесса – важнейшая часть методологии проекта, описания бизнес-процессов организации. В соответствии с определением любой метод – это способ достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи. Чтобы системно описать бизнес-процесс, необходимо как минимум определить, из каких объектов он состоит и какие между ними есть связи и зависимости. Связи предназначены для описания взаимоотношения объектов между собой. К числу таких взаимоотношений могут относиться последовательность выполнения во времени, связь при помощи потока информации, иерархические отношения между объектами и т. д. На схемах моделей связи между объектами чаще всего отображаются стрелками или линиями. При помощи объектов модели и связей реальная деятельность организации представляется в виде описания, графических схем.

Тема 2.3. Практика внедрения процессного подхода к управлению. Процесс как объект управления. Назначение владельца процесса. Документы, регламентирующие проведение процесса. Управление процессом. Эффективность бизнес-процесса.

Истоки концепции управления процессами ведут к теориям управления, разработанным еще в XIX веке. В 80-х годах XIX-го века Фредерик Тейлор предложил менеджерам использовать методы процессного управления для наилучшей организации деятельности.

Процессный подход позволяет концентрироваться на результатах работы организации в целом, а не на работе каждого из подразделений, как применяется это при функциональном подходе. При процессном подходе меняется и структура организации. Основным элементом становится процесс. В

соответствии с одним из принципов процессного подхода организация состоит не из подразделений, а из процессов.

В общем случае всю документацию организации можно разделить на два класса: документация внешнего происхождения; документация внутреннего происхождения. К документации внешнего происхождения относятся законы РФ, постановления правительства, государственные и международные стандарты, нормативные документы, справочники, правила эксплуатации установок повышенной опасности и т. д. К документации внутреннего происхождения относятся все документы, создаваемые внутри организации для осуществления ее деятельности и в ходе деятельности сотрудниками организации.

Важнейшим понятием является эффективность бизнес-процесса, под которой, как правило, понимается отношение конечного результата (выхода) процесса к затраченным на его получение ресурсам. Эффективность может измеряться на основе различных показателей. Для каждого из них могут быть рассчитаны допустимые или целевые значения – критерии достижения показателей.

Тема 2.4. Внедрение процессного подхода в управление вокзальным комплексом (деловая игра). (На примере линейного предприятия – вокзала Екатеринбург).

Предоставлением услуг клиентам занимаются сотрудники вокзала, сторонние организации и аутсорсинговые компании. Но в непосредственном подчинении у дежурного помощника начальника вокзала находятся только сотрудники вокзала.

С учетом того, что все сотрудники, включая сторонние организации и аутсорсинговые компании взаимодействуют между собой, ЛВОКп, обязан координировать работу всех подразделений.

Принципы процессного подхода. Процессно-ориентированное управление. Цикл Деминга-Шухарта «Plan-Do-Check-Action» (PDCA) на примере функционирования вокзала Екатеринбург. Построение сетей бизнес-процессов, их ранжирование. Разработка моделей бизнес-процессов. На основе предложенных мероприятий разработка улучшенных схем бизнес-процессов. Расчет экономического эффекта. Обсуждение полученных результатов.

МОДУЛЬ 3. Обеспечение транспортной безопасности, в том числе антитеррористической защищенности, на вокзальных комплексах.

Тема 3.1. Основные нормативно-правовые документы, определяющие требования к безопасному и устойчивому функционированию объектов транспортной инфраструктуры.

1. Правовые и организационные основы системы обеспечения транспортной безопасности в Российской Федерации. Основные понятия по транспортной безопасности.

1.1. Основные понятия, определения, цели, задачи и принципы обеспечения транспортной безопасности.

1.2. Структура и содержание Федерального закона от 09 февраля 2007 года № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

1.3. Подзаконные акты и иные руководящие документы по обеспечению транспортной безопасности, изданные в развитие Федерального закона от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

2. Государственное регулирование вопросов обеспечения транспортной безопасности.

2.1. Федеральные органы исполнительной власти, задействованные в обеспечении транспортной безопасности.

2.2. Полномочия и права федеральных органов исполнительной власти, участвующие в обеспечении транспортной безопасности. Виды проверок.

3. Ответственность субъектов транспортной инфраструктуры в области обеспечения транспортной безопасности.

3.1. Ответственность за неисполнение требований по обеспечению транспортной безопасности.

3.2. Ответственность за непредставление информации об актах незаконного вмешательства.

3.3. Ответственность за нарушение установленных в области обеспечения транспортной безопасности порядков и правил.

Тема 3.2. Современные технологии по обеспечению безопасности на вокзальных комплексах.

1. Инженерно-технические средства охраны.

1.1. Защита объектов, общие понятия.

1.2. Инженерные сооружения обеспечения транспортной безопасности.

2. Технические средства досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности.

2.1. Основные предметы и вещества, обнаруживаемые и идентифицируемые при проведении досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности.

2.2. Общие сведения об основных видах технических средств:

- стационарные и ручные металлоискатели.
- рентгенотелевизионные установки. Реализованные требования безопасности.
- аппаратуры сканирования человека.
- аппаратура радиационного контроля.
- аппаратура обнаружения паров взрывчатых веществ.
- спектрометрические комплексы на основе метода меченых нейтронов.

3. Взрывозащитные средства и комплексы. Кинологическая служба.

3.1. Взрывозащитные средства.

3.2. Кинологическая служба.

4. Сертификация технических средств обеспечения транспортной безопасности.

Тема 3.3. Реализация требуемых мер обеспечения безопасности объектов транспортной инфраструктуры.

1. Требования по обеспечению транспортной безопасности для объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта.

1.1. Обязанности по обеспечению транспортной безопасности субъектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта в целом.

1.2. Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта.

1.3. Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий транспортных средств железнодорожного транспорта.

1.4. Требования по обеспечению транспортной безопасности объектов

транспортной инфраструктуры на этапе их проектирования и строительства и объектов (зданий, строений, сооружений), не являющихся объектами транспортной инфраструктуры и расположенных на земельных участках, прилегающих к объектам транспортной инфраструктуры и отнесенных в соответствии с земельным законодательством Российской Федерации к охраняемым зонам земель транспорта.

1.5. Требования по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах.

2. Реализация мер по обеспечению транспортной безопасности с учетом проведения спортивных мероприятий мирового значения.

2.1. Особенности обеспечения безопасности при проведении спортивных мероприятий.

2.2. Дополнительные меры при проведении спортивных мероприятий.

Тема 3.4. Основы технологий и способы выявления подозрительных лиц с возможными намерениями совершения противоправных действий (технологии профайлинга).

1. Реализация метода визуальной диагностики психоэмоционального состояния человека в интересах обеспечения транспортной безопасности.

1.1. Обнаружение попытки (введение в заблуждение) обмана по поведенческим признакам: взгляд, мимика, жесты, положение тела.

1.2. Методика выявления лиц, возможно причастных к организации актов незаконного вмешательства, по невербальным признакам.

1.3. Методика выявления лиц, возможно причастных к организации актов незаконного вмешательства, по вербальным признакам.

МОДУЛЬ 4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН НА ОБЪЕКТАХ ВОКЗАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.

Тема 4.1. Основные нормативные документы, термины и понятия, категории МГН, виды инвалидности. Профессиональная этика и правила общения с маломобильными пассажирами.

Конвенция ООН о правах инвалидов, Законодательные акты РФ и нормативные документы ОАО «РЖД» в области обслуживания

маломобильных пассажиров.

Понятие «инвалид», «инвалидность». Классификация видов инвалидности. Понятие «маломобильные пассажиры». Категории маломобильных пассажиров.

Особенности общения и обслуживания пассажиров с инвалидностью и иных маломобильных граждан. Понимание потребностей в помощи пассажиров с различными видами инвалидности; основные принципы, способы и методы их обслуживания. Межчеловеческие методы общения и навыки обслуживания пассажиров, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата, включая пассажиров, использующий для передвижения кресла-коляски, трости, костыли и т.п.; нарушения слуха, зрения, речи; глухонемые, с интеллектуальными отклонениями. Возможные конфликтные ситуации, их предотвращение и пути выхода из них. Преодоление личных психологических барьеров при общении с маломобильными пассажирами.

Тема 4.2. Барьеры и препятствия при организации обслуживания МГН на объектах вокзальной инфраструктуры. Требования к обустройству пассажирской инфраструктуры вокзалов, станций и остановочных пунктов.

Виды препятствий, ограничивающих доступность объектов вокзальной инфраструктуры для маломобильных пассажиров (вертикальные, горизонтальные, пространственные, эргономические, информационные, когнитивные, психологические, антропометрические).

Основные ГОСТы, СНИПы и СП, принятые к руководству при обеспечении доступности объектов транспортной пассажирской инфраструктуры. Нормы и правила оснащения специализированным оборудованием всех функциональных зон вокзальной инфраструктуры.

Оснащение вокзалов, остановочных пунктов, станций мобильными средствами помощи МГН (инвалидными колясками, креслами-каталками, носилками, подъемными платформами, аппарелями и др.), технология их использования. Стационарное оборудование вокзальной, станционной инфраструктуры (лифты, эскалаторы, подъемники, пандусы).

Особенности индукционного, переговорного, визуально-информационного оборудования для пассажиров с инвалидностью по слуху. Особенности тактильного оборудования для пассажиров с проблемами зрения.

Тема 4.3. Основные принципы обслуживания маломобильных пассажиров на вокзальных комплексах. Информационно-сервисное обслуживание на вокзалах, станциях, остановочных пунктах.

Оборудование, используемое МГН различных категорий на вокзалах, особенности его обслуживания, хранения и эксплуатации, обслуживание багажа и оборудования МГН, в том числе и спортивного оборудования.

Порядок обслуживания маломобильных пассажиров на территории вокзального комплекса. Программа «Центр содействия мобильности ОАО «РЖД». Услуги, предоставляемые маломобильным пассажирам в рамках проекта.

Информационные ресурсы ОАО «РЖД» (call-центры, сайты), содержащие информацию об услугах для маломобильных пассажиров. Технология заблаговременного оповещения работниками вокзальных комплексов о возможностях инфраструктуры железнодорожного транспорта.

Коляски, в том числе электрические, трости, костыли, используемые в процессе перемещения на объектах вокзальной инфраструктуры.

МОДУЛЬ 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ. БЕЗОПАСНОСТЬ В ПРОФЕССИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ ОТ ПРОФЕССИИ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Тема 5.1. Понятие профессиональной надежности личности и профессиональной безопасности. Здоровье личности профессионала. Профессиональное выгорание.

Понятие «здоровье профессионала» интегрирует сложные взаимоотношения человека с профессиональной средой и является мерой согласованности социальных потребностей общества и возможностей человека в условиях профессиональной деятельности. Особую актуальность проблема здоровья профессионала приобретает в отношении тех людей, чья профессиональная деятельность протекает в стрессовых условиях.

Психологическое обеспечение здоровья профессионала может быть рассмотрено как составная часть концепции психологического обеспечения профессиональной деятельности, одной из основных задач которой является повышение эффективности управленческой деятельности. Под эффективностью в данном случае понимается не только увеличение производительности труда и повышение его надежности, но и обеспечение оптимального уровня затрат, достижение высоких результатов без потери здоровья. Концепция направлена на обеспечение безопасности и надежности профессиональной деятельности, повышение ее эффективности, а также обеспечение профессионального долголетия личности. Профессиональное выгорание: плюсы и минусы.

Тема 5.2. Формирование навыков личностной безопасности в профессии. Профессиональное долголетие.

Анализ причин профессионального самоопределения. Проблема профессиональной пригодности с позиции деятельности и с позиции личности. Развитие профессионально-важных качеств как повышение профессионализма и сохранение профессионального долголетия. Психологические особенности поддержания здоровья профессионала. Содержание мер по поддержанию здоровья профессионалов в различных видах профессиональной деятельности.

МОДУЛЬ 6. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ.

Оценка уровня освоения программы слушателями.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Реализация учебной программы проводится в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направления деятельности.

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, имеющим высшее образование и отвечающим квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.01.2011 № 1н, требованиям профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.09.2015 № 608н, научными работниками, руководителями и специалистами профильных организаций и предприятий, имеющими большой опыт практической работы (свыше 5-ти лет) в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности программы.

Количественно-качественная характеристика педагогических кадров, обеспечивающих образовательный процесс, отражена в следующей таблице:

Заведующие кафедрами, профессора (имеющие ученую степень и/или ученое звание)	Доценты, старшие преподаватели, (имеющие ученую степень и/или ученое звание)	Научные работники	Иные категории преподавательского состава
2	2		3

Требования к материально-техническим условиям

Для обеспечения проведения занятий очного модуля предусмотрено использование кабинетов Института управления и информационных технологий. Указанные помещения, технические комплексы и средства по согласованию с заказчиком имеют следующее техническое оснащение, приведенное в таблице:

Общая характеристика помещения	Количество помещений	Вместимость помещения, чел.	Оснащение средствами отображения данных, доступа к информационным сетям, возможности применения
Учебная аудитория	1	36	оснащена средствами отображения данных на большой экран, Wi-Fi, макетом интермодальных транспортных систем (модуль «Транспортно-пересадочный комплекс»)

Используемое материально-техническое оснащение способствует лучшему теоретическому и практическому усвоению материала программы.

Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Для прохождения дистанционного модуля программы слушателю необходимо иметь стандартный персональный компьютер (ноутбук), который отвечает следующим минимальным аппаратным требованиям:

- разрешение экрана монитора должно быть не ниже 1024x768 пикселей. Оптимальным для работы с курсом является разрешение 1280×1024 пикселей;
- компьютер (ноутбук) должен быть подключен к сети (Internet) со скоростью не ниже чем 1Mb/c;
- процессор с тактовой частотой не менее 1GHz;
- объём оперативной памяти более 512 Мб.

На компьютере обучаемого должны быть установлены следующие программные продукты:

- операционные системы Windows 2000/XP/Vista/7, MacOS, Ubuntu (или большинство линукс-подобных операционных систем);

- браузеры для доступа к содержимому курса: IE v 8, 9, 10, актуальные версии Chrome, Firefox или Yandex, Opera, Safari;
- плагин браузера Adobe Flash Player (v 10 или выше) для просмотра флеш-роликов в курсе;
- Adobe Acrobat для просмотра дополнительных материалов курса (документов в формате PDF);
- Microsoft Office (Word и Excel) для просмотра дополнительных материалов курса.

Общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации проводится в очно-заочной форме:

- первая неделя проводится дистанционно (самостоятельное обучение);
- вторая неделя – очное обучение: занятия проходят согласно расписанию.

Реализация программы осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий. Материалы для изучения размещаются в Системе дистанционного обучения. Доступ к материалам программы осуществляется с использованием информационных технологий, технических средств, информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих возможность самостоятельного изучения обучающимися материалов программы с рабочих мест обучаемых или личных персональных компьютеров.

При обучении используются следующие технические комплексы, программы и иные средства, способствующие лучшему теоретическому и практическому усвоению программного материала:

1. Система дистанционного обучения.
2. Персональный компьютер обучаемого.

Материалы для изучения (далее – Контенты) размещаются в базе данных Системы дистанционного обучения. Доступ к базе данных осуществляется с использованием информационных технологий, технических средств, информационно-телекоммуникационных сетей Internet, обеспечивающих возможность самостоятельного изучения обучающимися Контентов с рабочих мест.

Доступ к материалам программы обеспечивается круглосуточно.

С помощью браузера обучаемый получает возможность изучать основной материал программы, а так же скачивать или просматривать методические пособия и дополнительный учебный материал.

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается профессорско-преподавательским составом путем взаимодействия по электронным каналам

связи.

Лекционные и семинарские занятия проводятся с использованием методов интенсивного обучения, направленных на развитие знаний и умений по совершенствуемым компетенциям.

Практические занятия проводятся с целью формирования навыков практической направленности, освоение слушателями нового практического опыта. Формирование практических навыков проводится с применением имитационных тренажеров, деловых игр, web-квестов, мультимедийных обучающих программ, тренингов.

Для закрепления изучаемого материала проводится итоговая аттестация.

Итоговая аттестация слушателя программы осуществляется в очной форме.

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка уровня знаний слушателей производится по результатам итоговой аттестации в виде тестирования в форме, определенной Дополнительной профессиональной программой.

Форма итоговой аттестации – зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов для подготовки к итоговой аттестации:

1. Сущность и роль решений в процессе управления?
2. Юридическое свойство управленческого решения – это...?
3. Организационные свойства управленческого решения – это...?
4. Технологическое свойство управленческого решения – это...?
5. Системное свойство управленческого решения – это...?
6. Проблемное «свойство управленческого решения» - это...?
7. Правильная (логическая) последовательность реализации элементов управленческого процесса – это...?
8. Отличительные по содержанию характеристики управленческих решений в организациях и в частной жизни – это...?
9. Общие характеристики управленческих решений в организациях и частной жизни – это...?
10. Управленческое решение – это конечный продукт управленческой деятельности?
11. Управленческое решение – это концентрированное выражение процесса?
12. Где формируется качество решения?
13. Что НЕ должно подвергаться изменениям в проекте?

14. Как осуществляется календарное планирование проекта?
15. Что характеризует точка безубыточности?
16. Что же такое текущая дата?
17. Команда проекта это?
18. Какая из организационных структур присуща управлению проектами?
19. Что такое портфельное управление?
20. Какой параметр может быть стратегическим рычагом управления предприятием?
21. Какая существует классификация ресурсов?
22. Перечислите ключевые принципы управления стоимостью.
23. Кто такой индивид?
24. Укажите свойство человека, обусловленное генетическими факторами?
25. Что такое наследственность?
26. Как называется медлительный, невозмутимый, терпеливый, скупой на проявление эмоций и чувств человек?
27. Как называется склонный к постоянному переживанию различных событий, остро реагирует на внешние факторы, застенчивый, эмоционально ранимый человек?
28. Как называется быстрый, порывистый, неуравновешенный, с резко меняющимся настроением с эмоциональными вспышками, быстро истощаемый человек?
29. Как называется жизнерадостный, общительный, подвижный, с быстрой реакцией на все события, довольно легко примиряющийся со своими неудачами и неприятностями человек?
30. К чему относится понимание эмоционального состояния другого человека?
31. Что такое лидерство?
32. Что не относят к принципам универсального дизайна применительно к вокзалам?
33. К категориям лиц с ограниченными возможностями передвижения не относятся?
34. К категории пассажиров с временными ограниченными возможностями передвижения не относятся?
35. Выделите виды препятствий, не относящиеся к препятствиям для пассажиров с инвалидностью и маломобильных групп населения?

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
1	Конституция Российской Федерации	1
2	Федеральные законы	
2.1	Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 28.07.2012 № 131-ФЗ.	1
2.2	Федеральный закон Российской Федерации «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации». от 10.01.2003 № 18-ФЗ (в ред. Федерального закона от 14.06.2012 №78-ФЗ).	1
2.3	Федеральный закон Российской Федерации «Об основах охраны труда в Российской Федерации» от 17.07.1999 № 181-ФЗ.	1
2.4	Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваниях от 24.07.1998» № 125-ФЗ	1
2.5	Федеральный закон «О промышленной безопасности опасных производственных объектов» от 21 июля 1997 № 116-ФЗ	1
2.6	Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.	1
2.7	Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».	2
2.8	Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ «Гражданский Кодекс Российской Федерации».	2
2.9	Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. N 16-ФЗ "О транспортной безопасности".	3
2.10	Федеральный закон «о противодействии терроризму» от 6 марта 2006 года N35-ФЗ.	3
2.11	Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской федерации в связи с совершенствованием осуществления полномочий Правительства российской федерации» от 23 июля 2008 года N 160-ФЗ	3
2.12	Федеральный закон «О внесении изменения в статью 10 федерального закона "О транспортной безопасности" от 19 июля 2009 года № 197-ФЗ.	3
2.13	Федеральный закон «О внесении изменения в статью 8 федерального закона "о транспортной безопасности" от 29 июня 2010 года № 131-ФЗ.	3
2.14	Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации в связи с обеспечением транспортной безопасности» от 27 июля 2010 года N 195-ФЗ.	3
2.15	Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ « О персональных данных».	3
2.16	Постановление Правительства Российской Федерации от 6 апреля 2004 г. N 174 «Вопросы федерального агентства железнодорожного транспорта».	3
2.17	Постановление Правительства Российской Федерации от 22 апреля 2009 г. N 354 «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Российской Федерации по вопросам транспортной безопасности».	3
2.18	Постановление Правительства Российской Федерации от 10 декабря 2008 года № 940 «Об уровнях безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств и о порядке их объявления (установления)».	3

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
2.19	Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. N 397 «Об утверждении положения о федеральном агентстве железнодорожного транспорта».	3
2.20	Постановление Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2002 года № 290 «О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации».	3
2.21	Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2010 г. № 1285-р «Об утверждении Комплексной программы обеспечения безопасности населения на транспорте».	3
2.22	Распоряжение Правительства РФ от 27 июня 2009 г. N 891-р «Об утверждении Перечня наиболее важных объектов железнодорожного транспорта общего пользования, подлежащих охране подразделениями ведомственной охраны Федерального агентства железнодорожного транспорта».	3
2.23	Распоряжение Правительства РФ от 5 ноября 2009 г. N 1653-р «Об утверждении Перечня работ, непосредственно связанных с обеспечением транспортной безопасности».	3
2.24	Указ Президента Российской Федерации «О мерах по противодействию терроризму» от 15 февраля 2006 года № 116.	3
2.25	Указ Президента Российской Федерации «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте» от 31 марта 2010 года № 403	3
2.26	Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».	4
2.27	Федеральный закон Российской Федерации от 02.08.1995 №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».	4
2.28	Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».	4
2.29	Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».	4
2.30	Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».	4
2.31	Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации».	4
2.32	Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2007 №16-ФЗ «О транспортной безопасности».	4
2.33	Федеральный закон Российской Федерации от 03.05.2012 №46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов».	4
2.34	Указ Президента Российской Федерации от 02.11.1992 №1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности».	4
2.35	Постановление Правительства Российской Федерации от 19.11.1993 №1188 «Об утверждении перечня категорий инвалидов, для которых необходимы модификации средств транспорта, связи и информатики».	4
2.36	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1993 №245 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности».	4
2.37	Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».	4

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
2.38	Постановление Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 №111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» (в ред. от 14.05.2013).	4
2.39	Постановление Правительства Российской Федерации от 17.03.2011 №175 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2015 годы».	4
2.40	Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».	4
2.41	Федеральный закон Российской Федерации от 02.08.1995 №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».	4
2.42	Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».	4
2.43	Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».	4
2.44	Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».	4
2.45	Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации».	4
2.46	Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2007 №16-ФЗ «О транспортной безопасности».	4
2.47	Федеральный закон Российской Федерации от 03.05.2012 №46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов».	4
2.48	Указ Президента Российской Федерации от 02.11.1992 №1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности».	4
2.49	Постановление Правительства Российской Федерации от 19.11.1993 №1188 «Об утверждении перечня категорий инвалидов, для которых необходимы модификации средств транспорта, связи и информатики».	4
2.50	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1993 №245 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности».	4
2.51	Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».	4
2.52	Постановление Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 №111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» (в ред. от 14.05.2013).	4
2.53	Постановление Правительства Российской Федерации от 17.03.2011 №175 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2015 годы».	4
3.	Ведомственные нормативные правовые акты	
3.1	О порядке обращения с информацией, составляющей коммерческую тайну, в ОАО «РЖД» (Приказ ОАО «РЖД» от 27.12.2004 №240).	5

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
3.2	Об утверждении классов (групп) по оплате труда начальников и показателей, характеризующих работу железнодорожных вокзалов - подразделений региональных дирекций железнодорожных вокзалов и региональных дирекций железнодорожных вокзалов – структурных подразделений Дирекции железнодорожных вокзалов (Распоряжение ОАО «РЖД» от 04.09.2009 №1844р с изменениями от 24.04.2012 №816р).	2
3.3	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111).	2
3.4	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Министерства транспорта РФ от 19.12.2013 №473).	2
4.	Ведомственные документы	
4.1	Стратегия развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.06.2008г. №877-р.	1
4.2	Концепция развития Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» до 2030 года.	1
4.3	Типовой технологический процесс работы вокзала.	1
4.4	Приказ Минтранса России от 08.02.2011 № 43 «Об утверждении Требований по обеспечению транспортной безопасности, учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта».	3
4.5	Приказ Минтранса России от 03.01.2009 № 194 «О порядке установления количества категорий и критериев категорирования объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств».	3
4.6	Приказ Минтранса России от 11 февраля 2010 г. № 34 «Об утверждении Порядка разработки планов обеспечения транспортной безопасности объектов транспортно инфраструктуры и транспортных средств».	3
4.7	Совместный приказ Минтранса России, ФСБ России и МВД России от 5 марта 2010 г. № 52/112/134 «Об утверждении Перечня потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств»	3
4.8	Приказ Минтранса России от 6 сентября 2010 г. № 194 «О порядке получения субъектами транспортной инфраструктуры и перевозчиками информации по вопросам обеспечения транспортной безопасности» Приказ Минтранса России от 6 сентября 2010 г. № 194 «О порядке получения субъектами транспортной инфраструктуры и перевозчиками информации по вопросам обеспечения транспортной безопасности»	3
4.9	Распоряжение ОАО «РЖД» от 21.05.2013 №1145р «Об утверждении перечня должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров-инвалидов» (вместе с Перечнем).	4
4.10	«Методика оценки объектов вокзальной инфраструктуры на предмет доступности для маломобильных групп населения», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 20.05.2013 №2745/ДЖВ.	4

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
4.11	«Правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р.	4
5	Иная литература	
5.1	ГОСТ Р 51090-97 «Средства общественного пассажирского транспорта», утв. постановлением Госстандарта России от 16.09.1997 №307.	4
5.2	ГОСТ Р 50602-93 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры», утв. постановлением Госстандарта России от 10.11.1993 №230.	4
5.3	ГОСТ Р 51261-99 «Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования», утв. постановлением Госстандарта России от 13.04.1999 №123.	4
5.4	ГОСТ Р 51264-99 «Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия», утв. постановлением Госстандарта России от 16.04.1999 №128.	4
5.5	ГОСТ Р 51630-2000 «Платформы подъемные с вертикальным и наклонным перемещением инвалидов. Технические требования доступности», утв. постановлением Госстандарта России от 21.07.2000 № 195-ст.	4
5.6	ГОСТ Р 51648-2000 «Сигналы звуковые и осязательные, дублирующие сигналы светофора, для слепых и слепоглухих людей. Параметры», утв. постановлением Госстандарта России от 26.09.2000 № 235-ст.	4
5.7	ГОСТ Р 51671-2000 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности», утв. постановлением Госстандарта России от 21.11.2000 №308-ст.	4
5.8	ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования», утв. постановлением Госстандарта России от 04.11.2003 №309-ст.	4
5.9	ГОСТ Р 52875-2007 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования», утв. постановлением Госстандарта России от 27.12.2007 №553-ст.	4
5.10	«Методика проведения инвентаризации, классификации, паспортизации оценки доступности объектов и услуг предприятий дорожного пассажирского транспорта для обслуживания пассажирских перевозок инвалидов и маломобильных групп населения», НИР МТ РФ 2013 год «Разработка методики оценки доступности объектов и услуг транспортной инфраструктуры и методики проведения классификации, инвентаризации и паспортизации объектов транспортной инфраструктуры для обслуживания пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения».	4
5.11	«Как усовершенствовать работу менеджера в Стратегии действий» Алан Мамфорд, Джефф Голд	1
5.12	«Бизнес это психология» Мария Мелия	1
5.13	«Легко не будет» Бен Хоровиц	1
5.14	«Вы или вас. Профессиональная эксплуатация подчиненных» Александр Фридман	1
5.15	«Пять пороков команды» Патрик Ленсиони	1
5.16	Гремлинг С., Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом. – СПб.: Питер, 2002.	5

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
5.17	Краткий психологический словарь/ сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.А. Петровского, М.Г. Ярошевского. - М., 1985.	5
5.18	Леонгард К. Акцентуированные личности. - Ростов-на Дону, 2000.	5
5.19	Маслоу А. Мотивация и личность. - Питер, 2011.	5
5.20	Матафонова Т.Ю. Приемы психологической саморегуляции. (Практическое пособие для спасателей МЧС). – М., 2005.	5
5.21	Проблемы психологической безопасности личности: теоретические и экспериментальные исследования / Р. Агузумцян и др. – Ер., Изд-во ЕГУ, 2013. – 136 с.	5
5.22	Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др./ под ред. проф. В.Н. Лавриненко. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.	5
5.23	Сокольская М.В., Карпов А.В. Психология личностного здоровья профессионала. Метасистемный подход : монография. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2017. – 559 с.	5

Заместитель директора ИУИТ по ДПО

С.П. Шумский

Учебная программа разработана:
Заместителем директора института
по международным связям – начальником
Центра развития инфраструктуры,
технологий, бизнеса вокзальных
и транспортно-пересадочных комплексов,
+7 964 642 77 77, kadr-miit@bk.ru

П.А. Егоров