

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

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

**Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

СОГЛАСОВАНО

Начальник Дирекции  
железнодорожных вокзалов –  
филиала ОАО «РЖД»

\_\_\_\_\_ Г.А. Геворкян

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института управления  
и цифровых технологий  
РУТ (МИИТ)

\_\_\_\_\_ С.П. Вакуленко

« 31 » июля 2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Департамента  
управления персоналом ОАО «РЖД»

\_\_\_\_\_ С.Ю. Саратов

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
(программа повышения квалификации)

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС  
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ».**

(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 2020 г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Клиентоориентированность и безупречный сервис на вокзальном комплексе» (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 руководителей, специалистов и служащих.

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 ИУЦТ РУТ (МИИТ).

## ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

### **Цель обучения:**

– совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области клиентоориентированности и безупречного сервиса на вокзальном комплексе;

– 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:** Руководители, специалисты и служащие.

1. Начальники железнодорожных вокзалов, заместители начальников железнодорожных вокзалов, начальники и специалисты отделов по организации работы вокзалов органов управления РДЖВ.

2. Фронт-лайн персонал: дежурные помощники начальников вокзалов, дежурные по залу железнодорожных вокзалов, дежурные по выдаче справок, дежурные по посадке, дежурные по КДО, работники бизнес-залов и залов официальных делегаций.

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

**Трудоемкость программы:** 40 академических часов,  
из них: очное обучение – 24 часа,  
заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий – 16 часов.

**Сроки освоения программы:** 7 календарных дней (1 неделя).

**Режим занятий:** 8 часов в день:

- очный модуль, 24 часа, с отрывом от производства на базе Института управления и цифровых технологий, РУТ (МИИТ), 3 рабочих дня;

- дистанционный модуль, 16 часов, без отрыва от производства, 4 дня.

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В ходе обучения дать слушателям теоретические и практические знания в области клиентоориентированности и безупречного сервиса на вокзальном комплексе на вокзальных комплексах, 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"> <li>1. Цели и задачи рационализации сервисного обслуживания.</li> <li>2. Основы корпоративной культуры.</li> <li>3. Цикл обслуживания, свою роль в нем, параметры отличного обслуживания.</li> <li>4. Правила этикета для различных ситуаций общения.</li> <li>5. Стандарты клиентоориентированного обслуживания с учетом международного опыта.</li> <li>6. Стандарты делового стиля сотрудника ОАО «РЖД».</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Профессионально устанавливать контакт с клиентом.</li> <li>2. Применять метод визуальной диагностики психоэмоционального состояния человека и его типологизации.</li> <li>3. Эффективно работать с жалобами, обслуживать конфликтного клиента.</li> <li>4. Четко определять цель коммуникации и выбирать средства для ее достижения.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Своевременно и качественно осуществлять текущий контроль.</li> <li>2. Эффективно делегировать задачи из зоны своей ответственности.</li> <li>3. Эффективно обслуживать пассажиров разных категорий.</li> </ol>
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"> <li>1. Навыки межличностного взаимодействия и общения.</li> <li>2. Основы адаптации к новым ситуациям, переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей.</li> <li>3. Общие закономерности развития стресса.</li> <li>4. Физиологические и психологические методы диагностики и коррекции стресса.</li> <li>5. Правила и стандарты обслуживания пассажиров категории «VIP».</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использовать навыки межличностного взаимодействия и общения.</li> <li>2. Анализировать свои возможности, адаптироваться к новым ситуациям, переоценивать накопленный опыт.</li> <li>3. Оптимизировать состояние организма при стрессовом факторе.</li> <li>4. Корректировать психические процессы и формировать стрессоустойчивость к негативным факторам среды.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Навыки межличностного взаимодействия и общения.</li> <li>2. Навыки самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления конфликтных ситуаций.</li> <li>3. Навыки контролирования ситуации и поведения в стрессе.</li> </ol>

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудо- ем- кость, ак. час.	
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци- онного типа			
			0	3	0	3	0	3	0	3		
1.	Клиентоориентированность: секреты идеального обслуживания.	3		3								
2.	Установки и убеждения сотрудника как основа клиентоориентированности.	2		2								
3.	Идентификация пассажира и/или клиента: психологическое типирование и выбор стратегии и тактики взаимодействия.	4	2				2					
4.	Деловой этикет и протокол при коммуникации с пассажирами и/или клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения.	8	4				4					
5.	Современный клиентский сервис: лучшие практики. Клиентский опыт как ключевая ценность сервисной компании.	2		2								
6.	Основные модели сервисных сценариев.	2		2								
7.	Обслуживание пассажиров и/или клиентов категории «VIP».	3		3								
8.	Коммуникативная компетентность в обслуживании «трудных» пассажиров и/или клиентов. Работа с жалобами и рекламациями.	8	4				4					
9.	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	2		2								
10.	Основы профайлинга в обеспечении безопасности на железнодорожном вокзале.	4	2				2					
11.	Итоговая аттестация	2						2				
	<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>14</b>			<b>12</b>	<b>2</b>				

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование модуля	Количество учебных часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)				Итого
		Заочное (дистанционное) обучение	Очное обучение			
			Н1	Д1	Д2	
1.	Клиентоориентированность: секреты идеального обслуживания.	3				3
2.	Установки и убеждения сотрудника как основа клиентоориентированности.	2				2
3.	Идентификация пассажира и/или клиента: психологическое типирование и выбор стратегии и тактики взаимодействия.		4			4
4.	Деловой этикет и протокол при коммуникации с пассажирами и/или клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения.			8		8
5.	Современный клиентский сервис: лучшие практики. Клиентский опыт как ключевая ценность сервисной компании.	2				2
6.	Основные модели сервисных сценариев.	2				2
7.	Обслуживание пассажиров и/или клиентов категории «VIP».	3				3
8.	Коммуникативная компетентность в обслуживании «трудных» пассажиров и/или клиентов. Работа с жалобами и рекламациями.				8	8
9.	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	2				2
10.	Основы профайлинга в обеспечении безопасности на железнодорожном вокзале.		4			4
11.	Итоговая аттестация	2				2
	<b>Всего учебных часов</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>40</b>

## **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ**

### **МОДУЛЬ 1. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ: СЕКРЕТЫ ИДЕАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

- Общее понимание процесса обслуживания. Основные подходы к пониманию сервиса и задачи качественного сервиса в ОАО «РЖД».
- Что такое клиентоориентированность и как повышение качества обслуживания связано с получением дополнительных доходов от предоставляемых пассажирам и клиентам услуг?
- Особенность работы с клиентами «нового времени». Слагаемые клиентоориентированного мышления.
- Стандарты качества обслуживания на альтернативных видах транспорта. Международный опыт.
- Последствия и потери плохого обслуживания.

### **МОДУЛЬ 2. УСТАНОВКИ И УБЕЖДЕНИЯ СОТРУДНИКА КАК ОСНОВА КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ.**

- Структурный анализ личности. Сознательное и бессознательное поведение сотрудника с пассажирами и/или клиентами.
- Психологические основы клиентоориентированности.
- Особенности не клиентоориентированных людей.
- Зачем сотруднику быть клиенториентированным: моральные и материальные выгоды.
- Кто ОАО «РЖД» для пассажира и/или клиента, и кто пассажир и/или клиент для ОАО «РЖД»?
- Чего на самом деле хотят пассажиры и/или клиенты: потребности и ожидания.

### **МОДУЛЬ 3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПАССАЖИРА И/ЛИ КЛИЕНТА: ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ТИПИРОВАНИЕ И ВЫБОР СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.**

- Приемы психологической типологизации пассажира и/или клиента.
- Четыре ключевых психологических типа пассажира и/или клиента: доминирующий, содействующий, конструирующий и иницирующий. Приемы эффективного взаимодействия с ними.
- Основные шаги клиентоориентированного сервиса в работе на шести ключевых этапах взаимодействия с пассажиром и/или клиентом.

#### **МОДУЛЬ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ ПРИ КОММУНИКАЦИИ С Пассажирами и/или Клиентами. УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ПУТЕМ УЛУЧШЕНИЯ ОБЩЕНИЯ.**

- Создание атмосферы доброжелательности.
- Что производит на пассажиров и/или клиентов благоприятное впечатление?
- Основы корпоративной культуры.
- Речевой этикет в деловом общении.
- Стандарты делового стиля сотрудника ОАО «РЖД»: категории делового стиля, форменная и корпоративная одежда, деловая одежда (основа мужского и женского делового стиля).
- Внешний облик: макияж, прическа, маникюр, обувь, аксессуары.
- Внутренний настрой.
- Ключевые ошибки и запреты при исполнении служебных обязанностей.
- Этикет деловых подарков.
- Этикет дистанционных деловых коммуникаций: телефонные деловые коммуникации, деловая переписка по корпоративной электронной почте, общение в социальных медиаресурсах.
- Этапы общения с пассажиром и/или клиентом: приветствие, начало и ведение диалога, завершение диалога.
- Коммуникации. Модель общения.
- Кросскультурные и религиозные особенности делового этикета.
- Протокольные мероприятия и визиты. Торжественная церемония встречи и проводов на железнодорожном вокзале.
- Межкультурная коммуникация в деловом общении.
- Обратная связь с пассажиром и/или клиентом.
- Выяснение потребностей и возможностей пассажира и/или клиента.
- Формирование потребностей с помощью специальных вопросов.

#### **МОДУЛЬ 5. СОВРЕМЕННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС: ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ. КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ КАК КЛЮЧЕВАЯ ЦЕННОСТЬ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ.**

- Управление впечатлением пассажиров и/или клиентов.
- Лучшие практики клиентского сервиса.
- Особенности организации клиентского сервиса в ОАО «РЖД».
- Система показателей качества клиентского сервиса.
- Пассажир и/или клиент всегда прав?



## **МОДУЛЬ 6. ОСНОВНЫЕ МОДЕЛИ СЕРВИСНЫХ СЦЕНАРИЕВ.**

- Путь пассажира и/или клиента в компании: пути следования в поездке, основные этапы обслуживания.
- Сервисные сценарии. Этапы взаимодействия пассажира и/или клиента с ОАО «РЖД».
- Проблемные зоны в сервисе.
- Основные технологии сервисного поведения.

## **МОДУЛЬ 7. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ И/ИЛИ КЛИЕНТОВ КАТЕГОРИИ «VIP».**

- Теоретические особенности организации обслуживания пассажиров и/или клиентов категории «VIP».
- Портрет VIP-клиента.
- Правила и стандарты, основные алгоритмы работы и коммуникации с пассажирами и/или клиентами категории «VIP» в современных условиях (для бизнес-залов).
- Требования к качеству обслуживания пассажиров и/или клиентов категории «VIP».
- Предоставление премиум-услуг. Особые потребности пассажиров.

## **МОДУЛЬ 8. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ «ТРУДНЫХ» ПАССАЖИРОВ И/ИЛИ КЛИЕНТОВ. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ.**

- Причины возникновения претензий и конфликтных ситуаций.
- Техники снижения эмоционального напряжения (личного и пассажира и/или клиента).
- Распознавание манипуляций. Клиентоориентированное противостояние манипуляциям клиента.
- Алгоритм работы с жалобами и конфликтами. Управление претензией клиента.
- Установление и поддержание эффективного контакта с пассажирами и/или клиентами.
- Использование различных коммуникационных каналов (телефония, социальные сети).
- Особенности работы с нестандартными запросами пассажиров и/или клиентов.

- Как сохранять спокойствие и доброжелательность в любых ситуациях. Методы саморегуляции и выхода из стресса.

## **МОДУЛЬ 9. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ.**

- Категории инвалидности.
- Отработка комплексного похода к обслуживанию маломобильных пассажиров и обеспечению доступности инфраструктуры.
- Правила коммуникации и обслуживания пассажиров из числа пассажиров и/или клиентов с инвалидностью различных категорий и других маломобильных пассажиров и/или клиентов.
- Психологические особенности. 12 обязательных правил этикета при общении с пассажирами и/или клиентами с инвалидностью. Правила корректного языка.

## **МОДУЛЬ 10. ОСНОВЫ ПРОФАЙЛИНГА В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЕ.**

- Основы биологии поведения человека.
- Психология поведения человека и формирование личности.
- Оперативная психодиагностика типа личности человека.
- Криминальный профайлинг: характерология преступной личности.
- Составление профиля личности преступника и человека, несущего опасность обществу.
- Вербальная и невербальная оценка личности: жесты, мимика, микровыражения и базовые эмоции человека.
- Основы ведения опросной беседы.
- Структурированный анализ полученной информации и аналитика скрываемой информации.

## **МОДУЛЬ 11. 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 направление 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
1	1		2

### **Требования к материально-техническим условиям**

Для обеспечения проведения занятий очного модуля предусмотрено использование кабинетов Института управления и цифровых 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 заочной 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. Что такое клиентоориентированность?
2. Перечислите и охарактеризуйте предпосылки возникновения клиентоориентированного подхода.
3. Типы сложных клиентов и их специфика.
4. Агрессивный, жалобщик, говорун и другие типы сложных клиентов. Как общаться с каждым из них.
5. Необходимые установки в общении с трудными клиентами.
6. Пассивный, агрессивный и уверенный стили общения.
7. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях.
8. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами.
9. История возникновения и развития подхода CRM в России.
10. Назовите и дайте характеристику основным типам CRM.
11. Что представляет собой процесс разработки стратегии CRM, из каких частей состоит?
12. Что такое бизнес-видение? Из каких элементов состоит?
13. Назовите отраслевые и конкурентные характеристики в рамках процесса разработки клиентоориентированного подхода.
14. Охарактеризуйте ценность, получаемую клиентом от компании, в чем она заключается?
15. Что выгоднее: привлекать новых или удерживать старых клиентов и почему?
16. В чем состоит суть и значение процесса многоканальной интеграции?

17. Классификации коммуникаций.
18. Основные функции коммуникации.
19. Коммуникация как функция управления.
20. Коммуникативный процесс, его основные составляющие.
21. Культурологическая теория коммуникации.
22. Теория коммуникативной компетентности.
23. Социологические и психологические модели коммуникации.
24. Основы деловой риторики.
25. Принципы речевого воздействия.
26. Стратегия общения и речевые тактики.
27. Культура речи в деловом общении.
28. Культура дискуссии.
29. Основные технологии формирования коммуникативной компетентности.
30. Конфликт как социальный феномен.
31. Предмет и задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
32. Природа конфликта.
33. Структура социального конфликта.
34. Источники причины возникновения конфликтов.
35. Динамика конфликта.
36. Функции конфликтов.
37. Типология конфликтов.
38. Диагностика конфликтов.
39. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
40. Виды внутриличностных конфликтов.
41. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
42. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
43. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
44. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
45. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
46. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение регулирование.
47. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
48. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
49. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов.
50. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта.
51. Представление об общих, типичных и единичных свойствах психики человека.
52. Типология, типичность, степень типичности, прототип.
53. Соотношение понятий: "нормальное"- "типичное", "черта"- "тип", "стиль"- "тип", "классификация"- "типология".
54. Структура индивидуальности.
55. Специфика делового общения.
56. Понятие этической нормы.
57. Основные принципы этики деловых отношений.
58. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
59. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
60. Этика делового телефонного разговора.

61. Групповые формы делового общения.
62. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
63. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
64. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
65. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.
66. Типология и структура спора.
67. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
68. Публичное выступление в деловой сфере.
69. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
70. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
71. Внешний облик делового человека: требования этикета.
72. Пространство делового общения.
73. Имидж делового человека.
74. Специфика письменного делового общения.
75. Типологические характеристики и языковые особенности официально-делового стиля.
76. Разновидности документов.
77. Этикет деловой переписки.
78. Визитная карточка: этикетные требования.
79. Основные нормы международного протокола.
80. Международная правовая основа для обеспечения инвалидам равных с другими гражданами прав и свобод.
81. Требования законодательства Российской Федерации по организации доступной среды для инвалидов.
82. Обязанности по обеспечению для инвалидов доступной среды.
83. Причины инвалидности. Группы инвалидов.
84. Процесс формирования доступной среды для инвалидов и МГН.
85. Взаимодействие участников процесса формирования доступной среды для инвалидов и МГН на пассажирском транспорте.
86. Барьеры на транспорте для инвалидов и МГН.
87. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений.
88. Правила этикета при общении с инвалидами.
89. Способы общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении, имеющими нарушение зрения или незрячими, имеющими нарушение слуха, по интеллекту.
90. Оказание ситуационной помощи инвалидам на транспорте.
91. Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.
92. Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на воздушном транспорте.
93. Информационные технологии, используемые на объектах транспорта.
94. Информационные системы и технические средства информации, используемые на объектах транспорта.
95. Доступность web-сайтов и интерфейсов.
96. Концепция и принципы универсального дизайна
97. Универсальный дизайн на транспорте.
98. Алгоритм оценки доступности для маломобильных пассажиров объектов транспортной инфраструктуры и предоставляемых услуг.
99. Оценка параметров доступности объектов пассажирской инфраструктуры и предоставляемых услуг для пассажиров из числа инвалидов.



100. Уровни доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, вокзалы, вагоны для перевозки инвалидов, пассажирских поездов и предоставляемых услуг.
101. Основные показатели доступности, вносимые в реестр доступности.
102. Цели подготовки и классификация категорий персонала для обучения вопросам оказания «ситуационной помощи» инвалидам и МГН.
103. Подготовка персонала предприятий железнодорожного транспорта для обслуживания маломобильных пассажиров.
104. Основные причины, приводящие к инвалидизации общества. Виды инвалидности. Обзор. Статистика.
105. Международная статистика инвалидности. Статистика инвалидности в РФ.
106. Организация доступной среды на транспортных объектах.
107. Визуальная психодиагностика и профайлинг как важная составляющая в коммуникациях.
108. Возможности применения профайлинга: переговоры, управление персоналом, деловые и межличностные коммуникации.
109. Наблюдение - основной метод профайлинга. Качества наблюдателя и условия, необходимые для эффективной визуальной диагностики.
110. Типичные ошибки восприятия и как их избежать.
111. Алгоритм визуальной психодиагностики.
112. Психологические типы людей. Характеристики психотипов.
113. Эмоциональный интеллект и профайлинг. Эмоциональное профилирование в профайлинге.
114. Мета-программный профиль человека или как правильно беседовать с психотипом.
115. Базовые метапрограммы, их отображение в поведении и речи человека.
116. Установление контакта и ведение коммуникации с учетом психотипа собеседника.
117. Феномен лжи, стратегии лжи.
118. Типичные ошибки при распознавании лжи.
119. Качества, необходимые для успешного распознавания лжи.
120. Способы распознавания лжи: вегетативная нервная система, невербальные и вербальные признаки.
121. Определение признаков лжи в речи.
122. Невербальные сигналы в коммуникациях как кодировка истинных намерений.
123. Анализ жестов, позы, голоса с точки зрения детекции лжи.
124. Лицо как мультисигнальная система. Распознавание эмоций.
125. Групповой профайлинг. Общий алгоритм группового профайлинга. Индивидуальный профайлинг. Этапы индивидуального профайлинга. Стратегия Лайтмана: рамка провокации.
126. Типы вопросов: нейтральные, контрольные, проверочные.

## 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

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
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 Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».	9
2.10	Федеральный закон Российской Федерации от 02.08.1995 №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».	9
2.11	Постановление Правительства Российской Федерации от 17.03.2011 №175 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2015 годы».	9
3.	Ведомственные нормативные правовые акты	
3.1	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).	1
3.2	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Министерства транспорта РФ от 19.12.2013 №473).	1
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	Правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р.	9
5	Иная литература	
5.1	Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.	1
5.2	Ковров А.В. Предатели: «пятая колонна» в организации. - М., 1999.	1
5.3	Коновленко М.Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики. - Ростов: Феникс, 2005.	1
5.4	Маслоу А. Мотивация и личность. - Питер, 2011.	1
5.5	Мишулова И.В. Панфилова Е.А. Корпоративное управление. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; АкадемЦентр, 2012.	1
5.6	Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративный этикет. – М. : Логос, 2012. -	1
5.7	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.	1
5.8	Смальгин С.И. Эмоции и культура общения: учебное пособие. - Ростов: Феникс, 2006.	1
5.9	«Как усовершенствовать работу менеджера в Стратегии действий» Алан Мамфорд, Джефф Голд	1
5.10	«Бизнес это психология» Мария Мелия	1

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
5.11	«Легко не будет» Бен Хоровиц	1
5.12	«Вы или вас. Профессиональная эксплуатация подчиненных» Александр Фридман	1
5.13	«Пять пороков команды» Патрик Ленсиони	1
5.14	Собчик Е. О проблемах создания корпоративной культуры в российских компаниях. Царское ли это дело? (из опыта работы с крупнейшими коммерческими организациями) / Е. Собчик // Московский психологический журнал. - 2007. - №2. - С. 28-36.	2
5.15	Гуревич, П.С. Психология личности : учебное пособие / П.С. Гуревич. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 559 с.	3
5.16	Крегер, О. Почему мы такие?: 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Т. Джанет. - М. : Альпина Паблишер, 2013. - 356 с.	3
5.17	Томалинцев, В.Н. Типы личности и война между ними. Комплексное исследование фактора личностного предназначения в структуре самосознания / В.Н. Томалинцев. - СПб : Алетейя, 2014. - 262 с.	3
5.18	Человек, субъект, личность в современной психологии: Материалы Международной конференции, посвященной 80-летию А.В. Брушлинского / Российская академия наук, Институт психологии ; отв. ред. А.Л. Журавлев, Е.А. Сергиенко. - М. : Институт психологии РАН, 2013. - Том 2. - 502 с.	3
5.19	Человек, субъект, личность в современной психологии: Материалы Международной конференции, посвященной 80-летию А.В. Брушлинского / Российская академия наук, Институт психологии ; отв. ред. А.Л. Журавлев, Е.А. Сергиенко. - М. : Институт психологии РАН, 2013. - Том 2. - 502 с.	3
5.20	Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет. Учебное пособие. Тюмень, 2007.	4
5.21	Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. Уч. пособие. М., 2004.	4
5.22	Введенская Л.А. Деловая риторика. Ростов-на-Дону, 2003.	4
5.23	Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации (раздел «Этика и психология речевого общения»).	4
5.24	Егоршин А.П. Этика деловых отношений. Уч. пособие. Нижний Новгород, 2005.	4
5.25	Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. Практическое пособие. М., 1996.	4
5.26	Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб, 1999.	4
5.27	Поваляева Н.А. Деловое общение. Уч. пособие. Ростов-на-Дону, 2005.	4
5.28	Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е изд. М., 2006.	4
5.29	Смелкова З.С. Деловой человек: культура речевого общения. Пособие и словарь-справочник. М., 1997.	4
5.30	Фокс С. Деловой этикет для «чайников». 2-е изд-е. М., 2007.	4
5.31	Гремлинг С., Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом. – СПб.: Питер, 2002.	5, 6, 7, 8
5.32	Краткий психологический словарь/ сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.А. Петровского, М.Г. Ярошевского. - М., 1985.	5, 6, 7, 8
5.33	Леонгард К. Акцентуированные личности. - Ростов-на Дону, 2000.	5, 6, 7, 8
5.34	Маслоу А. Мотивация и личность. - Питер, 2011.	5, 6, 7, 8
5.35	Матафонова Т.Ю. Приемы психологической саморегуляции. (Практическое пособие для спасателей МЧС). – М., 2005.	5, 6, 7, 8

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
5.36	Проблемы психологической безопасности личности: теоретические и экспериментальные исследования / Р. Агузумцян и др. – Ер., Изд-во ЕГУ, 2013. – 136 с.	5, 6, 7, 8
5.37	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, 6, 7, 8
5.38	Сокольская М.В., Карпов А.В. Психология личностного здоровья профессионала. Метасистемный подход : монография. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2017. – 559 с.	5, 6, 7, 8
5.39	Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. – СПб.:Речь, 2001. – 256 с.	10
5.40	Оглоблин С.И., Молчанова А.Ю. Инструментальная детекция лжи. М.: Ньюанс, 2004. – 447.	10
5.41	Олдерт Фрай Детекция лжи и обмана. М.: Издательство: Прайм-Еврознак, 2005. 320 с.	10
5.42	Равенский Н. Как читать человека. Черты лица, жесты, позы, мимика». – М.: РИПОЛ классик, 2007. –121 с.	10
5.43	Экман Пол Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. – СПб.: Питер, 2010. – 125 с.	10

И.о. заместителя директора ИУЦТ по ДПО

О.В. Кизим

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