

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)

**«НАСТАВНИЧЕСТВО: ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
РАЗВИТИЯ СОТРУДНИКОВ ДЖВ»**

(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 «Наставничество: эффективные технологии развития сотрудников» (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 ИУИТ РУТ (МИИТ).

ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

Цель обучения:

- совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области наставничества и эффективных технологий развития сотрудников;
- 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.

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 наставничества и эффективных технологий развития сотрудников, 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. Основные категории, понятия, закономерности профессиональной этики, способствующие общему развитию личности, обеспечивающие формирование мировоззрения и понимания специфики профессиональной деятельности. 2. Навыки межличностного взаимодействия и общения. 3. Основы адаптации к новым ситуациям, переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей. 4. Общие закономерности развития стресса. 5. Физиологические и психологические методы диагностики и коррекции стресса. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать навыки межличностного взаимодействия и общения. 2. Применять технологии регулирования конфликтов. 3. Оптимизировать состояние организма при стрессовом факторе. 4. Определять наличие профессионального выгорания, профессиональную деформацию личности. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки межличностного взаимодействия и общения. 2. Толерантность и социальная мобильность. 3. Навыки самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления конфликтных ситуаций. 4. Использование конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей. 5. Навыки контролирования ситуации и поведения в стрессе.
Способность использовать методы оценки основных производственных ресурсов и технико-экономических показателей производства, менеджмента качества (ПК-15)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы и инструменты оценки человеческих ресурсов. 2. Роль наставничества в производственной деятельности. 3. Современные концепции наставничества. 4. Принципы управления знаниями в компании. 5. Методы применения нематериального стимулирования с целью получения экономической эффективности. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Решать бизнес-задачи путем наставничества. 2. Оценивать уровень подготовки сотрудников. 3. Адаптировать сотрудников. 4. Изменять систему работы. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планировать карьеру и осуществлять подготовку кадрового резерва. 2. Организовывать систему передачи знаний в компании. 3. Внедрять принципы взаимозаменяемости и взаимного обучения. 4. Управлять продуктивностью сотрудников.

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.	Наставничество: эффективные технологии развития сотрудников (тренинг навыков)	16						16				
2.	Искусство тренинга (тренинг для тренеров)	16		8				8				
3.	Корпоративная культура и корпоративный этикет – показатель клиентоориентированности компании	24	4	16	4							
4.	Инструменты эффективной деловой коммуникации (тренинг навыков)	14						14				
5.	Итоговая аттестация	2										зачет 2
	ИТОГО	72	4	24	4			38				2

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. НАСТАВНИЧЕСТВО: ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ СОТРУДНИКОВ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Тема 1.1. Наставничество: базовая функция управления.

Роль наставничества в производственной деятельности. Современные концепции наставничества. Наставничество, менторство и коучинг: сходства и различия. Принципы управления знаниями в компании (knowledge management). Бизнес-задачи, решаемые путем наставничества:

- адаптация сотрудников;
- изменение системы работы;
- развитие сотрудников при недостатке квалификации;
- планирование карьеры и подготовка кадрового резерва;
- организация системы передачи знаний в компании;
- внедрение принципов взаимозаменяемости и взаимного обучения;
- управление продуктивностью сотрудников.

Тема 1.2. Выбор и подготовка наставников.

Особенности наставничества в зависимости от должности:

- наставник – руководитель;
- наставник – опытный коллега;
- наставник – коллега из другого отдела;
- наставник – специально обученный эксперт;
- наставник – HR-тренинг-менеджер;
- наставник – внешний эксперт;
- требования к квалификации и компетенциям наставника;
- требования к деловым и личностным качествам наставника;
- измерение эффективности работы наставника.

Тема 1.3. Адаптация новых сотрудников.

Принципы ввода нового сотрудника в работу. Основные ошибки в первые две недели работы новичка. Эмоциональная и информационная адаптация. Планирование и алгоритм процесса адаптации. Организация эффективного взаимодействия с новым сотрудником. Использование потенциала «свежего взгляда» нового сотрудника.

Тема 1.4. Наставничество во время изменений системы работы.

Планирование и подготовка изменений. Вовлечение сотрудников в предстоящие изменения. Типичные реакции сотрудников на внутренние и внешние изменения. Поведение наставника в ситуации изменений. Принципы эффективного обучения технологиям работы.

Тема 1.5. Техники и инструменты наставничества.

Постановка целей в процессе наставничества и определение критериев желаемого результата. Модель обучения на рабочем месте:

- «Я расскажу, ты послушай».
- «Я покажу, ты посмотри».
- «Сделаем вместе».
- «Сделай сам, я помогу».
- «Сделай сам и объясни, почему так».
- «Научи другого».

Оценка результатов обучения. Особенности формирования навыков у взрослых людей.

Тема 1.6. Коммуникация в процессе наставничества.

Установление доверительного контакта «Наставник – Подопечный». Техники активного слушания и проявления эмпатии. Воронка вопросов, модель GROW. Демотивирующие и мотивирующие коммуникационные модели.

Тема 1.7. Обратная связь и контроль в наставничестве.

Виды и инструменты контроля наставников и подопечных. Обратная связь как инструмент мотивации к развитию. Алгоритм развивающей обратной связи BOFF. Принципы контроля и обратной связи для наставников и обучаемых.

Тема 1.8. Управление эффективностью сотрудника.

Принципы планирования карьеры. Годовое планирование и составление индивидуального плана развития сотрудников (ИПР). Промежуточные итоги и анализ выполнения ИПР. Итоговая аттестация и повышение квалификации.

Тема 1.9. Мотивация при внедрении системы наставничества.

Внедрение принципов наставничества на разных уровнях организации. Постановка задач для будущих наставников. Факторы материальной и нематериальной мотивации наставников. Типичные сомнения будущих наставников:

- «Я сам недостаточно знаю, чтобы обучать».
- «Почему я?».
- «Я плохой педагог, у Иванова лучше получится».
- «У меня основной работы хватает».
- «Я Вас не устраиваю, и Вы на мое место замену готовите?».
- «А прибавка будет или освободят от части работы?».

Связь наставничества и карьеры сотрудника в Дирекции.

Тема 1.10. Внедрение системы наставничества в пассажирском комплексе.

Разработка политики наставничества в пассажирском комплексе: цели и задачи. Определение целей и показателей эффективности. Выделение подразделений и областей экспертных знаний для применения технологий наставничества. Позиционирование задач наставничества и новых функций сотрудникам подразделений. Поддержка в выстраивании отношений наставников и подопечных. Типовые ошибки при внедрении системы наставничества в подразделении. Наставничество и Теория Поколений: организация процесса сохранения и передачи знаний от опытных сотрудников к молодым специалистам.

МОДУЛЬ 2. ИСКУССТВО ТРЕНИНГА (ТРЕНИНГ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ).

Тема 2.1. Виды тренингов. Структура и процесс тренинга. Основные методы работы в зависимости от вида тренинга.

Тренинг как структура: выбор темы, составление программы, плана-конспекта, обозначение задач и целей. Тренинг как процесс: «вынашивание» идей, озарения, интуитивные находки. Тренинг как структура: ритуалы вхождения и завершения, основные этапы тренинговой работы, структурирование упражнений по времени и количеству. Тренинг как процесс: постоянные проживания состояний разрушения и созидания, жизни и символической смерти. Тренинг как структура: отступление от плана - хаос, беспокойство, катастрофа. Тренинг как процесс: отступление от плана - перспектива обнаружить драгоценные зерна новых возможностей. Тренинг как структура: опора на ум, анализ, разговоры. Тренинг как процесс: опора на чувства, телесные симптомы и Самость (К. Юнг). Процессуальный подход Арнольда Минделла.

Методы работы, используемые в тренингах: дискуссии, шеринги, монологи; игры: деловые, ролевые, ситуационные; медитации; арт-

терапевтические и сказкотерапевтические техники; телесно-ориентированные техники и приемы танатотерапии.

Тема 2.2. Личность тренера. Практическая проработка навыков тренера.

Тренер — источник энергии, информации и стиля. Факторы успешности тренера: профессиональное владение темой, уверенность, энергичность, гибкость и спокойствие, чувство юмора, сочувствие, склонность к игре и отстраненность, внимательность, открытость. Формирование и развитие. Выявление и развитие личного стиля тренера (В. Ю. Баскаков): материнский утешающий, отцовский подбадривающий, участливо-вытягивающий, дипломатический, многообещающий и др. Как избежать хронической усталости и профессионального «выгорания». Как продолжать работу, если все идет не так. Как находить выход из трудных ситуаций, как взаимодействовать с «трудным» клиентом.

МОДУЛЬ 3. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ – ПОКАЗАТЕЛЬ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КОМПАНИИ.

Тема 3.1. Анализ основных понятий. Виды и специфика корпоративной культуры и корпоративного этикета. Особенности делового этикета.

Клиентоориентированность: составляющие первоклассного сервиса. Стандарты клиентоориентированного обслуживания. Виды, стили и формы корпоративного общения. Управление корпоративным общением. Корпоративный и деловой этикет. Принципы делового общения.

Тема 3.2. Обсуждение основных компонентов делового этикета компании, его взаимосвязь с корпоративной культурой.

Поддержка репутации ОАО «РЖД», имидж сотрудника ОАО «РЖД». Этический кодекс ОАО «РЖД». Развитие навыков этичного поведения. Культура общения и профессиональная этика.

МОДУЛЬ 4. ИНСТРУМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ (ТРЕНИНГ НАВЫКОВ).

Тема 4.1. Правила ведения деловой переписки.

Специфика деловой переписки по электронной почте. Возможности и ограничения. Возможные информационные и «интонационные» искажения. Эффективная структура делового письма. Взаимосвязь цели и структуры сообщения. Принципы редактирования текста. Типовые ошибки. Принципы ясной речи. Оптимальный размер сообщений. Выбор оптимального стиля деловой переписки. Правила «позитивной» речи. Организация информации и оформление слайдов. Работа с текстом, цветом, диаграммами, схемами, фотографиями, графиками и анимацией. Типовые ошибки в работе с «вспомогательными материалами».

Тема 4.2. Подготовка бизнес-презентации.

Ключевые плюсы и риски бизнес-презентации, как вида коммуникации. Права и ответственность презентатора. Информационная, объясняющая и убеждающая презентации. Формулировка целей «убеждающей» презентации. Явные и скрытые цели презентации. Пошаговая схема подготовки презентации по системе «Аудитория, Ситуация, Цель => Структура, Содержание, Стиль». Эффективная структура презентации. Анализ аудитории, адаптация материала к специфике аудитории. Зависимость формата презентации от размера группы. Ключевые рекомендации для большой, средней и малой группы. Шлифовка искусства рассказчика: Самооценка презентационных навыков. Чек-лист репетиции презентации - критерии оценки качества.

Тема 4.3. Структура устной презентации.

Структура ключевого сообщения и структура аргументационного блока презентации. Приемы вступления, установления контакта и привлечения внимания аудитории. Аргументация главной идеи. Рациональные и эмоциональные приемы воздействия на аудиторию. Правила организации аргументов и материала основной части. Планирование и расчет времени презентации. Способы удержания внимания аудитории.

МОДУЛЬ 5. 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
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. Какую цель преследует наставничество и каковы условия его проведения?
2. Чтобы успешно реализовать наставничество в компании следует придерживаться соблюдения определенных условий. Каких?
3. Какие составляющие присущи процессу наставничества?
4. Какими инновационными методиками Вы пользуетесь сами и предлагаете участникам на своих тренингах?
5. Кто может быть наставником? Какие характерные черты присущи такому человеку?
6. В каких ситуациях необходимо применение наставничества, а в каких оно теряет смысл?
7. Можно ли назвать перечень основных ошибок в наставничестве?
8. Каких результатов можно достичь благодаря наставничеству?
9. Многие между наставничеством и коучингом ставят знак равенства. Так ли это? Или существует все же определенная разница между ними?
10. Существуют ли мифы о наставничестве?
11. Насколько развито сегодня наставничество в бизнесе? Каковы его дальнейшие перспективы?
12. При каком стиле руководства одновременно сочетается высокая ориентация на людей и на решаемые задачи?
13. В процессе работы Ваш сотрудник допустил ошибку. Какой вариант обратной связи предпочтительнее?
14. В каком случае сотрудник испытывает чувство беспомощности?
15. Какая модель передачи опыта наиболее эффективна?
16. В чем особенность обучения взрослых людей (в отличие от обучения детей и молодежи)?
17. Что означает термин «training»?
18. На что непосредственно влияет корпоративный тренинг?
19. Что дает организации функционирование эффективной системы внутрифирменного обучения?
20. Успех тренинга во многом зависит от...?
21. Области результатов бизнес-тренинга могут быть...?
22. Эффективный тренинг гарантирует определенный уровень прогресса в освоении профессиональных навыков, так как...?
23. Результативность тренинга можно оценить по...?
24. Особенности взрослых учащихся являются...?
25. Среди принципов работы тренинговой группы есть...?

26. Основные роли тренера – это...?
27. Ответственность за результат тренинга лежит на...?
28. Что делает тренер на самом деле?
29. Видеосъемка и видеоанализ применяются в тренинге, чтобы...?
30. Проведение тренинга не влияет прямо на бизнес-показатели, так как...?
31. В работе бизнес-тренера особенно значимы...?
32. Правильно подготовленный и эффективно проведенный тренинг всегда...?
33. Наиболее значимые тренинговые эффекты - это...?
34. Когда в тренинговой группе происходит отреагирование негатива, то профессиональный тренер...?
35. Когда речь идет о посттренинге, то имеется в виду...?
36. Дизайн посттренинга рассматривает...?
37. Посттренинг необходимо проводить...?
38. Планируя обучение персонала в тренинговом режиме целесообразно...?
39. Тренинг и посттренинг в жизни организации – это всегда...?
40. Что такое этика?
41. Что такое социальные нормы?
42. Что такое ритуалы?
43. Что такое традиции?
44. Что такое этикет?
45. Что представляет собой долг?

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 заболеваний от 24.07.1998» № 125-ФЗ	1
2.5	Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.	1

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
3.	Ведомственные нормативные правовые акты	
3.1	Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.08.1992 № 621.	1
3.2	Концепция структурной реформы федерального железнодорожного транспорта (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.05.1998 № 448)	1
3.3	Положение о расследовании и учете несчастных случаев на производстве, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.03.1999 № 279.	1, 2, 3
3.4	Положение об особенностях организации расследования несчастных случаев на производстве в ОАО «РЖД». Утверждено распоряжением ОАО «РЖД» от 09.11.2012 № 2262р.	1, 2, 3
3.6	Распоряжение ОАО «РЖД» от 11.06.2004 года № 25-29 «Положение об организации обучения по охране труда и проверке знаний требований охраны труда работниками ОАО «РЖД»	1, 2, 3
3.8	Распоряжение ОАО «РЖД» от 11.06. 2004 № 25-29 «Положение об организации обучения по охране труда и проверке знаний требований охраны труда работниками ОАО «РЖД».	1, 2, 3
3.9	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, утв. Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 № 111.	1, 2, 3
3.12	Положение о премировании работников. Утверждено распоряжением ОАО «РЖД» от 21.04.2014 № 963р	1, 2, 3
4.	Ведомственные документы	
4.1	Концепция развития Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» до 2030 года.	1, 2, 3
4.2	Типовой технологический процесс работы вокзала.	1, 2, 3
4.3	Стратегия развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.06.2008г. №877-р.	1, 2, 3
5	Иная литература	
5.1	Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 20 апреля 1996 года N 36-ФЗ) (с изменениями на 22 февраля 2014 года).	1
5.2	Актуальные проблемы управления персоналом. Под ред. Платонова Ю. П., - СПб.: Делком, 2009.	1
5.3	Амиров Д.П. Управление персоналом: учеб. пособие. - М.: Проспект, 2005.	1
5.4	Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом: Практическое пособие кадровика. - М.: Экономика, 2008.	1
5.5	Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л., Аксенова и др. Управление персоналом. - М: ЮНИТИ, 2008.	1
5.6	Барков С.А. Управление персоналом. - М.: ЮристЪ, 2007.	1
5.7	Богданова Е.А. Маркетинговая концепция организации персонал менеджмента и конкурентоспособной рабочей силы. - СПб, 2009.	1

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
5.8	Бойдаченко П.Г. Служба управления персоналом предприятия, - М.: 2009.	1
5.9	Виханский О.И. Управление персоналом современной организации [Текст] / О.И.Виханский - М.: 2011 г. - 528 с.	1
5.10	Волина В. Адаптация нового персонала к организационной культуре // Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2009. - №5.	1
5.11	Володина Н.А. Адаптация персонала: Российский опыт построения комплексной системы. - М.: ЭКСМО, 2009.	1
5.12	Десслер Г. Управление персоналом: Учебное пособие. - М.: БИНОМ, 2010.	1
5.13	Дуракова И.Б. Управление персоналом. - М.: Экзамен, 2008.	1
5.14	Дуракова И.Б. Управление персоналом. / И.Б. Дуракова. - М.: Изд. "Проспект", 2010 г. - 569 с.	1
5.15	Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., перераб и доп. - М: ИНФРА-М, 2006.	1
5.16	Журавлев П.В., Карташов С.А. и др. Технология управления персоналом. Настольная книга менеджера. М.: "Экзамен", 2007.	1
5.17	Капустин П.А. Управленческое консультирование для руководителей. - СПб.: "Издательский дом "Бизнес-пресса"", 2009.	1
5.18	Кибанов А.Я, Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: Актуальные технологии найма, адаптации и аттестации. - М.: КноРус, 2009.	1
5.19	Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА, 2010 г. - 695 с.	1
5.20	Коробейников, О.П. Адаптация как важнейший элемент управления персоналом/ О.П. Корбейников / / Менеджмент в России и за рубежом. - 2012 г. - №3 - с.12-13.	1
5.21	Коханов Е.Ф. К вам пришел новичок/ Е.Ф. Коханов // Управление персоналом: 100% практика. - 2012 г. - №3 - с.15-18.	1
5.22	Ладанов И. Д. Практический менеджмент. - М.: ДиС, 2009.	1
5.23	Латвинцева Н. Психологические аспекты подбора и проверки персонала. - М.: Инфра-М, 2008.	1
5.24	Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.	2
5.25	Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М., 1982.	2
5.26	Димитриус Э. Читать человека как книгу. Как? – М.: Эксмо, 2007.	2
5.27	Коцолино М. Невербальная коммуникация. Теория, функция, язык и знак. - М., 2009	2
5.28	Краткий психологический словарь/ сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.А. Петровского, М.Г. Ярошевского. - М., 1985.	2
5.29	Лабунская В.А. Не язык тела, а язык души! Психология невербального выражения личности. - Ростов: Феникс, 2009	2
5.30	Непп М. Невербальное общение. Мимика, жесты, движения, позы и их значение. Полное руководство по невербальному общению. - М., 2007.	2

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
5.31	Пиз А. Новый язык телодвижений: расширенная версия. – М.: Эксмо, 2008.	2
5.32	Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. 2-е изд. / пер. с англ. - СПб.: Питер, 2013. – 334 с.	2
5.33	Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. - СПб.: Питер, 2013. – 304 с.	2
5.34	Экман П. Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица. - СПб.: Питер, 2013.	2
5.35	Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.	3
5.36	Ковров А.В. Предатели: «пятая колонна» в организации. - М., 1999.	3
5.37	Коновленко М.Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики. - Ростов: Феникс, 2005.	3
5.38	Маслоу А. Мотивация и личность. - Питер, 2011.	3
5.39	Мишулова И.В. Панфилова Е.А. Корпоративное управление. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; АкадемЦентр, 2012.	3
5.40	Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративный этикет. – М. : Логос, 2012. -	3
5.41	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.	3
5.42	Смалыгин С.И. Эмоции и культура общения: учебное пособие. - Ростов: Феникс, 2006.	3
5.43	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.	3
5.44	«Эффективные переговоры», А.О. Митрошенков	4
5.45	«Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии», «Тренинг влияния и противостояния влиянию», Е.В. Сидоренко	4
5.46	«Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть», «Конфликт. Участвовать или создавать», Владимир Козлов	4
5.47	«Сначала скажите нет», Джим Кэмп	4

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