

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. Практическая психология делового общения

Тема 1.1. Основы делового общения.

Деловая беседа. Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Бизнес-этикет.

Психологические аспекты переговорного процесса. Технологии переговоров. Стратегии переговорного процесса. Переговоры и презентации. Как преодолеть сопротивление оппонента. Переговоры, как искусство продаж. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия, повышающие успех переговоров. Динамика переговорного процесса. Компромисс в процессе переговоров. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров. Приемы ускорения принятия решения. Завершение переговоров. Анализ результатов деловых переговоров. Характеристика условных собеседников.

Тема 1.2. Основы клиентоориентированности.

Основы психологии восприятия человека. Этапы процесса общения. Фильтры восприятия. Физиологические рамки. Вербальные ключи доступа. Невербальные ключи доступа. Раппорт. Техники установления контакта при межличностном общении. НЛП (Нейролингвистическое программирование.)

Практические занятия «Технологии «позитивного общения».

Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Саморегуляция в кризисных ситуациях.

Модуль 2. Основы управления кадровым ресурсом.

Тема 2.1. Структура управления линейным предприятием ж.д. транспорта.

Понятия, выбор, принципы, подходы, построение и виды структур управления. Значимые характеристики компании. Критерий «стратегической целесообразности». Критерий «экономической эффективности». Ресурсы, которые использует компания. Характеристики кадрового ресурса и проблемы, связанные с ними.

Финансово-экономических показатели компании. Успех компании как система причинно-следственных связей. «Квалификация» и «Вовлеченность» персонала. «Работничество» и «сотрудничество», формула сотрудничества.

Тема 2.2. Управление кадровым ресурсом.

Каскадная система управления линейным предприятием. Структура менеджмента применительно к модели основных процессов ОАО «РЖД»

Характеристики персонала и ценностное предложение.

Система управления кадровым ресурсом и непосредственный руководитель. Процедуры системы управления кадровым ресурсом: смысл, краткая характеристика и предъявляемые требования. «Где заканчивается HR-

дирекция и начинается непосредственный руководитель?!», или кто за что отвечает. Что такое «эффективный руководитель» с точки зрения компании. «Контролер» и «наставник», «почему руководитель не решает тех задач, которые должен решать?!», или как компании сформировать эффективный управленческий корпус?

Процедура «управление эффективностью деятельности» как основная работа руководителя по отношению к подчиненным. Параметры процедуры «управление эффективностью деятельности».

Практикум: постановка задач и планирование деятельности сотрудника.

Мониторинг. Цикл мониторинга: наблюдение, сбор и анализ информации, обратная связь, планирование деятельности. Конструктивная и деструктивная обратная связь. Что необходимо учесть при проведении мониторинга деятельности.

Практикум: предоставление конструктивной обратной связи.

Подведение итогов. Подведение итогов как формальная составляющая совместной работы. Что необходимо учесть при подведении итогов.

Практикум: подведение итогов.

МОДУЛЬ 3. Обеспечение доступности ж.д. транспорта для маломобильных пассажиров.

Нормативно-правовые документы. Типовая схема этапов предоставления услуг пассажирского железнодорожного транспорта. Основные направления обеспечения доступности вокзалов для пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения. Зоны посадки в транспортные средства. Доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью. Информативность услуг пассажирского транспорта: требования доступности для людей с инвалидностью. Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью. Система менеджмента исполнителей услуг пассажирского транспорта и подготовка персонала.

МОДУЛЬ 4. Итоговая аттестация.

Индивидуальная оценка результатов повышения квалификации. Анализ качества обучения.