

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО «Корпоративный
университет РЖД»



Н.В. Стеблянский
2016 г.

**Программа повышения квалификации
«Формирование культуры «ориентации на клиента» в компании»**

1. Цель реализации программы

Научить использовать технологию построения системы ориентации на клиентов (создание услуг, процессов, ориентированных на потребности клиентов).

В рамках программы повышения квалификации «Формирование культуры «ориентации на клиента» развивается корпоративная компетенция — внедрение культуры ориентации на клиента.

2. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы повышения квалификации «Формирование культуры «ориентации на клиента» в компании» у слушателей должны быть сформированы:

- знание современных подходов к внедрению клиентоориентированного подхода в работу компаний;
- знание составляющих интегративной модели клиентоориентированной компании;
- освоение алгоритма создания системы ориентации на клиентов (создание услуг, процессов, ориентированных на потребности клиентов);
- умение применять на практике алгоритм создания системы ориентации на клиентов (создание услуг, процессов, ориентированных на потребности клиентов);
- понимание принципов формирования культуры ориентации на клиентов в компании;
- умение использовать инструменты внедрения идеологии ориентации на клиентов в компании.

3. Содержание программы

Учебный план

Категории слушателей:

- руководители и специалисты холдинга «РЖД», имеющие или получающие* среднее профессиональное и (или) высшее образование.

* удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

Нормативный срок освоения программы: 16 академических часов.

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

Форма обучения: заочная, с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного обучения.

Учебный план

№ п/п	Наименование учебно-тематических блоков	Всего, ак. час.	В том числе			
			Дистанц. образоват. технологии, электрон. обучение	Лекции, тренинги, семинары, деловые игры	Стажировки, практическая, самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
1.	Введение в клиентоориентированный подход	4	3,5			0,5
2.	Клиентоориентированность в пассажирских перевозках	3,5	3			0,5
3.	Клиентоориентированность в грузовых перевозках	4	3,5			0,5
4.	Внутренняя клиентоориентированность	4	3,5			0,5
Итоговая аттестация		0,5	Зачет			
Итого часов по программе		16	13,5			2

Виды учебных занятий и учебных работ: самостоятельное освоение учебного материала с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Рабочая программа

№ п/п	Наименование учебно-тематических блоков, учебных разделов	Всего, ак. час.	В том числе			
			Дистанц. образоват. технологии, электрон. обучение	Лекции, тренинги, семинары, деловые игры	Стажировки, практическая, самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
1.	Введение в клиентоориентированный подход	4	3,5			0,5
1.1	Клиентоориентированность как основа современного подхода к бизнесу.		2			
1.2	Клиентоориентированность как способ ведения бизнеса		1,5			
2.	Клиентоориентированность в пассажирских перевозках	3,5	3			0,5
2.1	Развитие клиентоориентированности в пассажирских перевозках		3			
3.	Клиентоориентированность в грузовых перевозках	4	3,5			0,5

3.1	Развитие клиентоориентированности в грузовых перевозках		3,5			
4.	Внутренняя клиентоориентированность	4	3,5			0,5
4.1	Внутренняя клиентоориентированность как показатель эффективности работы компании.		3,5			
Итоговая аттестация		0,5	Зачет			
Итого часов по программе		16	13,5			2

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании каждого учебно-тематического блока программы повышения квалификации «Формирование культуры «ориентации на клиента» предусмотрена промежуточная аттестация в форме тестирования.

По окончании программы повышения квалификации «Формирование культуры «ориентации на клиента» предусмотрена итоговая аттестация в форме тестирования, затрагивающего темы всех учебных разделов.

Итоговая аттестация может проводиться без формирования итоговой аттестационной комиссии.

Вопросы зачета для проведения итоговой аттестации представлены в Приложении 1.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Для прохождения обучения с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения применяется портал

Корпоративного университета (www.curzd.ru) и система дистанционного обучения университета.

Для успешного обучения с использованием электронного обучения и электронных образовательных технологий в Корпоративном университете РЖД обучающимся необходимо соблюдать определенные требования к программному обеспечению персонального компьютера:

- Подключение к сети Интернет со скоростью минимально 28Кбит/с, доступ к сети по протоколам HTTP.
- На компьютере также должен быть установлен комплект соответствующего программного обеспечения (ОС не ниже Windows XP).
- Для работы с использованием аудиоканала, в том числе вебинаров, необходимо наличие микрофона и динамиков (наушников).
- При использовании видеоконференций дополнительно необходимо наличие веб-камеры.

Для просмотра электронных образовательных ресурсов необходимо входить в личный кабинет на портале КУ через:

- браузер Internet Explorer версий 8, 9, 10. В других версиях данного браузера (более ранних или поздних) электронные учебные материалы могут отображаться некорректно.
- Safari (I-Pad).

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения в рамках каждого учебного тематического блока используются:

- интерактивная инструкция (симуляция работы с Личным кабинетом) для слушателей Корпоративного университета РЖД;
- методическое пособие для слушателей «Правила работы с электронными курсами» (в электронном формате).

Список рекомендуемой литературы:

- Деминг У. Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. — М.: Альпина Паблишер, 2011. — (Модели менеджмента ведущих корпораций).
- Друкер П. Энциклопедия менеджмента. — М.: Вильямс, 2006.
- Имаи М. Путь к снижению затрат и повышению качества. — Москва: Альпина Паблишер, 2010.

- Ингильери Л., Соломон М. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013 г.
- Катценбах Д., Смит Д. Командный подход. Создание высокоэффективной организации. – М.: Альпина Паблишер, 2013.
- Кокерелл Л. Всё для клиента. 39 правил незабываемого сервиса. — М.: Азбука Бизнес, 2014.
- Кревенс Д. Стратегический маркетинг. 6-е издание. – М.: Вильямс, 2008.
- Лукичева Л. И., Егорычев Д. Н. Управленческие решения. – М.: Омега-Л, 2011.
- Марр Б. Ключевые показатели эффективности. 75 показателей, которые должен знать каждый менеджер. – М.: Бином. Лаборатория знаний, 2013.
- Мэнтл Д. Компании, которые изменили мир. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009.
- Райхельд Ф., Марки Р. Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
- Смирнов Ю. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли. — М.: Флинта, 2013.
- Хроменков И. 101 совет по организации сервиса компании. — М.: Альпина Паблишер, 2012.
- Шоул Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина Паблишер, 2013.
- Шоул Д. Реальные полномочия. – М.: Альпина Паблишер, 2011.

6.3. Требования к профессорско-преподавательскому составу

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

7. Составители программы

Рабочая группа АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»:

- Зайцева А.В., заместитель директора по управлению знаниями;
- Шкиря Е.В., начальник отдела дистанционного обучения и

информационных технологий;

– Богданова Т.В., главный методист отдела дистанционного обучения;

– Лавренко Н.Р., к.псх.н., главный методист отдела по управлению знаниями.

Заместитель директора
по научно-методической работе



А.В. Шобанов

Программа повышения квалификации «Формирование культуры «ориентации на клиента» рассмотрена на заседании Ученого совета Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

Протокол заседания Ученого совета № 1, от 21 января 2016 года.