

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский университет транспорта»
РУТ (МИИТ)
Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора Института управления
и цифровых технологий
РУТ (МИИТ)

« 24 » июня 2024 г.

С.П. Вакуленко



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

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 2): БЛОК – РАБОТНИКИ
РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ КЛИЕНТОВ».**

(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 2024 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Клиентоориентированность и безупречный сервис на вокзальном комплексе (модуль 2): блок – работники региональных центров информационно-справочного сопровождения клиентов» (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 образовательной программы высшего образования - программы специалитета по специальности 23.05.04 - Эксплуатация железных дорог, утвержденным решением ученого совета РУТ(МИИТ) от 17.02.2021, протокол № 8 и введенным в действие приказом РУТ(МИИТ) от 10.03.2021 № 173/а, 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: работники региональных центров информационно-справочного сопровождения клиентов (РЦИССК), 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: 5 календарных дней.

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, 2 дня.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В ходе обучения дать слушателям теоретические и практические знания в области клиентоориентированности и безупречного сервиса на вокзальных комплексах, результатом получения которых будет:

совершенствование профессиональных компетенций:

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

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудоем- кость, ак. час.	
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци- онного типа			
			О	З	О	З	О	З	О	З		
1.	Культура обслуживания пассажиров и/или клиентов	2	2									
2.	Основы языковой и межкультурной коммуникации	8	3	2	1		2					
2.1	<i>Основы этикета в процессе коммуникации с пассажирами и/или клиентами</i>	3	1	2								
2.2	<i>Современный русский язык и культура речи</i>	1			1							
2.3	<i>Расширение активного словаря слушателей, а также понимание особенностей разговорной речи для встречи пассажиров и/или клиентов и оказания информационно-справочных услуг</i>	2					2					
2.4	<i>Языковой паспорт говорящего</i>	1	1									
2.5	<i>Информационно-справочное обслуживание с использованием дистанционных средств коммуникации</i>	1	1									
3.	Современные способы коммуникации между пассажирами и/или клиентами	14		6			8					
3.1	<i>Основы общения в профессиональной деятельности</i>	4		2			2					
3.2	<i>Понятие эффективной коммуникации</i>	5		2			3					
3.3	<i>Вербальный и невербальный каналы коммуникации в межкультурном общении</i>	5		2			3					
4.	Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности	14		6			8					
4.1	<i>Подготовка к работе</i>	2					2					
4.2	<i>Стрессоустойчивость и поддержание ресурсного состояния</i>	6		3			3					
4.3	<i>Управление конфликтом</i>	6		3			3					
5.	Итоговая аттестация	2					2					
	ИТОГО	40	5	14	1		18	2				

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	Д3	Д4	Д5	
1.	Культура обслуживания пассажиров и/или клиентов		2				2	
2.	Основы языковой и межкультурной коммуникации	2	6				8	
3.	Современные способы коммуникации между пассажирами и/или клиентами	6		8			14	
4.	Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности	6			8		14	
5.	Итоговая аттестация	2					2	
	Всего учебных часов	16	8	8	8	8	40	

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И/ИЛИ КЛИЕНТОВ

Что такое «этика» и что такое «этикет». Транспортные услуги на вокзалах и поездах. Общие понятия о психологии и психике человека. Профессиональная этика работника регионального центра информационно-справочного сопровождения клиентов. Индивидуальный подход к пассажиру и/или клиенту.

МОДУЛЬ 2. ОСНОВЫ ЯЗЫКОВОЙ И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 2.1. Основы этикета в процессе коммуникации с пассажирами и/или клиентами

Понятие (не) уместности в межкультурной коммуникации. Приветствие. Доброжелательное отношение к пассажиру и/или клиенту. Установление дружеских контактов. Запрашивание информации и поддержание беседы. Ответы на вопросы. Простейшие формулы вежливости. Прощание. Выражение интереса. Рекомендации. Интонация. Дикция (работа по исправлению недостатков и отработка легкости речи. Постановка речевого голоса: дыхание, артикуляция, резонирование, развитие диапазона, гибкости голоса.

Тема 2.2. Современный русский язык и культура речи

Расширение знаний в области речевой коммуникации и повышение общей культуры речи, включающей знания норм литературного языка, правил делового этикета, правильность ударений. Формирование умений отбирать языковые средства в зависимости от ситуации общения с пассажиром и/или клиентом и коммуникативной задачи. Повышение орфографической и пунктуационной грамотности, как неотъемлемой части речевой компетенции сотрудника. Орфоэпия (литературная норма произношения, работа со словарем, «Голосовые фигуры» знаков препинания).

Тема 2.3. Расширение активного словаря слушателей, а также понимание особенностей разговорной речи для встречи пассажиров и/или клиентов и оказания информационно-справочных услуг

Изучение профессиональной терминологии. Отработка сценариев профессионального общения с элементами разговора на общие и обозначенные темы. Выстраивание индивидуальной траектории разговора с каждым пассажиром и/или клиентом. Проведение деловых (ролевых) игр.

Тема 2.4. Языковой паспорт говорящего

Соблюдение правил речевого этикета создает благоприятный языковой паспорт человека. Языковой паспорт говорящего – это то впечатление, которое он создает о себе своей речью. Свой языковой паспорт человек предъявляет всем окружающим. Отсюда огромная важность благоприятного языкового паспорта человека. Соблюдая правила речевого этикета и культуры речи, мы

производим положительное впечатление на людей, с нами хотят общаться, готовы помочь выполнить просьбу.

Тема 2.5. Информационно-справочное обслуживание с использованием дистанционных средств коммуникации.

Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации. Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания. Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации. Внесение информации в программы и базы данных.

МОДУЛЬ 3. СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ПАССАЖИРАМИ И/ИЛИ КЛИЕНТАМИ

Тема 3.1. Основы общения в профессиональной деятельности

Профессиональная лексика. Отработка тематических сценариев профессиональной коммуникации при обслуживании пассажиров и/или клиентов на вокзальных комплексах (на вокзале, в городе). Профессиональная коммуникация и разговорная речь.

Тема 3.2. Понятие эффективной коммуникации

Эффективность коммуникаций в речевом воздействии рассматривается, как достижение говорящим своих целей по средству общения. Эффективным можно считать общение, которое ведет к достижению цели. Эффективность должна определяться для каждого участника отдельно. В диалоге общение может быть эффективным только для одного из участников или для обоих. Выслушивание, сочувствие, подстройка и другие простые способы создать позитив в общении. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами. Как разговаривать с агрессивным собеседником? Правила поведения с раздраженными и оскорбляющими клиентами.

Тема 3.3. Вербальный и невербальный каналы коммуникации в межкультурном общении

При вербальном воздействии имеет значение, что вы говорите «и что вы не говорите», какими словами вы выражаете свою мысль, в какой последовательности вы подаете информацию собеседнику «с чего начинаете, чем продолжаете, чем заканчиваете», какие аргументы приводите, кратко или развернуто выражаете свою мысль. Необходимо соблюдать нормы речевого этикета и нормы культуры речи. При невербальном общении — передача информации без слов: с помощью жестов, интонаций, мимики, зрительного контакта. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации. Межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт.

МОДУЛЬ 4. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 4.1 Подготовка к работе

Типы сложных клиентов и их специфика. Необходимые установки в общении с трудными клиентами. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях. Как выработать механизмы защиты от выгорания при работе с трудными клиентами.

Тема 4.2 Стрессоустойчивость и поддержание ресурсного состояния

Что такое стресс и как он влияет на нас. Пять внутренних установок, создающих психологическую неуязвимость. Как управлять собственным эмоциональным состоянием? Навыки снятия напряжения. Профилактика выгорания. Эмоциональный интеллект и поддержание своего ресурсного состояния. Эмоциональное влияние в ситуации конфликта. Как сохранить внутреннее состояние, общаясь с негативно настроенным пассажиром и/или клиентом?

Тема 4.3 Управление конфликтом

Развитие эмоционального интеллекта. Распознавание своего эмоционального состояния и собеседника, интерпретация, управление. Методы сонастройки с собеседником. Как неосознанно не спровоцировать конфликт? Слова и фразы-провокаторы/конфликтогены и их альтернативы. Как научиться управлять конфликтной ситуацией? Фразы-амортизаторы. Инструменты управления конфликтами. Экологичный выход из конфликтной ситуации.

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 данные 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
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 также 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. Типы сложных клиентов и их специфика.
2. Агрессивный, жалобщик, говорун и другие типы сложных клиентов. Как общаться с каждым из них.
3. Необходимые установки в общении с трудными клиентами.
4. Пассивный, агрессивный и уверенный стили общения.
5. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях.
6. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами.
7. Охарактеризуйте ценность, получаемую клиентом от компании, в чем она заключается?
8. Что выгоднее: привлекать новых или удерживать старых клиентов и почему?
9. В чем состоит суть и значение процесса многоканальной интеграции?
10. Классификации коммуникаций.
11. Основные функции коммуникации.
12. Коммуникация как функция управления.
13. Коммуникативный процесс, его основные составляющие.
14. Культурологическая теория коммуникации.
15. Теория коммуникативной компетентности.
16. Социологические и психологические модели коммуникации.
17. Основы деловой риторики.
18. Принципы речевого воздействия.
19. Стратегия общения и речевые тактики.
20. Культура речи в деловом общении.
21. Культура дискуссии.
22. Основные технологии формирования коммуникативной компетентности.
23. Конфликт как социальный феномен.
24. Предмет и задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
25. Природа конфликта.
26. Структура социального конфликта.
27. Источники причины возникновения конфликтов.
28. Динамика конфликта.
29. Функции конфликтов.
30. Типология конфликтов.
31. Диагностика конфликтов.
32. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
33. Виды внутриличностных конфликтов.
34. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
35. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
36. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
37. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
38. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.

39. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение регулирование.
40. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
41. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
42. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов.
43. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта.
44. Представление об общих, типичных и единичных свойствах психики человека.
45. Типология, типичность, степень типичности, прототип.
46. Соотношение понятий: "нормальное"- "типичное", "черта"- "тип", "стиль"- "тип", "классификация"- "типология".
47. Структура индивидуальности.
48. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
49. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации. Внешний облик делового человека: требования этикета.
50. Пространство делового общения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
1	Конституция Российской Федерации	1-4
2	Федеральные законы	
2.1	Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 28.07.2012 № 131-ФЗ.	1-4
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).	1-4
2.3	Федеральный закон Российской Федерации «Об основах охраны труда в Российской Федерации» от 17.07.1999 № 181-ФЗ.	1-4
2.4	Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваниях от 24.07.1998» № 125-ФЗ	1-4
2.5	Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.	1-4
2.6	Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».	1-4
2.7	Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ «Гражданский Кодекс Российской Федерации».	1-4
2.8	Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».	1-4
2.9	Федеральный закон Российской Федерации от 02.08.1995 №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».	1-4
2.10	Постановление Правительства Российской Федерации от 17.03.2011 №175 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2015 годы».	1-4
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).	1-4
3.2	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Министерства транспорта РФ от 19.12.2013 №473).	1-4

№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
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
4.2	Концепция развития Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» до 2030 года.	1-4
4.3	Типовой технологический процесс работы вокзала.	1-4
4.4	Правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р.	1-4
5	Иная литература	
5.1	Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.	1-4
5.2	Ковров А.В. Предатели: «пятая колонна» в организации. - М., 1999.	1-4
5.3	Коновленко М.Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики. - Ростов: Феникс, 2005.	1-4
5.4	Маслоу А. Мотивация и личность. - Питер, 2011.	1-4
5.5	Мишулова И.В. Панфилова Е.А. Корпоративное управление. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; АкадемЦентр, 2012.	1-4
5.6	Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративный этикет. – М. : Логос, 2012. -	1-4
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.	1-4
5.8	Смалыгин С.И. Эмоции и культура общения: учебное пособие. - Ростов: Феникс, 2006.	1-4
5.9	«Как усовершенствовать работу менеджера в Стратегии действий» Алан Мамфорд, Джефф Голд	1-4
5.10	«Бизнес это психология» Мария Мелия	1-4
5.11	«Легко не будет» Бен Хоровиц	1-4
5.12	«Вы или вас. Профессиональная эксплуатация подчиненных» Александр Фридман	1-4
5.13	«Пять пороков команды» Патрик Ленсиони	1-4
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.	1-4
5.15	Гуревич, П.С. Психология личности : учебное пособие / П.С. Гуревич. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 559 с.	1-4
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.	1-4
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.	1-4
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.	1-4

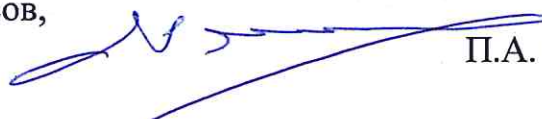
№№ п/п	Наименование	Разделы и темы программы
5.19	Человек, субъект, личность в современной психологии: Материалы Международной конференции, посвященной 80-летию А.В. Брушлинского / Российская академия наук, Институт психологии ; отв. ред. А.Л. Журавлев, Е.А. Сергиенко. - М. : Институт психологии РАН, 2013. - Том 2. - 502 с.	1-4
5.20	Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет. Учебное пособие. Тюмень, 2007.	1-4
5.21	Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. Уч. пособие. М., 2004.	1-4
5.22	Введенская Л.А. Деловая риторика. Ростов-на-Дону, 2003.	1-4
5.23	Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации (раздел «Этика и психология речевого общения»).	1-4
5.24	Егоршин А.П. Этика деловых отношений. Уч. пособие. Нижний Новгород, 2005.	1-4
5.25	Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. Практическое пособие. М., 1996.	1-4
5.26	Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб, 1999.	1-4
5.27	Повалаяева Н.А. Деловое общение. Уч. пособие. Ростов-на-Дону, 2005.	1-4
5.28	Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е изд. М., 2006.	1-4
5.29	Смелкова З.С. Деловой человек: культура речевого общения. Пособие и словарь-справочник. М., 1997.	1-4
5.30	Фокс С. Деловой этикет для «чайников». 2-е изд-е. М., 2007.	1-4
5.31	Гремлинг С., Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом. – СПб.: Питер, 2002.	1-4
5.32	Краткий психологический словарь/ сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.А. Петровского, М.Г. Ярошевского. - М., 1985.	1-4
5.33	Леонгард К. Акцентуированные личности. - Ростов-на Дону, 2000.	1-4
5.34	Маслоу А. Мотивация и личность. - Питер, 2011.	1-4
5.35	Матафонова Т.Ю. Приемы психологической саморегуляции. (Практическое пособие для спасателей МЧС). – М., 2005.	1-4
5.36	Проблемы психологической безопасности личности: теоретические и экспериментальные исследования / Р. Агузумян и др. – Ер., Изд-во ЕГУ, 2013. – 136 с.	1-4
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.	1-4

И.о. заместителя директора ИУЦТ по ДПО



О.В. Кизим

Учебная программа разработана:
Начальником Центра развития инфраструктуры,
технологий, бизнеса вокзальных
и транспортно-пересадочных комплексов,
+7 964 642 77 77, kadr-miit@bk.ru



П.А. Егоров