

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения»
Институт перспективных транспортных технологий и
переподготовки кадров

СОГЛАСОВАНО:

И.о. директора Института перспективных
транспортных технологий и
переподготовки кадров СГУПС



А.В. Рассказов

(подпись)

« 30 » июня 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе СГУПС



А.А. Новоселов

(подпись)

« 30 » июня 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

Развитие инфраструктуры вокзалов и вокзальных комплексов

Новосибирск
2023г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации «Развитие инфраструктуры вокзалов и вокзальных комплексов» разработана на основании Лицензии № 2140, выданной СГУПС 17 мая 2016г., на осуществление образовательной деятельности (Приложение 1.4).

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; распоряжением ОАО «РЖД» от 19.01.2016 г. № 86 р об утверждении локального акта «Положение о требованиях к дополнительным профессиональным программам, заказываемым ОАО «РЖД».

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативным актам РФ.

При разработке программы учитывались требования квалификационных характеристик должностей руководителей, специалистов и других служащих ОАО «РЖД», утверждённых распоряжением ОАО «РЖД» от 31 мая 2017 г. № 1041.

1.1 Цель реализации программы

Целью реализации программы является получение новых или совершенствование имеющихся профессиональных компетенций, связанных с вопросами управления и контроля инфраструктуры вокзалов и вокзальных комплексов.

Перечень профессиональных компетенций, формирующихся и совершенствующихся в рамках имеющейся квалификации:

- способность руководствоваться нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность сотрудников вокзалов и вокзальных комплексов, занимающихся развитием инфраструктуры на данных объектах;
- способность координировать деятельность исполнителей, ответственных за обслуживание пассажиров и посетителей в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса;
- способность организовать работу и контроль структурных подразделений и сотрудников по вопросам обслуживания пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах;
- способность внедрять в работу элементы цифровизации бизнес-процессов в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса.

В рамках программы повышения квалификации «Развитие инфраструктуры вокзалов и вокзальных комплексов» формируется профессиональная компетенция – ответственность за результат.

1.2 Планируемые результаты обучения

При изучении программы обучающиеся получают теоретические знания и практические умения в области развития инфраструктуры вокзалов и вокзальных комплексов.

В результате освоения программы обучающиеся должны:

знать:

- основные аспекты развития Дирекции железнодорожных вокзалов в соответствии с Долгосрочной программой развития железнодорожных вокзалов;
- систему управления рисками и внутреннего контроля в развитии вокзальной инфраструктуры;

уметь:

- осуществлять взаимодействие с органами власти;
- управлять рисками, организовывать смягчающие и профилактические мероприятия.

1.3 Категория обучающихся, требование к образованию

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование.

1.4 Форма, трудоёмкость обучения, срок освоения программы

Форма обучения: очно.

Трудоёмкость обучения: 24 академических часа.

Срок освоения программы: 3 календарных дня.

Режим занятий: не более 10 академических часов в день.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается **удостоверение о повышении квалификации** установленного образца.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план программы повышения квалификации «Развитие инфраструктуры вокзалов и вокзальных комплексов»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Трудо- ёмкость (час.)	В том числе:		Формы аттеста- ции
			Лекции	Практические занятия	
1-й и 2-й день					
1	Процессный подход в управлении инфраструктурой вокзалов и вокзальных комплексов	12	6	6	
1.1	Основные аспекты развития Дирекции железнодорожных вокзалов в соответствии с Долгосрочной программой развития железнодорожных вокзалов	2	2		
1.2	Понятие бизнес-процессов и процессного подхода в управлении вокзальной инфраструктурой	4	2	2	
1.3	Проектирование и моделирование процессов	4	2	2	
1.4	Анализ и совершенствование процессов	2		2	
2-й и 3-й день					
2.	Система управления рисками и внутреннего контроля в развитии вокзальной инфраструктуры	10	6	4	
2.1	Количественные и качественные риски, их идентификация	2	2		
2.2	Управление рисками, смягчающие и профилактические мероприятия	4		4	
2.3	Система внутреннего контроля вокзальной инфраструктуры	2	2		
2.4	Взаимодействие Дирекции железнодорожных вокзалов с органами власти	2	2		
	Итоговая аттестация	2			2 зачет
	Итого часов по программе	24	12	10	2

2.2 Календарный учебный график

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ	Трудоёмкость по учебным дням (Д) ¹⁾ , час.			Итого
		Контактная работа			
		Д ₁	Д ₂	Д ₃	
1.1	Основные аспекты развития Дирекции железнодорожных вокзалов в соответствии с Долгосрочной программой развития железнодорожных вокзалов	2			2
1.2	Понятие бизнес-процессов и процессного подхода в управлении вокзальной инфраструктурой	4			4
1.3	Проектирование и моделирование процессов	2	2		4
1.4	Анализ и совершенствование процессов		2		2
2.1	Количественные и качественные риски, их идентификация		2		2
2.2	Управление рисками, смягчающие и профилактические мероприятия		2	2	4
2.3	Система внутреннего контроля вокзальной инфраструктуры			2	2
2.4	Взаимодействие Дирекции железнодорожных вокзалов с органами власти			2	2
	Итоговая аттестация (зачёт)			2	2
	Итого часов по программе	8	8	8	24

¹⁾Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение.

2.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 1. Процессный подход в управлении инфраструктурой вокзалов и вокзальных комплексов

Тема 1.1 Основные аспекты развития Дирекции железнодорожных вокзалов в соответствии с Долгосрочной программой развития железнодорожных вокзалов

Долгосрочная программа развития открытого акционерного общества «Российские железные дороги» до 2025 года. Концепция эффективного использования и развития железнодорожных вокзалов дирекции Железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» до 2030 г. Программа комплексной модернизации развития железнодорожных вокзалов до 2030 года. Ключевые инициативы развития железнодорожных перевозок и инфраструктуры. Опережающее развитие инфраструктуры.

Тема 1.2 Понятие бизнес-процессов и процессного подхода в управлении вокзальной инфраструктурой

Основные характеристики различных подходов к управлению. Два аспекта реализации процессного подхода в управлении. Основные задачи применения процессного подхода в управлении ОАО «РЖД».

Тема 1.3 Проектирование и моделирование процессов

Типовые требования к описанию процесса. Общие подходы к моделированию процессов. Уровни процессной зрелости. Основные этапы создания комплексной процессной модели. Проектирование процесса. Правила выделения процессов, владельцев процессов, входов, выходов, ресурсов процессов. Выделение внешних и внутренних клиентов. Построения общей схемы клиент-серверных отношений. Выделение основных бизнес-процессов. Построение иерархий бизнес-процессов. Общие подходы к моделированию процессов. Моделирование типовых процессов и их сценариев. Перспективы моделирования отдельного сценария процессов. Моделирование отдельного сценария процесса. Моделирование окружения процесса.

Тема 1.4 Анализ и совершенствование процессов

Анализ бизнес-логики процесса. Метод «пяти вопросов». Анализ показателей процесса. Функционально-стоимостной анализ процесса. Имитационное моделирование процесса. Общие подходы к совершенствованию процессов. Непрерывное улучшение процесса. Совершенствование процессов. Описание процесса. Разработка карты процесса. Матрица ответственности.

Раздел 2. Система управления рисками и внутреннего контроля в развитии вокзальной инфраструктуры

Тема 2.1 Количественные и качественные риски, их идентификация

Количественные риски: метод анализа целесообразности затрат; метод экспертных оценок; метод использования аналогов. Метод статистических испытаний (метод «Монте-Карло»). Качественный анализ рисков с точки зрения истоков, причин возникновения данного типа риска; обсуждения гипотетических негативных последствий, вызванных возможной реализацией данного риска; обсуждения конкретных мероприятий, позволяющих минимизировать рассматриваемый риск.

Тема 2.2 Управление рисками, смягчающие и профилактические мероприятия

Предотвратимые риски. Стратегические риски. Внешние риски. Предупреждение и устранение рисков. Инструменты управления рисками.

Тема 2.3 Система внутреннего контроля вокзальной инфраструктуры

Основные задачи системы внутреннего контроля. Объекты и субъекты системы внутреннего контроля. Оценка надежности эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля. Внутренний аудит. Внешний аудит.

Тема 2.4 Взаимодействие Дирекции железнодорожных вокзалов с органами власти

Взаимодействие по подготовке к федеральным мероприятиям и юбилейным датам. Участие в целевых программах, планах по развитию транспортной и сопутствующей инфраструктуры, общественно-политических, экономических, культурно-массовых, спортивных и иных событиях и мероприятиях.

2.4 Оценка качества освоения программы

2.4.1 Формы аттестации

Форма итоговой аттестации – «зачет».

Зачёт может проводиться в форме тестирования или в устной форме.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, освоившие дополнительную профессиональную программу в полном объеме.

2.4.2 Оценочные материалы

Перечень вопросов для итоговой аттестации (зачёта устного)

1. Долгосрочная программа развития железнодорожных вокзалов, основные направления.
2. Основные характеристики различных подходов к управлению.
3. Два аспекта реализации процессного подхода в управлении.
4. Основные задачи применения процессного подхода в управлении ОАО «РЖД».
5. Типовые требования к описанию процесса.
6. Общие подходы к моделированию процессов.
7. Уровни процессной зрелости. Основные этапы создания комплексной процессной модели.
8. Проектирование процесса. Правила выделения процессов, владельцев процессов, входов, выходов, ресурсов процессов.
9. Выделение внешних и внутренних клиентов. Построения общей схемы клиент-серверных отношений.
10. Выделение основных бизнес-процессов.
11. Построение иерархий бизнес-процессов. Общие подходы к моделированию процессов.
12. Моделирование типовых процессов и их сценариев. Перспективы моделирования отдельного сценария процессов.
13. Моделирование отдельного сценария процесса.
14. Моделирование окружения процесса.
15. Анализ и совершенствование процессов
16. Количественные и качественные риски, их идентификация.
17. Управление рисками, смягчающие и профилактические мероприятия.

18. Управление рисками, смягчающие и профилактические мероприятия
19. Система внутреннего контроля вокзальной инфраструктуры
20. Взаимодействие Дирекции железнодорожных вокзалов с органами власти.

2.4.3 Критерии оценки

Критерии оценки зачёта (устного):

«**Зачтено**» ставится, если обучающийся даёт развёрнутый ответ на один из вопросов, приведённых выше, сообщение связанное, логически последовательное, владеет основными терминами и понятиями изученной программы.

«**Не зачтено**» ставится, если обучающийся демонстрирует частичные знания по вопросу, допускает серьезные ошибки при изложении материала, испытывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы.

2.4.4 Методические материалы

1) «Положение о порядке проведения итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам обучающихся в ИПТТиПК».

2) Инструкция по заполнению и обработке анкеты слушателя ИПТТиПК СГУПС (применяется для анализа удовлетворенности требований потребителей (слушателей, заказчиков, преподавателей и персонала) к организации и качеству обучения).

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

3.1 Учебно-методическое информационное обеспечение программы

Учебно-методические материалы (учебные пособия, методические рекомендации, нормативная документация, аудио-, видеоматериалы); электронные образовательные ресурсы (условия доступа к учебной литературе, профильным периодическим изданиям, к сетям Интернет).

Литература

1. Распоряжение ОАО «РЖД» от 27 ноября 2017 г. № 2426р «Об утверждении документов в области процессного управления. Глоссарий терминов и определений в области управления процессами ОАО «РЖД».

2. Распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2019 г. № 3100р «О Регламенте моделирования, анализа и совершенствования процессов в холдинге «РЖД».

3. Распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2021 г. №3096р «Об утверждении свода правил моделирования бизнес-архитектуры и бизнес-процессов ОАО «РЖД».

4. Распоряжение ОАО «РЖД» от 23 сентября 2020 г. №2072р «Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД».

5. Распоряжение ОАО «РЖД» от 13 апреля 2022 г. №1003р «Методика проектирования, анализа и совершенствования процессов, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД».

6. Распоряжение ОАО «РЖД» от 17 января 2019 г. №60р «Требования к формированию регламентов ОАО «РЖД», утвержденные распоряжением ОАО «РЖД».

7. Распоряжение ОАО «РЖД» от 8 апреля 2021г. №750р «Об утверждении ГОСТ Р 58171-2018 Национальный стандарт РФ. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах».

8. Распоряжение ОАО «РЖД» от 2 ноября 2020 г. №2412р "Об утверждении СТО РЖД «Управление железнодорожными вокзальными комплексами. Основные положения».

10. Абрамов И.В., Алгазинов Э.К., Матвеев М.Г. - Процессный подход к построению системы проектного управления, Прикладная Информатика – 2014г. №1.

11. Байдаков А.Н., Звягинцева О.С., Назаренко А.В., Запорожец Д.В., Бабкина О.Н. Моделирование бизнес-процессов: Учебное пособие, 2017 г., 180с.

12. Всяких Б.И., Зуева А.Г., Носков Б.В., Киселев С.П. Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов Издательство «ДМК Пресс», 2009 г., 246с.

13. Малявкина Л.И., Савина А.Г., Зимица Л.В. – Моделирование как инструмент оптимизации бизнес-процессов при реализации процессного подхода к управлению высшим учебным заведением Вестник ОрелГИЭТ - 2017г. №1.

14. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес- процессов / Владимир Репин, Виталий Елиферов. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.

15. Руководство пользователя автоматизированной системы ARIS версии 10.0.7

16. Методическое пособие по идентификации, анализу, оценке и управлению рисками на полигоне Западно-Сибирской железной дороги, 2019.

Информационное обеспечение программы

1. <http://jd-doc.ru> – Железнодорожные документы – Доступ свободный.

2. <http://rzd.ru> – Официальный сайт ОАО «РЖД» – Доступ свободный.

3. <https://e.lanbook.com> – Электронно-библиотечная система СГУПС

3.2 Материально-техническое оснащение

Лекционные занятия проводятся в аудитории, которая оснащена мультимедийным оборудованием, компьютером, компьютерными колонками, экраном, доской или флипчартом.

3.3 Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается преподавательским составом из числа преподавателей профилирующих кафедр СГУПС: «Логистика, коммерческая работа и подвижной состав», «Социальная психология управления», а также ведущих специалистов и практиков компаний, организаций.

РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ

Программа составлена:

Специалист по учебно-методической работе УОО ИПТТиПК



О.В. Соболева

Программа согласована:

к.п.н., заместитель директора ИПТТиПК по учебно-организационной работе, начальник учебно-организационного отдела



О.А. Савочкина