

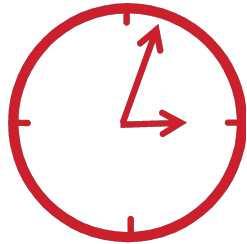


Бренд-ориентированное поведение. Развитие корпоративной компетенции «Работа с высоким качеством»

Целевая аудитория: проводники пассажирских вагонов

Материал разработан и подготовлен Управлением персонала и социального развития

- **поймем идеологию** бренда «РЖД» и систему корпоративных требований, предъявляемых к работникам Компании
- **разовьем компетенцию:**
 - «Работа с высоким качеством»



- Соблюдение регламента



- Отключение мобильной связи



- Активное участие

- презентации
- дискуссии
- задания и деловые игры в подгруппах
- индивидуальные задания
- решение бизнес-кейсов

Упражнение «Мой герб»

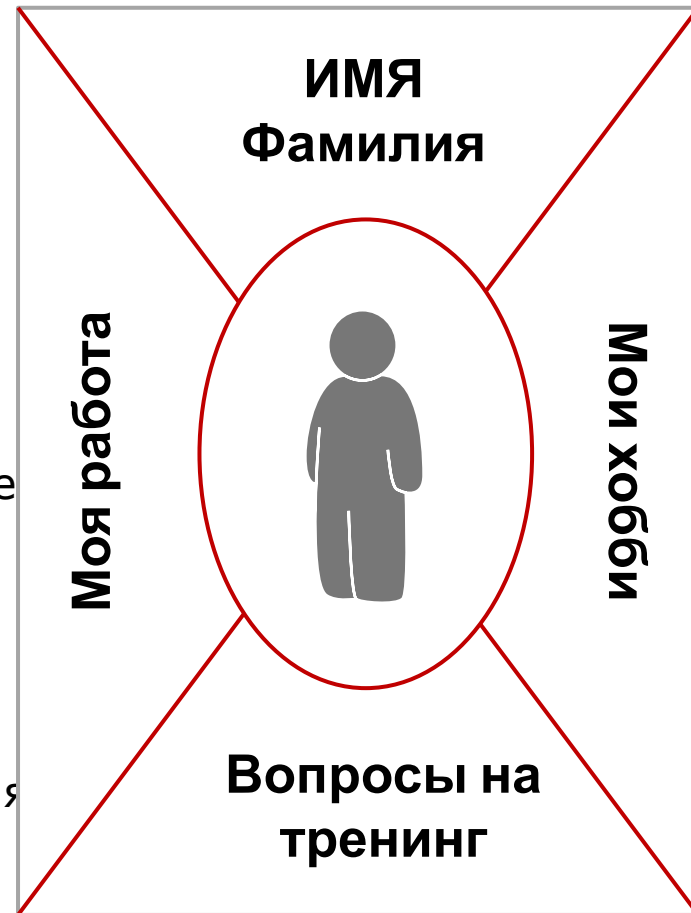
Время проведения:

5 мин. – на составление
по 1 мин. – на презентацию

Вид работы: индивидуально

Инструкция:

- Расчертите лист А4. Схематично в центре нарисуйте себя
- Сверху напишите свое имя, фамилию
- Слева напишите свою должность и место работы
- Справа напишите о своих увлечениях, хобби (в двух словах)
- Внизу напишите свои вопросы к тренингу, ожидания от участия в нем (1-2 вопроса/ожидания)



Время проведения: 7 минут

Инструкция:

- Внимательно прочтите вопрос.
- Проставьте галочку напротив того ответа, который Вы считаете правильным.
- В каждом вопросе возможен только один вариант ответа.
- Исправления не допускаются.

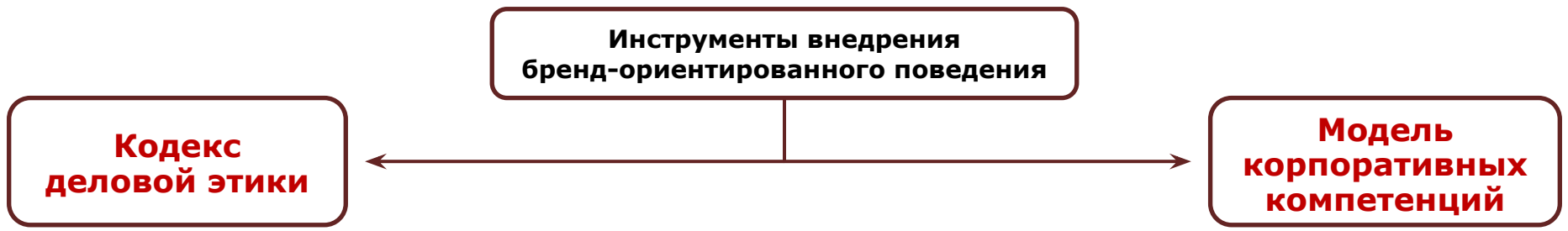
Вопросы	Ваш ответ	
	До	После
Вопрос 1. Какое высказывание о бренде НЕ является правильным определением?		
a. Бренд символизирует уникальный образ Компании, обеспечивает единство восприятия Компании сотрудниками, партнерами и клиентами.		
b. Бренд — это сочетание собственного оригинального и последовательно применяемого фирменного стиля и идеологии.		
c. Бренд — это логотип компании, используемый во всех внешних коммуникациях и внутри компании.		
Вопрос 2. Из чего состоит платформа бренда?		
a. Видение, миссия и компетенции.		
b. Видение, миссия и ценности.		
c. Ценности, миссия и компетенции.		

Что такое бренд «РЖД»? ?

Бренд – сочетание оригинального и последовательно применяемого фирменного стиля и идеологии.



Бренд-ориентированное поведение – это такое поведение персонала компании, которое транслирует **ценности бренда** в процессе взаимодействия с **клиентами**, партнерами и **коллегами**, создавая особый стиль работы компании и формируя ее имидж.



Время проведения:

5 мин. – на составление

по 2 мин. – на изложение

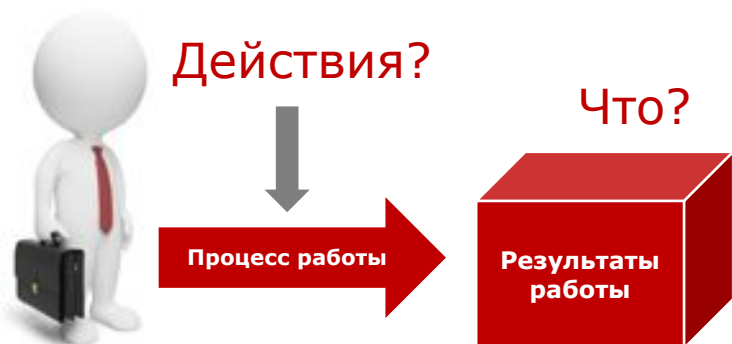
Вид работы: в командах

Компетенции это...

Компетенция – это совокупность знаний, навыков, деловых и личностных качеств, позволяющих работнику успешно действовать при реализации поставленных задач.

Корпоративные компетенции:

- показывают, как должна проявляться корпоративная культура в реальных действиях работников;
- задают корпоративные требования, направленные на повышение эффективности будущих стратегических изменений;
- учитывают особенности деятельности работников на различных уровнях организационной иерархии Компании.



Ценности бренда	Блоки компетенции «5К+Л»	Краткое описание
Мастерство	Компетентность	Наличие профессиональных компетенций Способность учиться и развиваться Готовность делиться опытом и передавать знания
	Клиентоориентированность	Ориентация на пользу для клиентов Компании
Целостность	Корпоративность и ответственность	Ориентация на интересы компании Умение работать в команде Нацеленность на результат
	Качество и безопасность	Ориентация на качество и эффективность Обеспечение безопасности
Обновление	Креативность и инновационность	Выдвижение инициатив и внедрение инноваций Поддержка инициатив других
	Лидерство	Воодушевление и вовлечение других Мотивирование и убеждение без административного давления

Уровни модели корпоративных компетенций

Уровень должностей	Состав группы
Уровень 1	<ul style="list-style-type: none">- Генеральный директор- Заместители генерального директора- Начальники и заместители начальников подразделений аппарата управления и структурных подразделений центрального подчинения- Начальники и заместители начальников филиалов- Начальники структурных подразделений филиалов
Уровень 2	<ul style="list-style-type: none">- Начальники и заместители начальников отделов (секторов) подразделений аппарата управления и структурных подразделений центрального подчинения- Начальники и заместители начальников отделов (секторов) органа управления филиалов- Заместители начальников структурных подразделений филиалов
Уровень 3	<ul style="list-style-type: none">- Начальники и заместители начальников отделов (секторов) структурных подразделений филиалов- Начальник пассажирского поезда- Заведующий билетными кассами- и иные руководители, не указанные в уровнях 1 и 2
Уровень 4	<ul style="list-style-type: none">- Специалисты, служащие и рабочие- Кассир билетный на железнодорожном транспорте- Проводник пассажирского вагона

Утверждено распоряжение ОАО «ФПК» от 5 мая 2011 г. №378р

Модель корпоративных компетенций

Модель компетенций 5К+Л	Корпоративные компетенции по уровням			
	Рабочие и специалисты. Уровень 4	Руководители. Уровень 3	Руководители. Уровень 2	Руководители. Уровень 1
Компетентность	Профессиональные компетенции (для каждой функции - свои)			
	Способность к развитию			
	Помощь в развитии	Развитие сотрудников		Управление развитием
Клиентоориентированность	Ориентация на интересы клиентов	Ориентация на интересы клиентов при организации работ	Формирование системы работы с клиентами	Внедрение культуры ориентации на клиента
Корпоративность и ответственность	Ответственное мышление	Рациональное мышление	Системное мышление	Стратегическое мышление
	Работа в команде	Формирование командности	Обеспечение командной работы в Компании	
	Нацеленность на результат			
Качество и безопасность	Работа с высоким качеством	Управление исполнением	Организация рабочего процесса	Управление эффективностью
	Обеспечение безопасности			
Креативность и инновационность	Инициативность	Поддержка инициатив	Формирование инновационной среды	
Лидерство	Способность к лидерству	Лидерство как стиль руководства		

Работа с высоким качеством:

- соблюдает установленные сроки выполнения работ;
- выполняет работу с высоким качеством, результаты не требуют корректировок.

Время проведения: 7 минут



Исполнительская дисциплина – это выполнение работниками приказов, распоряжений, решений, указаний, принятых на вышестоящем уровне управления.

- Направленность исполнения
- Мотивирование
- Самостоятельность исполнения
- Организованность
- Компетентность
- Креативность

Время проведения: 20 минут

Вид работы: в парах



Время проведения: 20 минут



Кому мы доверяем?

Как встречают нас наши друзья и близкие?

Как мы понимаем, что человек – эксперт, специалист?



- Форменная одежда
- Прическа
- Макияж
- Маникюр
- Аксессуары



Время проведения: 20 минут

Вид работы: в мини-группах



Время проведения: 20 минут

Вид работы: в мини-группах



Время проведения: 7 минут

Инструкция:

- Внимательно прочтите вопрос.
- Проставьте галочку напротив того ответа, который Вы считаете правильным.
- В каждом вопросе возможен только один вариант ответа.
- Исправления не допускаются.

Вопросы	Ваш ответ	
	До	После
Вопрос 1. Какое высказывание о бренде НЕ является правильным определением?		
a. Бренд символизирует уникальный образ Компании, обеспечивает единство восприятия Компании сотрудниками, партнерами и клиентами.		
b. Бренд — это сочетание собственного оригинального и последовательно применяемого фирменного стиля и идеологии.		
c. Бренд — это логотип компании, используемый во всех внешних коммуникациях и внутри компании.		
Вопрос 2. Из чего состоит платформа бренда?		
a. Видение, миссия и компетенции.		
b. Видение, миссия и ценности.		
c. Ценности, миссия и компетенции.		

Время проведения: 10 минут

Вид работы: индивидуально

Что Вам особенно понравилось в этом тренинге?

Каков Ваш главный вывод по теме бренд-ориентированное поведение и корпоративных компетенций?