



Корпоративные компетенции



Корпоративные компетенции – это совокупность знаний, навыков, деловых и личностных качеств, позволяющих работнику успешно действовать для реализации поставленных задач и демонстрации брендориентированного поведения.

«Холдинг РЖД стал более компетентным, корпоративным, креативным, клиентоориентированным и сфокусированным на качестве и единстве. Наша задача в дальнейшей своей работе разворачивать эти корпоративные компетенции, характеризующие новую компанию, новый облик компании или, как принято говорить сегодня, новый бренд компании».

Владимир Иванович Якунин

Селекторное совещание, посвященное подведению итогов работы в первом полугодии 2010 года





Ценности бренда

Мастерство

Компетентность

Клиентоориентированность

Целостность

Корпоративность
и ответственность

Качество и безопасность

Обновление

Креативность
и инновационность

Лидерство

- Наличие профессиональных компетенций
 - Способность учиться и развиваться
 - Готовность делиться опытом и передавать знания
-
- Знание текущих и перспективных потребностей клиентов
 - Ориентация на пользу для клиентов Компании
 - Отношение к коллегам как к внутренним клиентам Компании
-
- Ориентация на интересы Компании
 - Умение работать в команде
 - Нацеленность на результат
-
- Знание политики и стандартов качества
 - Ориентация на качество и эффективность
 - Обеспечение безопасности
-
- Нацеленность на улучшение результата
 - Выдвижение инициатив и внедрение инноваций
 - Поддержка инициатив коллег
-
- Воодушевление и вовлечение коллег
 - Эффективная организация и регламентация работы коллег
 - Мотивирование и убеждение без административного давления

Мастерство

Компетентность

Для достижения поставленной цели каждому работнику необходимы особые знания, навыки, деловые и личностные качества – набор компетенций. Обладая им, сотрудник РЖД успешно и четко справляется с решением задач любой сложности, что позволяет компании двигаться вперед и развиваться.

- Наличие профессиональных компетенций

Каждая профессия предполагает под собой владение специальными навыками и знаниями. Они позволяют ответственно и аккуратно справляться с функциями, возложенными на должность. Объем и качество этих знаний определяют уровень компетенции сотрудника.

- Способность учиться и развиваться

Своевременная адаптация к изменениям в жизни и бизнесе требует от сотрудников дополнительных усилий для своего развития: быстрого осваивания и применения на практике новых знаний и навыков. Для этого необходимо адекватно оценивать области, нуждающиеся в развитии и быть открытым к восприятию нового.

- Готовность делиться опытом и передавать знания

Опытным сотрудникам важно проявлять инициативу и по собственному желанию делиться накопленными знаниями с менее опытными коллегами. Помогая им освоить новые навыки, сотрудники влияют на эффективность работы в своем подразделении и на достижение компанией намеченных целей.

Клиентоориентированность

Наш клиент – это вся Россия и каждый ее гражданин в отдельности. Поэтому для нас невероятно важно предложить оптимальное и комплексное решение различных задач пассажирам, грузовладельцам и другим участникам рынка транспортных услуг. На эти цели работает свыше миллиона наших сотрудников.

- Знание текущих и перспективных потребностей клиентов

Умение слушать и слышать потребности клиента – центральный аспект клиентоориентированности компании. Понимание эмоций, настроения, желаний клиента и действие с учетом этих факторов позволяет выстраивать долгосрочные отношения. Это положительно сказывается на благополучии компании.

- Ориентация на пользу для клиентов Компании

Сотрудники своими действиями формируют у клиентов положительный имидж компании. Поэтому важно не только проявлять доброжелательное отношение к клиенту, но и приносить ему реальную пользу: оказывать помощь в решении его задач, получая взамен искреннюю благодарность.

- Отношение к коллегам как к внутренним клиентам Компании

Без внутреннего сервиса нет внешнего. Поэтому взаимодействие коллег тоже строится на принципах клиентоориентированности. Уважительное и доброжелательное отношение друг к другу, внимание и желание помочь, умение находить общий язык – все это поддерживает позитивный и здоровый климат в коллективе.

.....

Мастерство – это наша сильная сторона сегодня. Мы развиваем свою компетентность уже более 170 лет. Мы сохраняем преемственность и бережем традиции. Вместе с тем, клиентоориентированность – это то качество, которое мы должны воспитать в себе, то, к чему должны стремиться.





Целостность

Корпоративность и ответственность

Мы несем единую ответственность за результаты нашего труда и принятые нами решения. Мы понимаем свою роль и следуем общему долгу, поддерживаем активную жизненную позицию и работаем на благо лучшего будущего. Мы активно реализуем проекты, значимые для нашей страны.

- Ориентация на интересы Компании

Сотрудники разделяют цели компании и хорошо представляют себе, как их можно достичь. Они бережно и рационально используют ресурсы компании, учитывая влияние своих действий на соседние участки работы, окружающую среду и общество. Объединяя усилия, они помогают компании двигаться вперед.

- Умение работать в команде

Каждый сотрудник знает и ценит традиции компании. Одной из них является уважительное отношение к другим сотрудникам компании вне зависимости от статуса и подчинения. В любой ситуации, даже противоречивой и конфликтной, сотрудник находит конструктивные решения.

- Нацеленность на результат

Результат – мерилlo успешности бизнеса. Чтобы его достичь, сотрудники с готовностью берутся за решение сложных задач, проявляют настойчивость в достижении цели, несут ответственность за допущенные ошибки, а также показывают высокую работоспособность даже в напряженном графике.

Качество и безопасность

Мы знаем, какую роль играем в стране и сознаем серьезность каждого своего действия. Наша компания во многом является примером для других, поэтому мы руководствуемся принципом экологической ответственности, стараясь устанавливать и поддерживать гармоничные отношения с окружающим миром.

- Знание политики и стандартов качества

Сильная корпоративная политика и высокие внутренние стандарты качества – приоритеты компании, к которым с уважением относятся сотрудники. Это позволяет им выполнять свою работу на высоком уровне, соблюдая установленные нормы и сроки.

- Ориентация на качество и эффективность

Большое значение уделяется эффективности в работе компании. Конкретные цели, высокие требования к качеству, четкие сроки и параметры контроля – все это помогает планировать и организовывать работу с наибольшей продуктивностью.

- Обеспечение безопасности

В компании высокие требования к мерам безопасности. Каждый сотрудник неукоснительно соблюдает стандарты компании в области безопасности работы. Кроме того, приветствуются инициативы, направленные на повышение безопасности движения и выполнения работ.

Мы – единая команда профессионалов. Мы понимаем и принимаем ответственность за каждый свой шаг, от которого зависит и успех нашей компании, и безопасность сотен и тысяч людей, и судьба всей страны.

Мы верим, что только вместе мы найдем самое эффективное решение, которое позволит РЖД успешно развиваться.





Обновление

Креативность и инновационность

Мир меняется, и мы вместе с ним. Постоянное развитие – единственно возможный путь к повышению конкурентоспособности. Поэтому мы постоянно ищем и внедряем в работу самые передовые решения и технологии. Мы открыты для новых идей и возможностей и реализуем их последовательно и смело.

- Нацеленность на улучшение результата
- Выдвижение инициатив и внедрение инноваций
- Поддержка инициатив коллег

Инновации призваны служить улучшению: сокращению времени, увеличению прибыли. Новшества решают приоритетные проблемы и задачи компании, поэтому конструктивные идеи и инициативы поддерживаются, развиваются и продвигаются «наверх».

Мы поощряем перспективные и продуманные инициативы по улучшению деятельности компании. Мы убеждены, что систематическое изучение лучшего опыта и внедрение его в свою работу существенно увеличивает эффективность деятельности и влечет успех. Новаторы двигают компанию в будущее.

Формированию инновационной среды мы уделяем особое внимание. Именно компания выступает внутренним заказчиком на инновации. Мы поддерживаем и развиваем конструктивные предложения и инициативы сотрудников и призываем их принимать активное участие в реализации новых идей.

Лидерство

Большой бизнес требует ярких лидеров: людей, которые увлекают за собой не только словами, но и личным примером, которые объединяют коллег для достижения результата, превышающего сумму индивидуальных вкладов, которые искренне стремятся бить все рекорды и побеждать. Наша компания – компания лидеров.

- Воодушевление и вовлечение коллег

Мы приветствуем активное вовлечение коллег в обсуждение и решение вопросов, требующих их участия. Так сотрудники не только помогают компании добиться конкретной цели, но и чувствуют свою роль в ней и значимость. Это воодушевляет и мобилизует окружающих на достижение результатов.

- Эффективная организация и регламентация работы коллег

Компания поощряет сотрудников, берущих на себя роль организаторов совместных усилий по достижению хорошего результата. Ведь результат возможен только при условии эффективно организованной и регламентированной работе коллег, совместном взаимодействии и принятии общих решений.

- Мотивирование и убеждение без административного давления

Мы заинтересованы в том, чтобы сотрудники добивались поставленных целей и подолгу работали в компании. Поэтому более эффективным методом считаем поощрение, нежели наказание. Мы стараемся убеждать, мотивировать и оказывать влияние без использования административного давления.

В постоянном развитии – наше будущее. Мы применяем лучший опыт и собственные передовые решения, чтобы добиться результата сегодня и сделать задел на завтра.

Мы выстраиваем интеллектуальное управление компаний. Мы воодушевляем и вовлекаем коллег в решение важных вопросов, влияющих на развитие компании.

Мы занимаем проактивную позицию по отношению к завтрашнему дню.



воспитание

Планирование

ТОГО

•План

ор. и

страте

(НОВОЕ)

1) Управл. эфф-ю,
Управл. рез-ми
↑
(интеллект)

2) Интеллек. упр. е

3) Делегирование распор.
полномочий

4) Лидерство

Уникал. техн
защиты
информации

повышение
на уровне
ответств
за рез

RU

