

Аннотация
программы повышения квалификации
«Тайм-менеджмент. Внутренние коммуникации. Стресс-менеджмент.
Клиентоориентированность.»
72 ак. часа

Цель программы: повышение навыков управления личным и рабочим временем, навыков управления персоналом в стрессовых ситуациях, навыков клиентоориентированного управления персоналом

Слушатель, освоивший программу повышения квалификации, должен обладать следующими новыми компетенциями и/или компетенциями подлежащими совершенствованию:

ОК-5: владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и планированию

Знать:

- Основные подходы к тайм-менеджменту;
- Принципы составления долгосрочных и краткосрочных планов-календарей;
- Принципы целеполагания;
- Принципы правильного распределения рабочего и нерабочего времени;

Уметь:

- Оценивать время, логично распределять его на рабочее и нерабочее;
- Составлять планы в соответствии с располагаемым временем;

Владеть:

- Корректировкой действий во время процесса;
- Навыками планирования рабочего дня.

ОК-2: Способность развивать свой общекультурный уровень и самостоятельно осваивать новые методы исследования

Знать:

- Цели и задачи стресс-менеджмента;
- Этапы развития стресса;
- Классификацию факторов, приводящих к стрессовым ситуациям;

Уметь:

- Выявлять причины стрессовых ситуаций;
- Диагностировать наличие стрессовой ситуации у конкретного работника, в структурном подразделении, в организации в целом;

Владеть:

- Методиками выявления стрессовых ситуаций;
- Методами повышения стрессоустойчивости у сотрудников;
- Подходами к профилактике стрессовых ситуаций.

В результате освоения программы слушатель должен овладеть следующими *необходимыми знаниями*:

1. Основные подходы к тайм-менеджменту
2. Принципы составления долгосрочных и краткосрочных планов-календарей
3. Принципы целеполагания
4. Принципы правильного распределения рабочего и нерабочего времени

В результате освоения программы слушатель должен овладеть следующими *необходимыми навыками*:

1. Оценивать время, логично распределять его на рабочее и нерабочее
2. Составлять планы в соответствии с располагаемым временем
3. Расставлять приоритеты между процессами с учетом требуемого ими времени
4. Целеполагание
5. Корректировка действий во время процесса
6. Ведение последующей деятельности с учетом приобретенного опыта

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;

Форма обучения: очная.

Краткая программа курса:

Модуль 1. Тайм-менеджмент. Система и методы планирования времени.

1.1 Планирование в тайм-менеджменте. Стратегическое планирование времени.

1.2 Tактический тайм-менеджмент, практика управления рабочим временем.

1.3 Эффективное управление временем: индивидуальный ресурс времени, особенности личности и планирование времени.

Модуль 2. Внутренние коммуникации и маркетинг персонала.

2.1 Методы внутренних исследований. Корреляция внутренних и внешних ключевых показателей эффективности.

2.2 Сегментация сотрудников и разработка ценностных профилей. Вовлеченность.

2.3 Инструменты и каналы внутренних коммуникаций. Комплексная система обратной связи.

Модуль 3. Клиентоориентированность.

3.1 Внутренний маркетинг и коммуникации в целях развития клиентоориентированности.

3.2 Навыки эффективной коммуникации с клиентами. Установки личности как основа клиентоориентированности. Эмоции в общении с клиентами.

Модуль 4. Стресс-менеджмент.

4.1 Понятие стресса. Его виды и стадии. Источники стресса. Профессиональный стресс.

4.2 Управление эмоциональным состоянием. Управление групповой динамикой.

Итоговая форма контроля: зачет в тестовой форме

Кадровое обеспечение: Образовательный процесс реализуют штатные сотрудники Санкт-Петербургского филиала, а также приглашенные специалисты-практики.

По итогам обучения слушатель получает **удостоверение о повышении квалификации установленного образца.**

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
"Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации"
(Финансовый университет)

Санкт-Петербургский филиал Финансового университета

Обсуждено и одобрено
на Ученом совете Санкт-
Петербургского филиала
Финуниверситета
Протокол № 2

от "13" июня 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Санкт-Петербургского филиала
Финуниверситета

 Ю.Е. Путихин

"13" июня 2018 г.



УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы повышения квалификации
(вид дополнительной профессиональной программы)

**«Тайм-менеджмент. Внутренние коммуникации. Стресс-менеджмент.
Клиентоориентированность.»**

Цель	повышение навыков управления личным и рабочим временем, навыков управления персоналом в стрессовых ситуациях, навыков клиентоориентированного управления персоналом
Профессиональные компетенции	в результате освоения программы слушатель должен обладать следующими компетенциями: - уметь оценивать и логично распределять рабочее и не рабочее время, избегать потери времени, составлять краткосрочные и долгосрочные планы - уметь устранять излишнее эмоциональное напряжение - обладать навыками эффективной коммуникации - владеть инструментами мотивации сотрудников и развития организационной культуры
Категория слушателей	-лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.
Срок обучения	72 часа
Форма обучения	Очная
Режим занятий	8 часов в день

№ п/п	Наименование раздела учебного курса, дисциплины, модуля	Всего часов трудоемкости	В том числе				Самостоятельная работа	Форма контроля
			Аудиторные занятия					
			Всего, часов	Лекции	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Модуль 1. Тайм-менеджмент. Система и методы планирования времени.	19	10	5	5	9	Тест	
1.1.	Планирование в тайм-менеджменте. Стратегическое планирование времени.	5	3	2	1	2	-	
1.2.	Тактический тайм-менеджмент, практика управления рабочим временем.	8	4	2	2	4	-	
1.3.	Эффективное управление временем: индивидуальный ресурс времени, особенности личности и планирование времени.	6	3	1	2	3	-	
2	Модуль 2. Внутренние коммуникации и маркетинг персонала.	16	6	3	3	10	Тест	
2.1.	Методы внутренних исследований. Корреляция внутренних и внешних ключевых показателей эффективности.	4	2	1	1	2	-	
2.2.	Сегментация сотрудников и разработка ценностных профилей. Вовлеченность.	7	2	1	1	5	-	
2.3.	Инструменты и каналы внутренних коммуникаций. Комплексная система обратной связи.	5	2	1	1	3	-	
3	Модуль 3. Клиентоориентированность.	7	5	2	2	3	Тест	
3.1.	Внутренний маркетинг и коммуникации в целях развития клиентоориентированности.	3	2	1	1	1	-	
3.2.	Навыки эффективной коммуникации с клиентами. Установки личности как основа клиентоориентированности. Эмоции в общении с клиентами.	5	3	1	1	2	-	
4	Модуль 4. Стресс-менеджмент.	28	17	12	6	10	Тест	
4.1.	Понятие стресса. Его виды и стадии. Источники стресса. Профессиональный стресс.	14	10	8	2	4	-	
4.2.	Управление эмоциональным состоянием. Управление групповой динамикой.	14	8	4	4	6	-	
	Всего:	70	38	22	16	32	-	
	Итоговая аттестация	2	2	-	2	-	Зачет	
	Общая трудоемкость программы:	72	40	22	18	32	-	

Зам. директора
по дополнительному
профессиональному образованию

«08» июня 2018 г.


(подпись)

М.А. Лоскутова