

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 филиала
Протокол № 09
от "20" февраля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Санкт-Петербургского филиала
Финансового университета
Ю.Е. Путихин
"20" февраля 2024 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
«20» февраля 2024 г.



Э.С. Волкова