

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)
Высшая школа предпринимательства
Факультета экономики и бизнеса

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО

на Ученом совете институтов и школ
дополнительного профессионального
образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по дополнительному
профессиональному образованию

Протокол от 21.01.25 № 46

«__»



ПРОГРАММА

Профессиональной переподготовки

**«Управление финансовыми инструментами
поддержки субъектов МСП.
Микрофинансовые организации»**

Москва - 2025

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«Управление финансовыми инструментами поддержки субъектов МСП.
Микрофинансовые организации»**

Общая характеристика программы

Цель программы: формирование и совершенствование компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области (в сфере) экономики и финансов, совершенствование навыков по различным аспектам профессиональной деятельности, освоение слушателями новых способов решения профессиональных задач, развития кадрового потенциала для повышения эффективности деятельности организации с учетом профессиональных стандартов.

**Перечень нормативных документов, определяющих
квалификационные требования к выпускнику программы:**

Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный Приказом Минтруда России от 19 марта 2015 г. № 167н;

- Профессиональный стандарт 08.018 «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2018 № 564н

Профессиональный стандарт 08.036 «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 апреля 2018 года № 239н;

Профессиональный стандарт 08.003 «Специалист по микрофинансовым операциям» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.04.2015 № 238н

Профессиональный стандарт 08.014 «Специалист по работе с просроченной задолженностью» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.09.2015 № 590н

Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» 07.002, утвержденный Приказом Минтруда России 15.06.2020 № 333н;

Профессиональный стандарт 07.013 «Специалист цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.03.2021 № 192н

Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный Приказом Минтруда России от 9 марта 2022 года N 109н;

Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный Приказом Минтруда России от 31 октября 2014 года N 864н;

Профессиональный стандарт 08.003 «Специалист по микрофинансовым операциям» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.04.2015 № 238н

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный Приказом Министерства науки и высшего образования России от 12 августа 2020 г. № 970.

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденный Приказом Министерства науки и высшего образования России от 12 августа 2020 г. № 954.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности и/или трудовых функций:

Вид профессиональной деятельности: Обеспечение проведения микрофинансовых операций.

Обобщенные трудовые функции, на реализацию которых направлена программа, входящие в профессиональный стандарт «Управление финансовыми инструментами поддержки субъектов МСП. Микрофинансовые организации»:

- Планирование и организация мероприятий по выдаче и сопровождению микрозаймов
- Привлечение денежных средств для обеспечения микрофинансовых операций
- Управление микрофинансовыми операциями в организации (подразделении)

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию, и/или перечень новых компетенций, формирующихся в процессе освоения программы

Слушатель, успешно прошедший обучение по программе профессиональной переподготовки «Управление финансовыми инструментами поддержки субъектов МСП. Микрофинансовые организации», должен обладать следующими компетенциями, необходимыми для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области (в сфере) экономика и финансы:

- способность консультировать клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг;
- способность проводить мониторинг конъюнктуры рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг, иностранной валюты, товарно-сырьевых рынков;
- способность проводить консультирование клиента по оформлению сделок с поставщиком финансовой услуги (кроме операционной деятельности);
- способность составлять аналитические заключения, рейтинги, прогнозы с целью предотвращения сделок с недобросовестными партнерами;

- способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности;
- способность применять современные формы и методы менеджмента в организациях с учетом профессиональных стандартов;
- способность проводить аналитический этап экспертизы инвестиционного проекта;
- способность формировать экспертное заключение о возможности реализации инвестиционного проекта
- способность составлять отчеты, заключения, рейтинги, прогнозы с целью предупреждения сделок с недобросовестными партнерами
- способность оценивать кредитоспособность клиента
- способность взаимодействовать с должником на ранних стадиях взыскания задолженности;
- способность вести внесудебную работу по взысканию задолженности;
- способность вести переговоры с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и поручителями;
- способность осуществлять мониторинг изменений нормативной правовой базы регулирования рынка микрофинансирования
- способность систематизировать структурированные данные документированных сфер деятельности организации для использования и хранения
- способность формировать отчетность в результате цифровой трансформации
- способность определять и анализировать внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала
- способность принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих
- способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
- способность осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках.
- способность организовывать и координировать взаимодействие по вопросам правовой экспертизы проектов договоров, приказов, распоряжений, инструкций по обслуживанию и клиентскому сервису;
- способность руководить деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего обслуживание и сервис, организация и координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения;

- способность проводить работы по совершенствованию организации процессов клиентского обслуживания и сервиса, его технологии, информатизации и автоматизации бизнес-процессов на базе передового отечественного и зарубежного опыта;
- способность обеспечивать лояльность клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на разных этапах обслуживания и сервиса.

Планируемые результаты обучения по программе

По итогам освоения программы слушатели должны:

знать

- конъюнктуру и механизмы функционирования финансовых рынков;
- характеристики финансовых продуктов и услуг;
- методы экономической диагностики рынка финансовых услуг;
- методы сбора, обработки и анализа информации с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий;
- законодательство Российской Федерации в части экономики и финансов поддержки предпринимательства;
- основные стратегические направления научно-технологического развития Российской Федерации;
- программу мер по развитию в России перспективных технологических рынков и отраслей;
- теоретические основы и общие тенденции осуществления проектов;
- методы оценки экономической эффективности отрасли в рамках реализации инвестиционного проекта;
- основные факторы риска, их количественную оценку в рамках реализации инвестиционного проекта;
- конъюнктуру и механизмы функционирования финансовых рынков;
- базовые банковские и инвестиционные продукты и услуги;
- характеристики финансовых продуктов и услуг;
- вида инвестиционной поддержки и сущность проектного финансирования;
- основные механизмы финансирования инвестиционных проектов;
- инструменты проектного финансирования;
- методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов;
- структуру и содержание материальных, информационных и финансовых видов потоков в проекте;
- состав, содержание и структуру финансовой модели инвестиционного проекта;
- основные показатели эффективности проекта и пути их достижения;
- основные методы исследования аналитических показателей;
- Процедуры досудебного взыскания, процедуры судебного и исполнительного производства;

- Отечественную и международную практику взыскания задолженности;
- Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности;
- Основы теории и методы альтернативных решений спорных ситуаций;
- Требования законодательства Российской Федерации о противодействии отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере и методы автоматизации процесса проведения микрофинансовых операций;
- Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации, персональных данных, цифровой трансформации;
- Корпоративные стандарты и правила построения информационных систем документированных сфер деятельности в организации;
- Методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон);
- Технологии эффективных коммуникаций;
- Порядок заключения договора с физическим лицом;
- Методы исследования рынка труда для целей консультирования;
- Технологии и методы управления карьерой;
- Цели, технологии, методы карьерного консультирования;
- Корпоративные политики компаний и корпораций по привлечению и развитию персонала;
- Структуру эффективного выступления;
 - техники речевой гибкости;
 - приёмы привлечения внимания слушателей во время выступления.
- Основные законы риторики;
- Этапы подготовки публичного выступления;
- Аргументы и аргументация;
- Культура речи публичного выступления;
- Невербальное поведение оратора;
- Правила ведения публичного спора.

Уметь:

- мыслить системно, структурировать информацию;
- производить информационно-аналитическую работу по рынку финансовых продуктов и услуг;
- получать, интерпретировать и документировать результаты исследований;
- применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации;
- использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;
- анализировать источники финансирования инвестиционного проекта;
- формировать плановые значения ключевых показателей

инвестиционного проекта;

- рассчитывать период окупаемости проекта;
- оценивать эффективность проекта;
- анализировать полученные расчетные результаты и принимать эффективные решения относительно рассматриваемых инвестиционных проектов;
- выявлять и оценивать степень (уровень) риска по инвестиционному проекту;
- подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера;
- применять положения и нормы действующего законодательства Российской Федерации в области административного права;
- планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности;
- применять положения и нормы действующего законодательства Российской Федерации в области административного права;
- производить юридический и финансовый анализ схем взыскания задолженности;
- использовать современные технические средства поиска и анализа финансовой информации;
- принципы функционирования систем электронного документооборота;
- использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации;
- оценивать эффективность внедрения специализированных автоматизированных информационных систем;
- вовлекать работников организации в оптимизацию бизнес-процессов в области цифровой трансформации документированных сфер деятельности;
- обеспечивать выполнение ключевых показателей эффективности процессов цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации;
- применять методы управления межличностными отношениями, формированием команд, развитием лидерства и исполнительности, выявлением талантов, определением удовлетворенности работой;
- разрабатывать программы достижения целей и оперативного решения задач подразделений;
- строить свою профессиональную деятельность с опорой на профессиональные стандарты;
- работать в коллективе и в команде, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, руководством, поставщиками и клиентами;
- выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий;
- определять цель и составлять план эффективного выступления;

- эффективно выступать со вторым спикером (жанр парного выступления);
- использовать изученные техники для привлечения внимания слушателей;
- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;
- проявлять корректность в обращении с гражданами;
- проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;
- учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, а также конфессий;
- - применять полученные знания при подготовке выступления;
- Участвовать в публичных выступлениях с учетом полученных знаний.

Владеть:

- навыками организации сбора, обработки и анализа информации, в том числе с применением социологических, маркетинговых исследований;
- методами сбора и обработки информации об экономической деятельности организации;
- навыками формирования и анализа портфеля бизнеса организации, сравнения различных стратегических зон бизнеса, установления направлений и приоритетов развития;
- методами изучения внутреннего и внешнего рынка, его потенциала и тенденций развития;
- навыками анализа и оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов;
- навыками формирования перечня обязательств сторон сделки и сроков
- навыками подготовки плана мероприятий по обеспечению производства платежей по просроченным задолженностям заемщика;
- навыками инициации процедур реструктуризации задолженности;
- навыками по планированию и контролю проведения в организации внутренних мероприятий по продвижению цифровой трансформации документированных сфер деятельности;
- навыками проведения мероприятий по повышению эффективности процессов цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации;
- навыками проведения служебных проверок по фактам нарушения кодекса этики и доведение их результатов до руководства организации;
- навыками выработка предложений по техническим решениям цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации с анализом рисков и прогнозом экономического эффекта от их внедрения;
- навыками разработки системы мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье;
- навыками интеграции и использования цифровых технологий в бизнес-процессы организации для противодействия коррупции;

- навыками автоматизации делопроизводственных и административно-организационных задач;
- навыками переноса ручных процессов в цифровое пространство, используя базовые инструменты автоматизации, такие как электронные таблицы и CRM-системы
- навыками управления эффективностью и вовлеченностью персонала, дисциплиной труда и соблюдением безопасных условий труда;
- навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации;
- Навыками управления волнением;
- Навыками составления убедительной речи;
- Навыками удержания внимания слушателей во время выступления.

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
 высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)
 Высшая школа предпринимательства
 Факультета экономики и бизнеса

Обсуждено и одобрено
 на Ученом совете институтов и школ
 дополнительного профессионального
 образования

Протокол № 46
 «21» 01 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по дополнительному
 профессиональному образованию
 Е.А. Диденко
 » _____ 2025 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
 программы профессиональной переподготовки
«Управление финансовыми инструментами поддержки субъектов МСП.
Микрофинансовые организации»

Требования к уровню образования слушателей	Лица, имеющие среднее специальное и (или) высшее образование, лица, получающие среднее специальное и (или) высшее образование
Категория слушателей	Руководители, управленцы среднего звена и сотрудники финансовых организаций НГС, РОИВ и других структур институтов поддержки предпринимательства
Новый вид профессиональной деятельности/ новая присваиваемая квалификация	Обеспечение проведения микрофинансовых операций / В сфере «Экономика и финансы»
Срок освоения программы	256 часов, 3-4 месяца
Форма обучения	Очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Режим занятий	6-8 часов в день

№ № п/п	Название дисциплины	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	
			Всего часов	из них			
				Лекции	Практические занятия		
1	Дисциплина 1. Стратегия и перспективы развития Национальной гарантийной системы	36	20	8	12	16	Зачет
2	Дисциплина 2. Финансовые и технологические особенности работы	36	18	8	10	18	Зачет
3	Дисциплина 3. Правовые аспекты деятельности. Судебная и регрессная работа. Контроль и надзор.	36	20	8	12	16	Зачет
4	Дисциплина 4. Автоматизация технологических процессов деятельности.	36	18	8	10	18	Зачет
5	Дисциплина 5. Лидерские стратегии. Развитие лидерских качеств. Повышение коммуникативных навыков. Работа в команде.	36	18	10	8	18	Зачет
6	Дисциплина 6. Профессиональный личный бренд руководителя. Трансляция образа в публичном пространстве.	14	8	6	2	6	Зачет
7	Дисциплина 7. Клиентоцентричность и клиентские сервисы	32	18	10	8	14	Зачет
8	Дисциплина 8. Построение сервисных команд и управление ими	26	16	8	8	10	Зачет
	ВСЕГО	252	136	66	70	116	
	Итоговая аттестация	4	2		2	2	Экзамен
	Общая трудоемкость программы	256	138	66	72	118	

Разработчики программы:

Давлеткалиев Денис Куанышевич - директор Высшей школы предпринимательства Факультета экономики и бизнеса, д.соц.н.;

Шаманская Наталья Евгеньевна – начальник отдела инфраструктуры малого и среднего предпринимательства Минэкономразвития России;

Рахматуллина Люция Вагизовна – ведущий советник департамента инвестиционной политики и развития малого и среднего предпринимательства Минэкономразвития России.

В реализации программы принимают участие специалисты и преподаватели Финансового университета, приглашенные ведущие эксперты-практики в профильной сфере.

Директор
Высшей школы предпринимательства
Факультета экономики и бизнеса
«21» января 2025 г.



Д.К. Давлеткалиев

Учебно-тематический план



программы профессиональной переподготовки
**«Управление финансовыми инструментами поддержки субъектов МСП.
 Микрофинансовые организации»**

№ № п/п	Название дисциплины	Всего часов трудоемкости	В том числе				Самостоятельная работа	Форма контроля
			Аудиторные занятия					
			Всего часов	из них				
				Лекции	Практические занятия			
1	Дисциплина 1. Стратегия и перспективы развития Национальной гарантийной системы	36	20	8	12	16	Зачет	
	Тема 1.1. Перспективы развития НГС в современных условиях. Общие тенденции на рынке кредитования. Трансформация стратегических задач НГС.	4	2	2	-	2		
	Тема 1.2. Лучшие практики в деятельности МФО и РГО в современных условиях (в условиях санкционного давления, повышения ключевой ставки и тд.).	4	2	-	2	2		
	Тема 1.3. Конкурентные преимущества систем РГО и МФО как институтов поддержки субъектов МСП. Точки роста.	4	2	2	-	2		
	Тема 1.4. Особенности продуктовой линейки МФО. Регулирование процентных ставок, сроков и размеров микрозайма, в том числе при нехватке свободных средств капитала для выдачи новых микрозаймов (регулирование выдач посредством порядков предоставления микрозаймов)	12	8	2	6	4		
	Тема 1.5. Механизмы пополнения капитала систем МФО и РГО. Направления расходования средств капитала.	4	2	2	-	2		
	Тема 1.6. Ранжирование РГО и МФО, основные выводы и итоги, способы их применения.	4	2	-	2	2		
	Тема 1.7. Популяризация деятельности организаций и мер поддержки. Привлечение новых заемщиков (региональный опыт).	4	2	-	2	2		
	Промежуточная аттестация						Зачет	
2	Дисциплина 2. Финансовые и технологические особенности работы	36	18	8	10	18	Зачет	
	Тема 2.1.	6	4	2	2	2		

	Оценка инвестиционных проектов, риск-модели по оценке бизнеса, применяемые в мировой практике (региональный опыт).						
	Тема 2.2. Кредитование на пополнение оборотных средств и на инвестиционные цели. Особенности оценки финансового состояния заемщика с учетом целей кредитования, на что обратить внимание (региональный опыт).	4	2	-	2	2	
	Тема 2.3. Отрицательная деловая репутация заемщика – что это? «Красные флаги» для оценки рисков (региональный опыт).	4	2	-	2	2	
	Тема 2.4. Функционал риск-менеджера, рекомендуемые алгоритмы проверок, допустимый минимум и оптимальный набор факторов для проверки (региональный опыт).	6	4	2	2	2	
	Тема 2.5. Проверка достоверности предоставленных финансовых данных (региональный опыт).	6	2	-	2	4	
	Тема 2.6. Анализ управленческой отчетности - на что обратить внимание, проверка данных (региональный опыт).	6	2	2	-	4	
	Тема 2.7. Группа связанных компаний: консолидация данных, анализ и учет перекрестных потоков (региональный опыт).	4	2	2	-	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
3	Дисциплина 3. Правовые аспекты деятельности. Судебная и регрессная работа. Контроль и надзор.	36	20	8	12	16	Зачет
	Тема 3.1. Минимизация судебных рисков при заключении договора. Действия организации в качестве ответчика (региональный опыт)	4	2	2		2	
	Тема 3.2. Необходимые и достаточные действия при работе с просроченной задолженностью. Предупреждение образования просроченной задолженности. Превентивные мероприятия (региональный опыт).	4	2		2	2	
	Тема 3.3. Страхование кредитных рисков по портфелю займов	4	2	2		2	
	Тема 3.4. Обеспечение (залог и поручительство) как способ минимизации рисков. Работа с	6	4	2	2	2	

	поручителями (с учетом законодательных ограничений) (региональный опыт).						
	Тема 3.5. Проверки расходования бюджетных средств контрольно-надзорными органами. Основные замечания и ошибки. Взаимодействие с правоохранительными органами. Практические кейсы	6	4		4	2	
	Тема 3.6. Основные замечания к РГО и МФО по итогам оценок соответствия РГО и МФО требованиям законодательства.	4	2	2		2	
	Тема 3.7. Работа с обращениями (новшество с 2024)	4	2		2	2	
	Тема 3.8. РВПЗ - важные моменты, основные ошибки.	4	2		2	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
4	Дисциплина 4. Автоматизация технологических процессов деятельности	36	18	8	10	18	Зачет
	Тема 4.1. Перспективы развития сервисов Цифровой платформы МСП в работе с РГО и МФО	6	2	2		4	
	Тема 4.2. Автоматизация в процессе рассмотрения заявки на поручительство, микрозайм.	6	4	2	2	2	
	Тема 4.3. Электронный документооборот с партнерами и субъектами МСП (региональный опыт).	8	4		4	4	
	Тема 4.4. Автоматизация процесса формирования основной отчетности (региональный опыт).	8	4	2	2	4	
	Тема 4.5. Отправка данных в бюро кредитных историй: последние изменения в законодательстве, требования, основные ошибки. Отражение и отправка изменений сведений.	8	4	2	2	4	
	Промежуточная аттестация						Зачет
5	Дисциплина 5. Лидерские стратегии. Развитие лидерских качеств. Повышение коммуникативных навыков. Работа в команде.	36	18	10	8	18	Зачет
	Тема 5.1. Роль человеческого капитала в эффективности организации. Инструменты управления персоналом.	4	2	2	-	2	
	Тема 5.2. Формирование команды: найм, обучение и развитие. Вкусные KPI, которые работают.	4	2	2	-	2	

	Тема 5.3. Управление по целям и ценностям.	4	2	2	-	2	
	Тема 5.4. Управление изменениями для руководителей.	4	2	2	-	2	
	Тема 5.5. Эмоциональный интеллект в управлении собой и командой. Управление стрессом и эмоциями. Как быть устойчивым и «держать» проект.	4	2	-	2	2	
	Тема 5.6. Управление конфликтами. Конфликты как зона роста и устойчивости.	4	2	-	2	2	
	Тема 5.7. Лидерские стратегии. Харизматичное лидерство и управленческие поединки. Ситуационное лидерство.	4	2	2	2	2	
	Тема 5.8 Психология коммуникаций. Эффективная деловая коммуникация. Коммуникационные навыки лидера. Мастерство переговоров.	4	2	-	2	2	
	Тема 5.9. Инновационное управление. ТРИЗ для нестандартных решений текущих управленческих задач.	4	2	-	2	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
6	Дисциплина 6. Профессиональный личный бренд руководителя. Трансляция образа в публичном пространстве.	14	8	6	2	6	Зачет
	Тема 6.1. Личный бренд. Харизма Эффективная самопрезентация. Работа с камерой – ведение прямых эфиров/онлайн-совещаний.	4	2	2	-	2	
	Тема 6.2. Ораторское мастерство, публичные выступления. Структура выступления, сторителлинг, алгоритм подготовки к публичному выступлению, импровизация, выступление в стиле TED	4	2	-	2	2	
	Тема 6.3. Внешний вид спикера - подбор образа и одежды для выступлений	4	2	2	-	2	
	Тема 6.4. Этикет. Репутация.	2	2	2	-	-	
	Промежуточная аттестация						Зачет

7	Дисциплина 7. Клиентоцентричность и клиентские сервисы	32	18	10	8	14	Зачет
	Тема 7.1. Клиентоцентричный сервис как будущее сервиса Роль и место сервиса в пути клиента. Влияние сервиса на эффективность бизнеса Как выстроить бизнес-процессы вокруг клиентоцентричности Этапы пути клиента в организации	6	4	2	2	2	
	Тема 7.2. Баланс между фокусом на клиента и фокусом на сотрудника	4	2	2	-	2	
	Тема 7.3. Потребности клиента и потребности бизнеса. Как распознать и систематически закрывать?	4	2	-	2	2	
	Тема 7.4. Эмоциональный интеллект для специалистов сервисных отделов	4	2	2	-	2	
	Тема 7.5. Эффективные стратегии клиентского сервиса на примере успешных организаций	4	2	2	-	2	
	Тема 7.6. Роль лидера в создании клиентоцентричной культуры	2	2	-	2	-	
	Тема 7.7. Теория коммуникации как основа сервиса Каналы коммуникации с клиентами и многоканальность Отработка возражений: как перейти с клиентом на следующий этап в коммуникации	4	2	-	2	2	
	Тема 7.8. Метрики эффективности сервиса Лояльность клиентов и что на нее влияет: управление и измерения лояльности	4	2	2	-	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
8	Дисциплина 8. Построение сервисных команд и управление ими	26	16	8	8	10	Зачет
	Тема 8.1. Найм, эффективное обучение и мотивация сервисных команд Психология влияния для сервисных команд	6	4	2	2	2	
	Тема 8.2. Этика в клиентском сервисе	4	2	2	-	2	
	Тема 8.3. Технологии создания скриптов, которые работают	4	2	2	-	2	

	Тема 8.4. Автоматизация и цифровая трансформация клиентского сервиса	4	2	2	-	2	
	Тема 8.5. Обратная связь и сбор лучших/худших практик как инструмент развития сервиса и организации в целом	4	4	-	4	-	
	Тема 8.6. Разработка сервисных стандартов в своей организации	4	2		2	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
9	Итоговая аттестация	4	2	-	2	2	Экзам ен
10	Общая трудоемкость программы	256	138	66	72	118	

Федеральное государственное образовательное бюджетное
Учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)
Высшая школа предпринимательства
Факультета экономики и бизнеса

Календарный учебный график

Программа профессиональной переподготовки
**«Управление финансовыми инструментами поддержки субъектов МСП.
Микрофинансовые организации»**

Срок освоения программы 256 часов.

Продолжительность обучения 4 месяца

Форма обучения – очно-заочная с применением ЭО и ДОТ

№ п\п	Наименование модуля, темы	1 мес	2 мес	3 мес	4 мес	КР	СР	ПА	ИА	Всего
1	Дисциплина 1. Стратегия и перспективы развития Национальной гарантийной системы	36				20	16			36
2	Дисциплина 2. Финансовые и технологические особенности работы	36				18	18			36
3	Дисциплина 3. Правовые аспекты деятельности. Судебная и регрессная работа. Контроль и надзор.		36			20	16			36
4	Дисциплина 4. Автоматизация технологических процессов деятельности.		36			18	18			36
5	Дисциплина 5. Лидерские стратегии. Развитие лидерских качеств. Повышение коммуникативных навыков. Работа в команде.			36		18	18			36
6	Дисциплина 6. Профессиональный личный бренд руководителя. Трансляция образа в публичном пространстве.			14		8	6			14
7	Дисциплина 7. Клиентоцентричность и клиентские сервисы				32	18	14			32
8	Дисциплина 8.				26	16	10			26

	Построение сервисных команд и управление ими								
9	Итоговая аттестация				4	2	2		4
10	Итого:	72	72	50	62	138	118		256

Директор
Высшей школы предпринимательства
Факультета экономики и бизнеса
«21» января 2025 г.

 Д.К. Давлеткалиев

Условные обозначения	
ПА	Промежуточная аттестация
П	Практика
С	Стажировка
ИА	Итоговая аттестация
КР	Контактная работа
СР	Самостоятельная работа