

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 19.02.25 № 47

« 19 »

02 2025 г.



Е.А. Диденко

ПРОГРАММА

Повышения квалификации

«Управление командой и клиентским сервисом»

Москва - 2025

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Управление командой и клиентским сервисом»

Общая характеристика программы

Цель программы - формирование и совершенствование у слушателей компетенций, необходимых для обновления знаний, совершенствования навыков по различным аспектам профессиональной деятельности в области обеспечения эффективного функционирования системы управления персоналом для достижения целей организации, формирования эффективных сервисных команд в инфраструктуре поддержки предпринимательства, управления сервисными командами и формирования устойчивого личного бренда руководителя.

Наименование профессиональных стандартов, квалификационных справочников, используемых при разработке ДПП:

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

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

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

- 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.

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в процессе обучения:

- 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:

- 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 коммуникаций и техники общения для целей консультирования в сфере поддержки предпринимательства и построения партнерских отношений;
- 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

- Правила слушания, ведения беседы, убеждения; приемы привлечения внимания, структурирования информации, преодоления барьеров общения; логику и правила построения устного и письменного монологического сообщения, ведения профессионального диалога
- Структуру эффективного выступления:
 - техники речевой гибкости;
 - приёмы привлечения внимания слушателей во время выступления.
- Основные законы риторики;
- Этапы подготовки публичного выступления;
- Аргументы и аргументацию;
- Культуру речи публичного выступления;
- Невербальное поведение оратора;
- Правила ведения публичного спора

Уметь:

- 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 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;
- технологиями коммуникаций и техникой общения для целей консультирования в сфере поддержки предпринимательства и построения партнерских отношений;
- навыками сбора информации для анализа внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность деятельности персонала организации, умеет рассчитывать численность и профессиональный состав персонала в соответствии со стратегическими планами 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 от 19.02.25 № 47

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по дополнительному
профессиональному
образованию



Е.А. Диденко

«19» 2025 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программа повышения квалификации

«Управление командой и клиентским сервисом»

Требования к уровню образования слушателей	Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; Лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
Категория слушателей	Руководители, управленцы среднего звена и сотрудники финансовых организаций Национальной Гарантийной системы, региональных органов исполнительной власти, и других структур институтов поддержки предпринимательства
Срок освоения программы	112 часов, 1 месяц
Форма обучения	Очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)
Режим занятий	4 - 8 часов в день

№ № п/п	Наименование дисциплины	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Контактная работа			Самостоятельная работа	
			Всего, часов	из них			
				Лекции	Практи- ческие занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Дисциплина 1. Лидерские стратегии. Развитие лидерских качеств. Повышение коммуникативных навыков. Работа в команде.	36	18	10	8	18	
2	Дисциплина 2. Профессиональный личный бренд руководителя. Трансляция образа в публичном пространстве.	14	8	6	2	6	
3	Дисциплина 3. Клиентоцентричность и клиентские сервисы	32	18	10	8	14	
4	Дисциплина 4. Построение сервисных команд и управление ими	26	16	8	8	10	
	Итоговая аттестация	4	4	-	4	-	Зачет
	Общая трудоемкость программы:	112	64	34	30	48	

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

Д.К. Давлеткалиев



«14» января 2025 г.

Учебно-тематический план
Программа повышения квалификации
«Управление командой и клиентским сервисом»

Форма обучения - Форма обучения – очно-заочная с применением ЭО и ДОТ

№ № п/п	Наименование дисциплины, темы	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контро ля
			Контактная работа *			Самостоятельная работа*	
			Всего, часов	из них			
				Лекц ии	Практи- ческие занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Дисциплина 1. Лидерские стратегии. Развитие лидерских качеств. Повышение коммуникативных навыков. Работа в команде.	36	18	10	8	18	Зачет
1.1	Тема 1.1. Роль человеческого капитала в эффективности организации. Инструменты управления персоналом.	4	2	2	-	2	
1.2	Тема 1.2. Формирование команды: найм, обучение и развитие. Вкусные KPI, которые работают.	4	2	2	-	2	
1.3	Тема 1.3. Управление по целям и ценностям.	4	2	2	-	2	
1.4	Тема 1.4. Управление изменениями для руководителей.	4	2	2	-	2	
1.5	Тема 1.5. Эмоциональный интеллект в управлении собой и командой. Управление стрессом и эмоциями. Как быть устойчивым и «держать» проект.	4	2	-	2	2	
1.6	Тема 1.6. Управление конфликтами. Конфликты как зона роста и устойчивости.	4	2	-	2	2	
1.7	Тема 1.7. Лидерские стратегии.	4	2	2		2	

* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения (при наличии).

	Харизматичное лидерство и управленческие поединки. Ситуационное лидерство.						
1.8	Тема 1.8 Психология коммуникаций. Эффективная деловая коммуникация. Коммуникационные навыки лидера. Мастерство переговоров.	4	2	-	2	2	
1.9	Тема 1.9. Инновационное управление. ТРИЗ для нестандартных решений текущих управленческих задач.	4	2	-	2	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
2	Дисциплина 2. Профессиональный личный бренд руководителя. Трансляция образа в публичном пространстве.	14	8	6	2	6	
2.1	Тема 2.1. Личный бренд. Харизма Эффективная самопрезентация. Работа с камерой – ведение прямых эфиров/онлайн-совещаний.	4	2	2	-	2	
2.2	Тема 2.2. Ораторское мастерство, публичные выступления. Структура выступления, сторителлинг, алгоритм подготовки к публичному выступлению, импровизация, выступление в стиле TED	4	2	-	2	2	
2.3	Тема 2.3. Внешний вид спикера - подбор образа и одежды для выступлений	4	2	2	-	2	
2.4	Тема 2.4. Этикет. Репутация.	2	2	2	-	-	
	Промежуточная аттестация						Зачет
3	Дисциплина 3. Клиентоцентричность и клиентские сервисы	32	18	10	8	14	
3.1	Тема 3.1. Клиентоцентричный сервис как будущее сервиса. Роль и место сервиса в пути клиента. Влияние сервиса на эффективность бизнеса.	6	4	2	2	2	

	Как выстроить бизнес-процессы вокруг клиентоцентричности Этапы пути клиента в организации						
3.2	Тема 3.2. Баланс между фокусом на клиента и фокусом на сотрудника	4	2	2	-	2	
3.3	Тема 3.3. Потребности клиента и потребности бизнеса. Как распознать и систематически закрывать.	4	2	-	2	2	
3.4	Тема 3.4. Эмоциональный интеллект для специалистов сервисных отделов	4	2	2	-	2	
3.5	Тема 3.5. Эффективные стратегии клиентского сервиса на примере успешных организаций.	4	2	2	-	2	
3.6	Тема 3.6. Роль лидера в создании клиентоцентричной культуры.	2	2	-	2	-	
3.7	Тема 3.7. 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	
3.8	Тема 3.8. Метрики эффективности сервиса. Лояльность клиентов и что на нее влияет: управление и измерения лояльности	4	2	2	-	2	
	Промежуточная аттестация						Зачет
4	Дисциплина 4. Построение сервисных команд и управление ими	26	16	8	8	10	
4.1	Тема 4.1. Найм, эффективное обучение и мотивация сервисных команд. Психология влияния для сервисных команд.	6	4	2	2	2	
4.2	Тема 4.2. Этика в клиентском сервисе.	4	2	2	-	2	
4.3	Тема 4.3. Технологии создания скриптов, которые работают.	4	2	2	-	2	
4.4	Тема 4.4. Автоматизация и цифровая	4	2	2	-	2	

	трансформация клиентского сервиса.						
4.5	Тема 4.5. Обратная связь и сбор лучших/худших практик как инструмент развития сервиса и организации в целом.	4	4	-	4	-	
4.6	Тема 4.6. Разработка сервисных стандартов в своей организации.	4	2		2	2	
	Промежуточная аттестация						<i>Зачет</i>
	Итоговая аттестация	4	4		4		Зачет
	Общая трудоемкость программы	112	64	34	30	48	

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 повышения квалификации «Управление командой и клиентским сервисом»

Срок освоения программы 112 часов.

Продолжительность обучения 1 месяц

Форма обучения – очно-заочная с применением ЭО и ДОТ

№ п/п	Наименование дисциплины, темы	1 нед.	2 нед.	3 нед.	4 нед.	КР	СР	ПА	ИА	Всего
1	Дисциплина 1. Лидерские стратегии. Развитие лидерских качеств. Повышение коммуникативных навыков. Работа в команде.	36				18	18			36
2	Дисциплина 2. Профессиональный личный бренд руководителя. Трансляция образа в публичном пространстве.		14			8	6			14
3	Дисциплина 3. Клиентоцентричность и клиентские сервисы			32		18	14			32
4	Дисциплина 4. Построение сервисных команд и управление ими				26	16	10			26
	Итоговая аттестация				4	4				4
	Итого:	36	14	32	30	64	48			112

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

 Д.К. Давлеткалиев

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