

**Учебно-тематический план дополнительной
профессиональной программы повышения квалификации
«Корпоративное обучение. Школа руководителя».**

Категория слушателей – лица, имеющие/получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Срок обучения – от 16 до 72 академических часов.

Режим обучения – не более 36 аудиторных академических часов в неделю.

Форма обучения – очная форма обучения с применением дистанционно-образовательных технологий и электронного обучения.

| № п/п | Наименование разделов | Всего, час | В том числе | |
|---------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------|
| | | | Лекции | Практ. занятия |
| 1 | Ключевые управленческие навыки | 16 | 8 | 8 |
| 2 | Адаптация персонала | 16 | 8 | 8 |
| 3 | Наставничество | 16 | 8 | 8 |
| 4 | Клиентоориентированный подход | 8 | 4 | 4 |
| 5 | Стандарты поведения сотрудников | 8 | 4 | 4 |
| 6 | Работа с трудным клиентом | 8 | 4 | 4 |
| 7 | Ресурсы стрессоустойчивости | 8 | 4 | 4 |
| 8 | Итоговое тестирование | 8 | 8 | - |
| ИТОГО: | | 88 | 48 | 40 |

Содержание программы

Модуль 1. Ключевые управленческие навыки:

- Основные отличия руководителя от хорошего исполнителя;
- Роли и функции руководителя;
- Стратегическое видение руководителя;
- Ключевые отличия руководителя;
- Функции управления;
- Технология целеполагания;
- Технология и инструменты тайм-менеджмента;
- Основы эффективного планирования;
- Распределение и анализ задач при ранжировании приоритетов;
- Технология самомотивации;
- Технологии мотивирования сотрудников;
- Проявления, причины и последствия демотивации сотрудников;
- Способы нематериального мотивирования сотрудников;

- Технология и алгоритм и Барьеры делегирования;
- Технологии применения различных видов и форм контроля;
- Технология организации развивающей обратной связи.

Модуль 2. Адаптация персонала.

Модуль 3. Наставничество.

Модуль 4. Клиентоориентированный подход:

- Понятие «клиентоцентричность» и «клиентоориентированность», специфика их применения. Внешние и внутренние клиенты.
- Общие требования к поведенческим компетенциям сотрудника: клиентоориентированность, доброжелательность, улыбка в голосе, настрой на клиента. Уровни клиентоориентированности.
- Сервис с точки зрения клиента. Разработка первичного плана мероприятий по улучшению качества сервиса при работе с клиентами.

Модуль 5. Стандарты поведения сотрудников:

- Стандарты поведения: что это такое? Алгоритм делового поведения сотрудника.
- Особенности общения с населением: личное общение, общение по телефону, общение в социальных сетях.
- Техники активного слушания для организации эффективной коммуникации с клиентами

Модуль 6. Работа с трудным клиентом:

- Природа и сущность конфликта. Управление конфликтом как условие развития конструктивной стороны конфликта.
- Основные виды конфликта и приемы управления конфликтами: конфликт эмоциональный, конфликт интересов, конфликт процедурный.
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (К.У. Томас, Р.Х. Килменн): проталкивание, уклонение, уступка, компромисс, сотрудничество. Ключевой принцип стратегии сотрудничества.
- Кто такой трудный клиент? Типы трудных клиентов. Трудный клиент и трудная ситуация.
- Активное слушание на этапе выяснения потребностей и интересов клиента. Суть активного слушания. Приемы активного слушания.

Модуль 7. Ресурсы стрессоустойчивости:

- Понятие стресса, причины и источники его возникновения;
- Классификация стрессовых ситуаций;
- Стадии развития стресса по Г. Селье;
- Диагностика состояния стресса;
- "Три слона и одна черепаха" стрессоустойчивости: методы и техники саморегуляции до, во время и после стрессовых ситуаций.

Модуль 8. Итоговое тестирование:

По завершении курса проводится экзамен в форме тестирования. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более чем 60% предлагаемых вопросов.