**Управление отношениями в работе с клиентами**

**Трудоемкость обучения:** 18 часов.

**Категория слушателей:** студенты, взрослые.

**По окончании обучения выдается:** сертификат.

**Программа имеет своей целью** подготовить сотрудников приемной комиссии ВУЗа к приему абитуриентов и конструктивному взаимодействию с клиентами. Курс предусматривает не только формирование у слушателей компетенций командной работы, эффективного решения конфликтных ситуаций, грамотного тайм-менеджмента, но и способствует становлению активной позиции сотрудников в поддержании имиджа ВУЗа и региона в целом.

Выпускник, освоивший программу, должен обладать:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- способностью определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

- способность выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры;

- способностью анализировать и эффективно разрешать конфликтные ситуации, осуществлять саморегуляцию и регуляцию психоэмоционального состояния при работе с клиентом и заинтересованными лицами;

- готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

- способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

- способностью к самоорганизации и самообразованию.

**Содержание программы:**

Целеполагание и мотивация в работе с людьми.

Коммуникация и конструктивное разрешение конфликтов.

Саморегуляция и приемы формирования жизнестойкости личности при работе с клиентами.

**Форма обучения:** очная.

**Порядок зачисления:**

Для зачисления необходимо предоставить в Институт развития профессиональных компетенций КГУ им. К.Э. Циолковского заявление, согласие на обработку персональных данных, а также заполнить договор об образовании на обучение по дополнительным общеобразовательным программам.