

**Негосударственное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
Московская Школа Управления «СКОЛКОВО»**

Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Сотрудник как клиент: драйверы, инструменты и метрики  
эффективности»

## **1. Общая характеристика программы**

### Цель реализации программы

Совершенствование имеющихся компетенций и получение новых компетенций в сфере развития человеческого капитала и повышения операционной эффективности компании.

### Планируемые результаты обучения

#### Знать:

- пути развития сотрудника в организации в связке с операционной эффективностью компании
- инструменты по управлению персоналом на каждом этапе (найм, отбор, адаптация, мотивация, оценка, культура)
- принципы построения конкурентной культуры организации
- инструменты для повышения операционной эффективности бизнеса через управление людьми и командами

#### Уметь:

- проводить диагностику и анализ HR-процессов в своей компании, применяя современные метрики
- создать стратегию развития человеческого капитала и модель оптимальной структуры расходов на персонал

#### Владеть:

- разработкой индивидуальной стратегии по управлению персоналом
- навыком применения инструментов HR на всем пути работника в компании

### Язык освоения образовательной программы

Образовательная программа осваивается на русском языке. Программа обеспечивает синхронный перевод иностранных преподавателей и экспертов на русский язык.

### Требования к кандидату и вступительные испытания

- Наличие среднего профессионального и (или) высшего образования.

### Выдаваемый документ об обучении

Удостоверение о повышении квалификации, подтверждающее прохождение обучения в Московской школе управления «СКОЛКОВО» по программе «Сотрудник как клиент: драйверы, инструменты и метрики эффективности».

### Содержание программы

### **Установка и проектирование**

Основные концепции, поддерживающие «Организационное поведение», Путь сотрудника (EJM) и Управление персоналом (HR).

### **Маркетинговая составляющая в работе HR**

Понятие Customer Journey Map (CJM). Создание ценности. Взаимосвязь EJM и CJM. Маркетинговые подходы в жизни сотрудников. Управление брендом и позиционирование. Рекламные коммуникации.

### **Employee Journey Map в концепции управления персоналом**

Выстраивание пути сотрудника в компании (EJM) в условиях импортозамещения. Развилки привлечения, развития, мотивации и удержания талантов Модель работы HR на основании управления опытом сотрудника. Оценка каждого этапа пути сотрудника в компании на примере собственной компании. Анализ критических инцидентов на каждом из этапов.

### **Поиск, найм и адаптация**

Понимание рекрутинга как технологического проекта. Способы повышения конкурентного преимущества процесса найма. Организация процесса найма с учетом жизненного цикла компании. Виды интервью и прикладные советы в применении к различным категориям должностей.

### **Мотивация и вовлеченность**

Финансовая мотивация, нематериальная мотивация. Мотивация команд различного типа. Структура расходов на персонал: связи с операционными расходами компании. Как создать операционный рычаг в ситуации неопределенности? Пульс-опросы и инструменты признания, использование мотивационных драйверов.

### **Стратегия по управлению персоналом**

Связь культуры организации, бизнес-стратегии и стратегии по персоналу. Типология стратегии по управлению персоналом в связи с различными бизнес-стратегиями. Организация процесса оптимизации расходов на персонал.