



EXTAGROUP

Общество с ограниченной ответственностью «Экста» (ООО «Экста»)
190013, г.Санкт-Петербург, улица Можайская, дом 17, литера А, помещение 7Н
ИНН 7806588302 КПП 783801001 ОГРН 1217800099824
р/с 40702810332260004164 в Филиале «Санкт-Петербургский» АО «Альфа-Банк», к/с 30101810600000000786

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор ООО «Экста»


(Климов В.Ю.)

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы *повышения квалификации:*

«Профессиональные речевые стандарты общения по телефону и навыки работы с претензиями клиентов»

Объем: 24 ак. ч.

Структура Программы включает цель, задачи, нормативную базу, категорию слушателей и требования к ним, общую трудоемкость, учебный план, календарный учебный график, планируемые результаты обучения, организационно-педагогические условия, формы аттестации.

Учебный план определяет перечень разделов Программы, тем, количество учебных часов, последовательность и распределение учебных дисциплин, формы текущего контроля и итоговой аттестации.

Цель повышения квалификации:

приобретение участниками новых знаний и умений, развитие их профессиональных и личностных качеств в целях поддержания и повышения уровня квалификации, необходимого для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

Задачи повышения квалификации:

- совершенствование знаний и умений в области управления, навыков внедрения в практику достижений науки, передовых форм и методов работы;
- формирование профессионального самосознания служащих, стремления к постоянному



совершенствованию своего профессионального мастерства с учетом специфики деятельности;

- совершенствование навыков работы с информацией, использования информационных технологий.

Нормативные документы для разработки ДПП:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05вн.

Категория слушателей:

государственные и муниципальные служащие, сотрудники государственных и муниципальных учреждений, а также лица, замещающие соответствующие должности, из профильных подразделений и департаментов.

Требования к слушателям:

обучающийся должен иметь документ государственного образца о высшем образовании или о среднем профессиональном образовании.

Общая трудоемкость:

Вид учебной работы		Трудоемкость, час
		Всего
Аудиторные занятия/ Занятия с применением ДОТ		24
в том числе:	лекции	8
	практические	16
Самостоятельная работа (стажировка)		-



Текущий контроль	устные опросы, практические задания
Форма итоговой аттестации (экзамен)	тестирование
Итого:	24

Организационно-педагогические условия: программа соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации в области дополнительного профессионального образования и обеспечивает получение необходимых знаний в соответствии с заявленной тематикой повышения квалификации. Программа разрабатывается с учетом квалификационных требований для соответствующих должностей.

В процессе обучения будут использованы как традиционные образовательные технологии, так и активные методы обучения, направленные на углубление и закрепление знаний по изучаемому предмету и способствующие умению воплотить полученные знания в конкретные формы и механизмы решения профессиональных задач.

В Программе предусмотрены лекционные, практические занятия; инновационные методы проведения занятий. Программа рассчитана на 24 часа очного обучения/ очного с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Повышение квалификации осуществляется с отрывом от работы.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ пп	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	Аудиторные		Вид и форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	Приемы для профессионального общения с клиентами по телефону	4	2	2	
2	Деловой этикет	4	2	2	
3	Алгоритмы работы со сложными клиентами	6	2	4	
4	Конструктивное взаимодействие в эмоционально напряженных и конфликтных ситуациях	4	1	3	



5	Речевые ошибки, слова-паразиты	5	1	4	
6	Итоговая аттестация	1	-	1	
	Итого	24	8	16	

Описание оценочных мероприятий (нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения слушателем программы):

Оценка качества освоения слушателем ДПП включает текущий контроль успеваемости, и итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль успеваемости при обучении с использованием дистанционных образовательных технологий (в случае, если предусмотрен ДПП)

Текущий контроль успеваемости слушателей ДПП осуществляется в форме устного опроса, практических заданий, и проводится периодически. Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения ДПП.

Итоговая аттестация слушателя ДПП.

Итоговая аттестация слушателя ДПП предусматривает экзамен в форме тестирования. Она проводится аттестационной комиссией, которая оценивает результат выполнения итогового теста как одного из главных показателей эффективности обучения слушателя и принимает решение о выдаче слушателю, успешно освоившему ДПП и прошедшему итоговую аттестацию, удостоверения о повышении квалификации. Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим лишь часть ДПП, выдается справка об обучении или о периоде обучения.