

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



СВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт  
непрерывного образования»

*Е.В. Мошкина*  
Е.В. Мошкина

2024 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
(ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ)

**ПО ПРОФЕССИИ**  
**«Оператор Call-центра»**

(Код профессии: 4222)  
(Уровень квалификации – 3)

Форма обучения – очно-заочная.  
Объем программы – 144 часа.

Красноярск 2024

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)**  
**по профессии «Оператор Call-центра»**

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 144 часа.

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия		
1	Правила приема на программы бакалавриата, специалитета и магистратуры	12	8	6		2	4	Зачет
2	Работа в АИС «Абитуриент»	8	6	2		4	2	Зачет
3	Меры поддержки первокурсников	4	2	1		1	2	Зачет
4	Особенности приема иностранных граждан	4	2	1		1	2	Зачет
5	Заключение договоров на платное обучение и снижение стоимости платного обучения	8	4	2		2	4	Зачет
6	Защита информации в период приемной кампании	8	4	2		2	4	Зачет
7	Работа с системой Битрикс 24	10	6	2		4	4	Зачет
8	Архитектура университета и приемной кампании	6	2	1		1	4	Зачет
9	Эффективные коммуникации	10	6	2		4	4	Зачет
10	Практика (стажировка)	72	32			32	40	Зачет
11	Итоговая аттестация	2	2			2		Квалификационный экзамен
	Итого	144	74	19		55	70	

## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

### программы профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии «Оператор Call-центра»

Категория слушателей: волонтеры, участвующие в работе приемной кампании университета; лица, желающие освоить профессию «Оператор Call-центра».

Срок обучения: 144 часа (1,5–2 месяца).

Форма обучения: очно-заочная с применением электронных образовательных ресурсов.

Режим занятий: 10–12 часов в неделю.

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы:		СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Практ. и семинарские занятия		
<b>1</b>	<b>Правила приема на программы бакалавриата, специалитета и магистратуры</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>PO1–PO6</b>
1.1	Ключевые даты и необходимые документы	2	1	1		1	PO1–PO6
1.2	Способы подачи документов	2	1	1		1	PO1–PO6
1.3	Вступительные испытания	1	1	1			PO1–PO6
1.4	Льготы при поступлении	2	1	1		1	PO1–PO6
1.5	Учет достижений	1	1		1		PO1–PO6
1.6	Система приоритетности и зачисление	2	2	1	1		PO1–PO6
1.7	Нормативные документы по приему поступающих в магистратуру	2	1	1		1	PO1–PO6
<b>2</b>	<b>Работа в АИС «Абитуриент»</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>PO1–PO6</b>
<b>3</b>	<b>Меры поддержки первокурсников</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>PO1–PO6</b>
<b>4</b>	<b>Особенности приема иностранных граждан</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>PO1–PO6</b>
<b>5</b>	<b>Заключение договоров на платное обучение и снижение стоимости платного обучения</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>PO1–PO6</b>
<b>6</b>	<b>Защита информации в период приемной кампании</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>PO1–PO6</b>

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоем- кость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы:		СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Практ. и семинарские занятия		
<b>7</b>	<b>Работа с системой Битрикс 24</b>	10	6	2	4	4	<b>PO1–PO6</b>
<b>8</b>	<b>Архитектура университета и приемной кампании</b>	6	2	1	1	4	<b>PO1–PO6</b>
<b>9</b>	<b>Эффективные коммуникации</b>	10	6	2	4	4	<b>PO1–PO6</b>
<b>10</b>	<b>Практика (стажировка)</b>	72	32		32	40	<b>PO1–PO6</b>
<b>11</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	2	2		2		<b>PO1–PO6</b>
	<b>ИТОГО</b>	144	74	19	55	70	

**Календарный учебный график  
программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)  
по профессии «Оператор Call-центра»**

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Виды занятий (количество часов)					Итоговый контроль
			Лекция	Практ. и семинарские занятия	СРС	Консультация	Тест	
Правила приема на программы бакалавриата, специалитета и магистратуры	1	12	6	2	4			Зачет
Работа в АИС «Абитуриент»	2	8	2	4	2			Зачет
Меры поддержки первокурсников	2	4	1	1	2			Зачет
Особенности приема иностранных граждан	3	4	1	1	2			Зачет
Заключение договоров на платное обучение и снижение стоимости платного обучения	3	8	2	2	4			Зачет
Защита информации в период приемной кампании	3	8	2	2	4			Зачет
Работа с системой Битрикс 24	4	10	2	4	4			Зачет
Архитектура университета и приемной кампании	4	6	1	1	4			Зачет
Эффективные коммуникации	4	10	2	4	4			Зачет
Практика (стажировка)	4-7	72		32	40			Зачет
Итоговая аттестация	8	2		2				Квалификационный экзамен

*\*Календарный учебный график составляется для программ профессиональной переподготовки и представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, стажировок, итоговой аттестации*

# **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

## **1.1. Аннотация программы**

Программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии «Оператор Call-центра» направлена на формирование комплекса базовых умений и навыков профессионального взаимодействия по дистанционным каналам связи.

Программа разработана с учетом требований профессионального стандарта 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 года N 163н.

В программе рассматривается круг вопросов, связанных с правилами приема на программы бакалавриата, специалитета и магистратуры; мерами поддержки первокурсников; работы в АИС «Абитуриент»; особенностями приема иностранных граждан; заключением договоров на платное обучение и снижением стоимости платного обучения; защиты информации в период приемной кампании; работы с системой Битрикс24; эффективными коммуникациями.

## **1.2 Цель программы**

Цель программы – формирование навыков и компетенций, необходимых для предоставления сервиса дистанционной информационно-справочной поддержки в рамках приемной кампании университета: правильная организация рабочего места оператора call-центра; эффективное общение посредством телефонии; результативное устранение возникающих технических сбоев и др.

## **1.3 Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)**

Программа разработана с учетом профессионального стандарта 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию» (утв. приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 19.03.2018 г. № 163н) и направлена на освоение слушателями следующих трудовых функций:

- А/01.3 Информационно-справочная поддержка клиентов.
- А/02.3 Предложение продуктов и услуг организации.
- А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации.
- В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов.
- В/02.4 Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов.
- В/03.4 Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов.
- С/02.4 Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений.

#### **1.4. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения программы профессионального обучения «Оператор Call-центра» слушатели будут способны:

PO1. Разрабатывать алгоритмы профессионального взаимодействия по дистанционным каналам связи.

PO2. Понимать специфику и этикет телефонных переговоров.

PO3. Работать с конфликтными обращениями.

PO4. Управлять вербальным и невербальным каналами коммуникаций.

PO5. Работать с голосом.

PO6. Управлять диалогом.

#### **1.5. Категория слушателей**

Волонтеры, участвующие в работе приемной кампании университета.

#### **1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

В соответствии с требованиями к образованию и обучению, предъявляемыми к третьему и четвертому уровню квалификации профессионального стандарта 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», необходимо иметь среднее профессиональное образование или высшее образование.

#### **1.7. Продолжительность обучения**

Трудоемкость обучения по программе составляет 144 часа.

#### **1.8. Форма обучения**

Очно-заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **1.9 Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

Наличие у каждого слушателя доступа к компьютеру, имеющему:

– доступ к сети Интернет, любой браузер;

– пакет приложений Microsoft Office, программа для чтения PDF-файлов.

Необходимое для реализации программы оборудование должно обеспечить:

– возможность работы с пакетом приложений Microsoft Office, чтения PDF-файлов;

– возможность работы с системой электронного обучения на базе LMS Moodle, сервисом SberJazz для проведения вебинаров и видеоконференций;

– возможность работы с АИС «Абитуриент»;

– возможность работы с системой Битрикс 24.

### **1.10. Особенности построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

Особенности построения программы профессионального обучения «Оператор Call-центра»:

- модульная структура программы;
- проектирование программы с учётом действующих нормативных документов;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов.

### **1.11. Документ об образовании**

Слушателю, успешно освоившему программу профессионального обучения (профессиональной подготовки), выдаётся свидетельство о профессии рабочего, должности служащего с присвоением квалификации «Оператор контактного центра» с соответствующим разрядом, дающим право осуществлять профессиональную деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию/



## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы учебного контроля	Используемые ресурсы/инструменты/ технологии
РО1. Разрабатывать алгоритмы профессионального взаимодействия по дистанционным каналам связи	Изучение материалов курса, выполнение заданий	Материалы электронного курса. Сервис видеоконференций SberJazz
РО2. Понимать специфику и этикет телефонных переговоров	Изучение материалов курса, выполнение заданий	Материалы электронного курса. Сервис видеоконференций SberJazz
РО3. Работать с конфликтными обращениями	Изучение материалов курса, выполнение заданий	Материалы электронного курса. Сервис видеоконференций SberJazz
РО4. Управлять вербальным и невербальным каналами коммуникаций	Изучение материалов курса, выполнение заданий	Материалы электронного курса. Сервис видеоконференций SberJazz
РО5. Работать с голосом	Изучение материалов курса, выполнение заданий	Материалы электронного курса. Сервис видеоконференций SberJazz
РО6. Управлять диалогом	Изучение материалов курса, выполнение заданий	Материалы электронного курса. Сервис видеоконференций SberJazz

### 2.2 Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»: <https://e.sfu-kras.ru/>.

Слушателями самостоятельно изучается подготовленный теоретический материал, дополнительные ссылки и материалы по темам курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах; выполняются проверочные задания с автоматической системой оценки.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### **3.1 Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет**

1. Жигилий, Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020.

2. Рязанцев, А., Антипин, А., Иванов, Н. Общение на результат. Как убеждать, продавать и договариваться. – СПб.: Питер, 2023.

3. Шиффман, С. Золотые правила продаж. 75 техник успешных холодных звонков, убедительных презентаций и коммерческих предложений, от которых невозможно отказаться. – М.: Альпина Паблишер, 2021.

#### **3.2 Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)**

1. Система электронного обучения СФУ «е-Курсы»: <https://e.sfu-kras.ru/>.

2. ПК или ноутбук с доступом к сети Интернет, с установленным ПО: Microsoft Office, Adobe Reader, браузеры.

### **IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

#### **4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы**

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих разделах электронного обучающего курса и включают текстовые и презентационные материалы, методические рекомендации по выполнению заданий, режим и график обучения.

Обучение на программе предполагает прохождение тестирования по модулям курса, работу в форумах, изучение и разбор кейсов.

#### **4.2. Требования и содержание итоговой аттестации**

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе профессионального обучения. Итоговая аттестация включает в себя самостоятельную практическую работу по одной из предложенных тем и квалификационный экзамен на проверку теоретических знаний, указанных в профессиональном стандарте по данной профессии.

Основанием для аттестации слушателя по данной программе является сдача квалификационного экзамена.

## Примеры тестовых заданий, выносимых на квалификационный экзамен

1. Абитуриент пришел подавать документы 4 августа и хочет указать в заявлении о приеме «Архитектуру». Может ли он это сделать?

- а) Указать направление в заявлении уже невозможно.
- б) Может участвовать в конкурсе только на платные места.
- в) Может участвовать в конкурсе на бюджетные и платные места.

2. Абитуриенту не нравится его оценка по вступительному испытанию, которое он прошел в СФУ. Что он может предпринять?

- а) Подать апелляцию по процедуре испытания.
- г) Подать апелляцию о несогласии с результатом испытания.
- б) Сообщить в Приемную комиссию о несогласии с результатом испытания.
- в) Написать заявление на пересдачу в резервный день.

3. Выпускник техникума не имеет результатов ЕГЭ и поступает в ВУЦ. До какого срока он может подать заявление о приеме?

- а) 4 августа.
- б) 20 июля.
- д) 13 июля.
- в) 25 июля.

4. Абитуриент хочет указать в заявлении о приеме направление «Строительство» – в ИСИ (очная форма), в ХТИ – филиале СФУ (очная и очно-заочная формы), СШФ – филиале СФУ (очная форма), «Машиностроение» (очная форма), «Прикладная информатика» (очная форма). Может ли он это сделать?

- а) Нет, необходимо отказаться от заочной формы.
- б) Нет, необходимо удалить одно из направлений.
- е) Да, это возможно.
- в) Нет, нужно выбрать «Строительство» или в ИСИ, или в одном из филиалов.

5. Абитуриент планировал пройти вступительные испытания в СФУ, но не смог приехать в Красноярск и просит изменить способ прохождения ВИ на дистанционный. Разрешено ли это?

- а) Нет, выбор изменить нельзя.
- б) Да, но в установленные сроки до начала соответствующего экзамена.
- в) Да, если такой способ предусмотрен для нужных абитуриенту ВИ.

6. Абитуриент не проходит по конкурсу и хочет поступать в другой вуз. Один из родителей поступающего пришел забрать оригинал диплома. В какой срок и при каком условии необходимо отдать диплом маме?

Ответ: \_\_\_\_\_

7. Выпускник техникума не имеет результатов ЕГЭ и поступает на Географию. До какого срока он может подать заявление о приеме?

- а) 4 августа.
- б) 20 июля.
- в) 13 июля.

- г) 25 июля.
- д) другое \_\_\_\_\_

8. Абитуриент имеет аттестат с отличием и мечтал стать юристом, но не прошел по конкурсу на очную форму на бюджет. Абитуриент решает поменять форму обучения на заочную и поступать на Юриспруденцию на платные места. Может ли он это сделать?

- а) Может изменить форму обучения, если прием на заочное не завершен.
- б) Не может изменить форму обучения на заочную.

9. Абитуриент передумал поступать в СФУ и хочет забрать документы. Какие варианты его действий являются верными?

- а) Заполнить заявление об отказе от поступления и исключении его из числа поступающих и отдать оператору.
- б) Предъявить паспорт.
- в) Предъявить расписку о приеме документов.
- г) Забрать личное дело и расписаться в журнале.
- д) Подать заявление об отказе от поступления и исключении из числа поступающих через личный кабинет.
- е) Забрать только оригиналы документов.
- ж) Отозвать заявление на портале Госуслуги.

10. Абитуриент после подачи заявление о приеме вспомнил, что у него есть золотой значок ГТО. Укажите при каких условиях данное достижение может быть учтено и баллы будут начислены.

Ответ: \_\_\_\_\_

11. Поступающий на заочную форму хочет пройти экзамен по математике в июле (вместе с очниками). Может ли он это сделать?

- а) Да, если выберет в личном кабинете июльскую дату прохождения ВИ.
- б) Нет, должен сдавать экзамен в соответствии с расписанием для заочной формы.
- в) Да, если предъявит справку работодателя, что он не сможет пройти экзамен в августе.

12. Поступающий на очную форму уже 3 раза менял выбор в согласии на зачисление на бюджет и решил подать 4-ое. В 4-ом согласии он ошибся и указал специальность, которой нет в его заявлении о приеме. Может ли поступающий подать еще одно согласие на бюджет?

- а) Нет, так как можно подавать не более 4 согласий.
- б) Да, так как 4-ое согласие не могло быть реализовано из-за ошибки.
- в) Нет, будет действовать 3-ье согласие на зачисление.
- г) Да, если укажет в согласии правильное направление и подаст отзыв 3-его согласия.

13. Какими способами можно подать документы для поступления в СФУ в этом году?

- а) Через Госуслуги.
- б) Через оператора почтовой связи.
- в) Лично.
- г) По электронной почте.

д) Через личный кабинет в АИС «Абитуриент».

14. Где абитуриент может найти бланк заявления о согласии на зачисление?

- а) Может подать согласие на зачисление через личный кабинет в АИС «Абитуриент».
- б) На сайте.
- в) Попросить у оператора Приемной комиссии.
- г) В приложении к правилам приема.

15. Выпускник СПО прошел вступительные испытания в СФУ. Но ко времени формирования конкурсных списков в личный кабинет загрузились результаты его ЕГЭ. Какие утверждения верны?

- а) Будут засчитаны только результаты ЕГЭ.
- б) Будут засчитаны только результаты вступительных испытаний в СФУ.
- в) По каждому предмету будет засчитан наивысший результат.

16. Что необходимо предпринять абитуриенту для зачисления на бюджет?

- г) Подать согласие на зачисление.
- д) Подать оригинал документа об образовании.
- е) Подать оригинал документа об образовании и согласие на зачисление.
- ж) Присутствовать в университете в день зачисления.

Программу составили:

Начальник отдела  
организационно-документационного  
сопровождения приемной кампании

 Я.Ю. Белозёрова

Руководитель программы:

Начальник отдела  
организационно-документационного  
сопровождения приемной кампании

 Я.Ю. Белозёрова