

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина
Е.В. Мошкина

2024 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ)

ПО ПРОФЕССИИ

«Специалист службы информационной поддержки клиентов»

Форма обучения – очно-заочная.

Объем программы – 144 часа.

Красноярск 2024

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)
по профессии «Специалист службы информационной поддержки клиентов»

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 «Специалист службы информационной поддержки клиентов»

Категория слушателей: волонтеры, участвующие в работе приемной кампании университета; лица, желающие освоить профессию «Специалист контактных информационных центров».

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

Форма обучения: очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

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		
1	Правила приема на программы бакалавриата, специалитета и магистратуры	12	8	6	2	4	PO1–PO6
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
2	Работа в АИС «Абитуриент»	8	6	2	4	2	PO1–PO6
3	Меры поддержки первокурсников	4	2	1	1	2	PO1–PO6
4	Особенности приема иностранных граждан	4	2	1	1	2	PO1–PO6
5	Заключение договоров на платное обучение и снижение стоимости платного обучения	8	4	2	2	4	PO1–PO6
6	Защита информации в период приемной кампании	8	4	2	2	4	PO1–PO6
7	Работа с системой Битрикс 24	10	6	2	4	4	PO1–PO6

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

**Календарный учебный график
программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)
по профессии «Специалист службы информационной поддержки клиентов»**

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 «Специалист службы информационной поддержки клиентов» 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» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 года N 163н) и Приказа «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (утв. приказом Министерства Просвещения РФ от 14 июля 2023 г. N 534).

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 (уровень квалификации 4):

- 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 «Специалист контактных информационных центров» слушатели будут способны:

РО1. Разрабатывать алгоритмы профессионального взаимодействия по дистанционным каналам связи.

РО2. Понимать специфику и этикет телефонных переговоров.

РО3. Работать с конфликтными обращениями.

РО4. Управлять вербальным и невербальным каналами коммуникаций.

РО5. Работать с голосом.

РО6. Управлять диалогом.

1.5. Категория слушателей

Волонтеры, участвующие в работе приемной кампании университета.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Лица, имеющие основное общее образование.

1.7. Продолжительность обучения

Трудоемкость обучения по программе составляет 144 часа.

1.8. Форма обучения

Очно-заочная, с применением 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 «Специалист контактных информационных центров»:

- 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 «Специалист контактных информационных центров».

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 «e-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