

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ И.С. ТУРГЕНЕВА»

Утверждена на заседании Ученого совета
ОГУ имени И.С. Тургенева
Протокол № 7
2022г



А.А. Федотов

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ И КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ**

Орел 2022

ВЫПИСКА

Руководитель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Управление сервисом и качеством обслуживания в условиях цифровизации»:

– кандидат экономических наук, заведующая кафедрой сервиса ФГБОУ ВО «ОГУ имени И.С. Тургенева» Петрухина Елена Владимировна

Разработчики:

– кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой сервиса ФГБОУ ВО «ОГУ имени И.С. Тургенева» Петрухина Елена Владимировна

– кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервиса ФГБОУ ВО «ОГУ имени И.С. Тургенева» Дудина Елена Васильевна

– кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры сервиса ФГБОУ ВО «ОГУ имени И.С. Тургенева» Барановская Ирина Андреевна

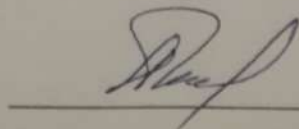
Рецензент: профессор кафедры менеджмента и государственного управления Среднерусского института управления – филиала ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ» д.э.н., профессор Рудакова Ольга Викторовна

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление сервисом и качеством обслуживания в условиях цифровизации» обсуждена на заседании кафедры сервиса факультета технологии, предпринимательства и сервиса ФГБОУ ВО «ОГУ имени И.С. Тургенева»

Протокол № 5 от 17 января 2022 г.

Заведующий кафедрой сервиса

к.э.н., доцент



Е.В. Петрухина

Содержание

1. Общая характеристика программы
- 1.1 Цель реализации программы повышения квалификации
- 1.2 Категории слушателей
- 1.3 Форма обучения и форма организации образовательной деятельности
- 1.4 Трудоемкость обучения
- 1.5 Режим занятий слушателей
- 1.6 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы
- 1.7 Нормативно-правовые основания разработки программы
- 2 Планируемые результаты освоения программы
- 3 Содержание программы
- 3.1 Учебный план
- 3.2 Календарный учебный график
- 3.3 Рабочая программа учебных модулей (предметов, дисциплин)
- 4 Формы аттестации и оценочные средства контроля результатов освоения программы
- 5 Организационно-педагогические условия реализации программы
- 5.1 Материально-технические условия реализации программы
- 5.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение обучения
- 5.3 Организация образовательного процесса
- 5.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

1. Общая характеристика программы

1.1 Цель реализации программы повышения квалификации

Формирование дополнительных профессиональных компетенций в области применения современных методов управления сервисом и качеством обслуживания в условиях цифровизации.

1.2 Категории слушателей: к освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие высшее сервисное, экономическое, техническое, юридическое, гуманитарное, социологическое образование (бакалавриат, магистратура, специалитет), являющиеся специалистами государственных и коммерческих учреждений и организаций различной формы собственности, осуществляющие в рамках своей трудовой деятельности управление качеством обслуживания и организацией сервиса.

1.3 Форма обучения и форма организации образовательной деятельности – очная с применением дистанционных образовательных технологий посредством электронной информационно-образовательной среды.

1.4 Трудоемкость обучения – 72 часа.

1.5 Режим занятий слушателей

До 8 часов в день.

1.6 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

Удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.7 Нормативно-правовые основания разработки программы

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Трудовым кодексом Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ;
- Приказом Министерства труда РФ от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки профессиональных стандартов»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки и утверждения профессиональных стандартов»;
- Приказом Минтруда России от 29 апреля 2013 г. № 170н «Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта»;
- Приказом Минобрнауки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. № ВК-1032/06 «О направлении Методических рекомендаций».

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. N 864н.

2 Планируемые результаты освоения программы

В результате обучения по дополнительной профессиональной программе **повышения квалификации** слушатель овладеет следующими дополнительными профессиональными компетенциями (ДПК обозначены в рамках данной программы, дополнительно к имеющимся ПК согласно профессиональному стандарту):

- ДПК-1 – способность к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- ДПК-2 – способность организовывать работы по обеспечению качества обслуживания в условиях цифровизации.

Слушатели должны:

знать: способы и особенности проведения научных исследований и разработки системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; основные виды организационных работ по обеспечению качества обслуживания в условиях цифровизации;

уметь: использовать подходы, методы и технологии по обеспечению качества обслуживания; совершенствовать систему клиентских отношений и применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

владеть: навыками разработки системы клиентских отношений; практическими навыками организации работ по обеспечению качества обслуживания в условиях цифровизации.

Таблица 1 –Связь дополнительной профессиональной программы с профессиональным стандартом

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта, ОТФ и (или) ТФ	Уровень квалификации ОТФ и (или) ТФ
Управление сервисом и качеством обслуживания в условиях цифровизации	Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. N 864н.	6 Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

Программа ориентирована на *следующие виды деятельности*, соответствующие обобщенным трудовым функциям (ОТФ) профессионального стандарта:

Таблица 2 –Виды деятельности и компетенции выпускника дополнительной профессиональной программы

Вид деятельности (Обобщенные трудовые функции)	Компетенции (Трудовые функции)
В Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	В/02.6 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса

Слушатель, освоивший дополнительную профессиональную программу повышения квалификации для выполнения профессиональных видов деятельности в рамках имеющейся квалификации, должен обладать дополнительными *профессиональными компетенциями*, приобрести следующие знания, умения и практический опыт (владение):

Таблица 3 –Планируемые результаты освоения дополнительной профессиональной программы

Профессиональные компетенции, дающие право на ведение профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом и квалификационными требованиями	практический опыт	знание	умение	профессиональная компетенция, усовершенствованная или полученная в результате освоения программы
Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	- осуществление сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	- основы экономики, организации труда, производства и управления	- использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции; - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач	ДПК-1 – способность к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	- разработка новых и совершенствование существующих форм, стандартов и схем постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий	- принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса	- обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач	ДПК-2 – способность организовывать работы по обеспечению качества обслуживания в условиях цифровизации

3 Содержание программы

3.1 Учебный план

Наименование компонентов программы (модулей, разделов, тем)	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.			Внеаудиторная (самостоятельная) работа слушателей, час.	Форма контроля	Компетенции
		всего	Лекции	Практические (лабораторные, семинарские) занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
Общая часть							
Модуль 1 Основы управления сервисной организацией	14	6	4	2	8	собеседование	ДПК-1 ДПК-2
Модуль 2 Управление качеством обслуживания в условиях цифровизации	40	16	6	10	24	собеседование	ДПК-1 ДПК-2
Подготовка реферата	17	0	0	0	17	защита реферата	ДПК-1 ДПК-2
Итого	72	22	10	12	50		
Итоговая аттестация	1	0	0	0	1	зачет	ДПК-1 ДПК-2