



Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр образования и социальных инноваций „Авангард“»

Документ подписан электронной подписью

Владелец: ГУЦУНАЕВА ЕЛИЗАВЕТА ОЛЕГОВНА

Должность: ДИРЕКТОР

Организация: АНО ДПО "АВАНГАРД"

ИНН: 1500032796

Серийный номер: 12670182353234124717179010251690142716

Срок действия сертификата: с 16.09.2026 по 16.12.2027



Утверждаю
Директор

АНО ДПО «Авангард»

Гуцунаева Е.О.

Приказ от «20» г. № 6

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

с применением электронного обучения и дистанционных
образовательных технологий

«Деловая коммуникация и организация работы с
клиентами»

г. Владикавказ, 2026г.

ОДОБРЕНА

Согласована

на заседании Педагогического Совета
Протокол № 1
от «05» 10 2026г.

Методист Учебного Центра
МО ДОСААФ России Правобережного района

 Э.Р. Гуцунаева

Объем: 16 академических часов.

Форма: очная. Режим реализации конкретной группы: полностью очный, смешанный либо исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Срок: 4 учебных дня.

Год утверждения: 2026

Содержание

Наименование раздела	страница
Общая характеристика	4
Планируемые результаты освоения программы	4
Учебный план программы	5
Календарный учебный график программы	5
Рабочие программы модулей	6
Итоговая аттестация и оценочные материалы	6
Условия реализации программы и документы	8

1. Общая характеристика

Цель:

- совершенствование профессиональных компетенций работников, которые взаимодействуют с клиентами и посетителями, в части точного определения запроса, ясной деловой переписки и согласования решения в затруднительной ситуации.

Категория слушателей: работники административных подразделений, клиентского сопровождения и приема посетителей, имеющие СПО и/или высшее образование; также лица, получающие СПО и/или высшее образование и готовые выполнять соответствующие функции. Для обучения принимается документ об образовании либо документ, подтверждающий обучение по программе СПО/ВО. Школьного аттестата без обучения по СПО/ВО недостаточно. Входные навыки: чтение делового текста, набор текста и сохранение файла. Для действующих работников используется их опыт; для обучающихся СПО/ВО — соответствующие учебные ситуации. Входное задание носит диагностический характер, не заменяет проверку оснований для приема.

Область применения — административное обеспечение и взаимодействие с посетителями. Содержание разработано с учетом профессионального стандарта № 333н, в части коммуникативных действий функций А/01.3 и А/02.3. Программа совершенствует ограниченные компетенции в рамках имеющейся либо получаемой квалификации. Новая профессия, новая квалификация или право на психологическое консультирование не присваиваются.

Язык — русский.

Академический час — 45 минут.

Плановая группа — 1–6 человек с обеспечением индивидуального выполнения заданий. Обучение проводится четыре дня по четыре академических часа. Конкретная группа может обучаться полностью очно, в смешанном режиме либо полностью онлайн с применением ЭО и ДОТ. При онлайн- и смешанном режиме материалы, задания, обратная связь и фиксация результатов организуются через СДО «Учи.Проф»; синхронные занятия проводятся посредством выбранного организацией сервиса видеоконференцсвязи. Обязательная самостоятельная работа сверх 16 часов не устанавливается.

Стажировка и отдельная внешняя практика в этой версии не предусмотрены.

2. Планируемые результаты освоения программы

Таблица 1.

Компетенция	Качественное изменение	Знания и умения	Проверка
ПК-1. Уточнять и фиксировать запрос	Переход от общего ответа к установленной потребности и согласованному следующему шагу	Различать факт, предположение и оценку; задавать уточняющие вопросы; кратко фиксировать результат	Карточка обращения и ролевой диалог
ПК-2. Готовить деловое сообщение	Переход от неоднозначного текста к сообщению с понятными действием, сроком и ответственным	Структурировать письмо, проверять факты и адресата, выбирать уместный тон	Письменный ответ
ПК-3. Обращивать затруднительную ситуацию	Переход от спора или необоснованного обещания к решению в пределах полномочий	Обозначать ограничения, предлагать доступные	Комплексный кейс

		варианты, передавать вопрос уполномоченному лицу	
--	--	--	--

Успешный слушатель умеет:

- сформулировать цель обращения одной-двумя фразами,
- подготовить ответ с проверяемыми обязательствами;
- объяснить порядок действий при переносе встречи или обращении с претензией.

3. Учебный план программы

Таблица 2.

№	Модуль	Всего	Теория	Практика	Итоговая аттестация
1	Запрос клиента и структура разговора	4	2	2	0
2	Ясная деловая переписка	4	1	3	0
3	Затруднительные ситуации и согласование решения	4	1	3	0
4	Итоговая аттестация	4	0	0	4
Итого		16	4	8	4

Текущий контроль проводится внутри модулей; дополнительных часов к плану не добавляет.

4. Календарный учебный график программы

Таблица 3.

Учебный день	Содержание	Часы
1	Модуль 1 «Запрос клиента и структура разговора»	4
2	Модуль 2 «Ясная деловая переписка»	4
3	Модуль 3 «Затруднительные ситуации и согласование решения»	4
4	Итоговая аттестация: тест, письменный кейс, деловой диалог	4
Итого		16

Дата начала: _____.

Дата окончания: _____.

Режим реализации группы: очный / смешанный / исключительно ЭО и ДОТ.

Для смешанного или онлайн-режима:

- даты и время синхронных дистанционных занятий _____;
- сроки выполнения асинхронных заданий в СДО «Учи.Проф» _____.

Возможны четыре учебных дня в течение одной или нескольких недель при закреплении графика в документах группы и сохранении объема программы.

5. Рабочие программы модулей

5.1. Модуль «Запрос клиента и структура разговора» — 4 часа

Теория — 2 часа. Различие просьбы, потребности и предложенного клиентом решения; открытые и уточняющие вопросы; проверка понимания; фиксация следующего шага. Краткое учебное правило: «уточнить — подтвердить — согласовать действие».

Практика — 2 часа. Входная диагностика: ответ на сообщение «Вы опять ничего не объяснили». Затем три упражнения: выявить недостающие сведения в запросе; провести диалог из шести реплик; заполнить карточку результата разговора.

Материалы: учебный регламент У1 и карточка обращения У2. Результат — запрос зафиксирован без домыслов, назначено конкретное действие. Текущий контроль — обратная связь по ПК-1.

5.2. Модуль «Ясная деловая переписка» — 4 часа

Теория — 1 час. Тема сообщения; обращение; подтвержденные факты; действие; срок; контакт ответственного. Исключение категоричных обещаний без полномочий. Проверка вложений, адресата и ограничений доступа.

Практика — 3 часа. Исправить сообщение: «Добрый день. Все потом будет, как решим, так и сообщим». Подготовить приглашение на встречу, ответ о переносе и короткое подтверждение договоренности. Сравнить версии до и после редактирования.

Материалы: три учебных запроса и форма сообщения из У2.

Результат — три текста, в которых адресат понимает, что произойдет дальше и когда.

Текущий контроль — обратная связь по ПК-2.

5.3. Модуль «Затруднительные ситуации и согласование решения» — 4 часа

Теория — 1 час. Причины эскалации конфликта; спокойное признание неудобства; разделение эмоции и проверяемого факта; границы полномочий; передача вопроса ответственному. Работник не принимает юридически значимое решение за руководителя, если это не входит в его полномочия.

Практика — 3 часа. Ситуации: клиент пришел в ошибочное время; сотрудник задерживается; клиент требует немедленно подтвердить изменение условий; поступил запрос закрытых сведений. Для каждой — краткий устный ответ и запись следующего шага.

Результат — два ролевых диалога и две заполненные карточки.

Текущий контроль — обратная связь по ПК-3.

6. Итоговая аттестация и оценочные материалы

Форма — комплексный зачет: тест, практический кейс с письменным ответом и ролевой диалог.

При очной реализации зачет проводится в помещении организации; при смешанной или полностью онлайн-реализации соответствующие элементы могут проводиться с применением ЭО и ДОТ, включая электронный тест, представление письменного кейса через СДО «Учи.Проф» и ролевой диалог по видеоконференцсвязи.

Допуск — выполнение работ модулей 1–3 и устранение замечаний по обязательным результатам.

При дистанционной итоговой аттестации личность слушателя устанавливается в соответствии с утвержденным организацией порядком идентификации и аутентификации; факт участия и результаты фиксируются в СДО/ЭИОС и ведомости или протоколе.

Тест: десять вопросов, один правильный ответ.

1. Первый шаг при неясной жалобе:

А — спорить;

Б — уточнить факты и ожидаемый результат;

В — пообещать любую компенсацию.

2. Что можно обозначить как установленный факт:

А — «клиент всегда опаздывает»;

Б — «клиент безответственный»;

В — «сегодня посетитель пришел в 10:20».

3. Хороший следующий шаг включает:

А — действие, ответственного и срок;

Б — только просьбу подождать;

В — эмоциональную оценку.

4. Как завершить полезное письмо:

А — «когда-нибудь решим»;

Б — указать согласованное действие и время ответа;

В — повторить жалобу.

5. Если полномочий на изменение условия нет:

А — подтвердить изменение ради завершения разговора;

Б — не отвечать;

В — передать вопрос уполномоченному лицу и согласовать срок обратной связи.

6. Как проверить понимание запроса:

А — кратко пересказать его и получить подтверждение;

Б — задать новый несвязанный вопрос;

В — сразу завершить разговор.

7. Запрос личного телефона коллеги:

А — отправить любому;

Б — предложить разрешенный рабочий канал;

В — опубликовать весь справочник.

8. Клиент говорит резко:

А — отвечать резкостью;

Б — немедленно соглашаться со всем;

В — обозначить, что вопрос услышан, и перейти к фактам.

9. Что проверить перед отправкой:

А — адресата, факты, вложения и допустимость передачи;

Б — только подпись;

В — только размер шрифта.

10. Когда запрос считается организационно закрытым:

А — когда оператор устал;

Б — когда результат выполнен или согласован дальнейший порядок и это зафиксировано;

В — сразу после первого ответа.

Ключ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Б, 5-В, 6-А, 7-Б, 8-В, 9-А, 10-Б.

Один ответ — один балл.

Порог — 7 из 10.

Практический кейс. Посетитель записан на 15:00 и прибыл вовремя. В 14:55 ответственный сотрудник сообщил администратору, что сможет принять его в 15:30. Посетитель может ждать только до 15:15, затем хочет перенести встречу. Самостоятельно менять коммерческие условия

администратор не вправе. Руководитель доступен по рабочему каналу. До 16:00 возможна обратная связь с вариантами другой даты.

Задание: подготовить устное объяснение на 60–90 секунд; составить сообщение посетителю объемом 80–120 слов; заполнить карточку обращения; сформулировать поручение ответственному сотруднику. Нельзя считать новую дату согласованной, пока ее не подтвердили стороны.

Таблица 4.

Критерий	Баллы
Точное изложение ситуации и запроса без домыслов	20
Выполнимые варианты и действие в пределах полномочий	20
Конкретные срок и ответственный за обратную связь	20
Ясный уважительный устный и письменный ответ	20
Полная карточка обращения и способ контроля результата	20
Итого	100

За критерий:

20 — выполнен полно;

10 — выполнен частично, требуется исправление;

0 — отсутствует или противоречит условиям.

Для зачета нужно не менее 70 баллов.

Не допускаются неисправленные неправомерная передача закрытых сведений и фиктивная отметка о решении вопроса.

Условия общего зачета:

- тест не ниже 7 баллов и практика не ниже 70 баллов с выполнением обязательных ограничений. Решение фиксируется ведомостью или протоколом, в соответствии с локальным актом.

Пересдача проводится по локальному порядку.

7. Условия реализации программы и документы

Программа может реализовываться полностью очно, в смешанном режиме либо исключительно с применением электронного обучения и ДОТ. При очном режиме используется оборудованное помещение АНО ДПО «Авангард». При смешанном и онлайн-режиме организация обеспечивает функционирование ЭИОС на базе СДО «Учи.Проф», доступ к электронным материалам, заданиям, обратной связи и учету результатов, а также видеоконференцсвязь. Слушателю для дистанционного участия необходимы компьютер или ноутбук, стабильный доступ в Интернет, камера, микрофон, браузер и средство работы с текстовыми файлами. Отдельные тренажеры, платная CRM и производственная база не требуются.

Преподаватель должен иметь профильную подготовку и опыт в деловой коммуникации, административной работе или клиентском сопровождении, а также соответствовать применимым требованиям к педагогической деятельности. Организация проверяет дипломы и иные подтверждающие документы, оформляет основания привлечения. При фактической реализации дополнительной профессиональной программы организация обеспечивает наличие научного работника в соответствии с подпунктом «ж» пункта 7 Положения о лицензировании образовательной деятельности, утвержденного постановлением Правительства РФ № 1490, и статьей 50 Федерального закона № 273-ФЗ; основание привлечения и квалификация оформляются документально.

Учебные материалы: содержание модулей, тест и кейс данного раздела, общий регламент У1, формы У2, инструкции к используемым программам. Метод — краткое объяснение, демонстрация, самостоятельная попытка, обратная связь, повторное выполнение.

Успешно завершившим обучение выдается удостоверение о повышении квалификации по образцу организации. Лицам, проходившим ДПО параллельно с СПО/ВО, документ о квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации. При неудовлетворительном результате или освоении части программы оформляется справка в предусмотренных законом случаях.