

Утверждено
Генеральный директор
 ООО «Столичный центр образовательных технологий»
 _____ Д.С. Курильчик



Курс профессиональной переподготовки «Методы управления деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»

Учебный план курса на 600 часов

Название модуля, раздела, темы	Всего часов	Лекции	Самостоятельная работа	Тип контроля
Модуль 1. Нормативно-правовой				
Законодательство в сфере защиты прав потребителей	72 ч.	12 ч.	60 ч.	Тест
Национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов	72 ч.	12 ч.	60 ч.	Тест
Модуль 2. Основы менеджмента и маркетинга				
Основы стратегического менеджмента и антикризисного управления	48 ч.	8 ч.	40 ч.	Тест
Основы стратегического маркетинга	48 ч.	8 ч.	40 ч.	Тест
Модуль 3. Специальный				
Основы организации деятельности контактных информационных центров	40 ч.	8 ч.	32 ч.	Тест
Основы конфликтологии	48 ч.	8 ч.	40 ч.	Тест
Этика делового общения	40 ч.	8 ч.	32 ч.	Тест
Обучение и мотивация специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов	48 ч.	8 ч.	40 ч.	Тест
Контроль и оценка эффективности деятельности подразделений по дистанционному обслуживанию клиентов	48 ч.	8 ч.	40 ч.	Тест

Внедрение инновационных технологий и изменений в процессы дистанционного информационно-справочного обслуживания	48 ч.	8 ч.	40 ч.	Тест
Итоговый экзамен	28 ч.	4 ч.	24 ч.	Экзамен