

Утверждено  
 Генеральный директор  
 ООО «Столичный центр образовательных технологий»  
 \_\_\_\_\_ Д. Курильчик



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

Учебная программа курса

<b>О программе</b>	<p>Уважаемые слушатели! Вашему вниманию представлен курс профессиональной переподготовки «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО ДИСТАНЦИОННОМУ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ» с присвоением квалификации «Руководитель центра дистанционного информационно-справочного обслуживания» В любой компании определенный процент ее успеха зависит от того, насколько грамотный руководитель стоит во главе, насколько правильные стратегические и тактические решения он принимает. Современная мировая система бизнес - образования наглядно показывает, что управлению можно и нужно учиться. Курс «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО ДИСТАНЦИОННОМУ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ» позволяет овладеть необходимыми инструментами для эффективного управления Call – центром. Большое внимание в обучение отведено системе стратегического менеджмента, организации и контроля работы сотрудников. В результате обучения каждый слушатель сможет разработать свою программу повышения эффективности управления с учетом полученных знаний и опыта. Программа профессиональной переподготовки разработана на основе: ФГОС высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата) ФГОС высшего образования по направлению подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника» (уровень бакалавриата) Профессионального стандарта «Специалист центра дистанционного информационно-справочного обслуживания (контактных информационных центров)». Код Е, уровень квалификации – 6.</p>
<b>Цель</b>	<p>Сформировать у обучающихся профессиональные компетенции, необходимые для выполнения нового вида профессиональной деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых форм собственности для приобретения квалификации «Руководитель центра дистанционного информационно-справочного обслуживания».</p>
<b>Категория слушателей</b>	<p>- Руководители учреждений, организаций и предприятий; - Менеджеры по контролю качества обслуживания; - Специалисты, имеющие высшее профессиональное образование, желающие получить квалификацию «Руководитель центра дистанционного информационно-справочного обслуживания» Уровень образования: высшее образование</p>
<b>Направление</b>	<p>Административно-управленческой деятельности</p>

<b>Оценка качества</b>	Промежуточная аттестация в форме зачетов и практических работ; обязательная итоговая аттестация.
<b>Стажировка</b>	Не предусмотрена.
<b>Итоговая аттестация</b>	Итоговая аттестация включает теоретическую и практическую составляющие: итоговый экзамен по теоретической части обучения и предоставление материалов по практической части обучения. Итоговая аттестация осуществляется в дистанционном режиме. Это означает, что слушателю будет предложен билет, на который необходимо будет ответить за определенный промежуток времени.
<b>Присваиваемая квалификация</b>	Руководитель центра дистанционного информационно-справочного обслуживания