

**ЧОУ ДО «ЕВРОПЕЙСКАЯ ШКОЛА КОРРЕСПОНДЕНТСКОГО
ОБУЧЕНИЯ»**

УТВЕРЖДЕНА

приказом ЧОУ ДО «ЕШКО»
от 26 декабря 2023 г. № 16

Принята

решением УМС ЧОУ ДО «ЕШКО»
Протокол № 4 от 18 декабря 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

онлайн-курса

«Оператор call-центра»

Направленность: социально-гуманитарная.

Курс разработан Европейской школой корреспондентского обучения.

Белгород, 2024

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цели образовательного процесса

Программа онлайн-курса «Оператор call-центра» является дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программой, реализуемой с целью удовлетворения индивидуальных образовательных потребностей и интересов обучающихся в получении необходимых теоретических знаний и навыков в сфере телемаркетинга для:

- профессионального самоопределения и формирования мотивации к трудовой деятельности по профессии оператор call- центра, востребованной на рынке труда;
- повышения общего культурного уровня и уровня профессиональной самореализации в процессе осуществления различных видов деятельности в сфере бизнеса и оказания услуг, имеющих целью эффективное общение с клиентами по средствам телефонии и осуществление успешных продаж;
- планирования карьеры.

1.2. Рекомендуемый возрастной и образовательный уровень

Курс ориентирован на взрослых, имеющих среднее общее образование.

1.3. Форма обучения на курсе: заочная.

1.4. Язык, на котором осуществляется обучение: русский.

1.5. Формат учебных материалов курса по выбору обучающегося: электронный.

Доступ к видеолекциям (урокам-модулям) предоставляется в Личном кабинете на интернет-сайте ЕШКО.

1.6. Программа реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

В Личном кабинете на интернет-сайте ЕШКО обучающимся предоставляется доступ к электронным образовательным ресурсам и сервисам, позволяющим в режиме онлайн изучать и отрабатывать учебные материалы уроков, выполнять и предоставлять на проверку домашние работы с целью текущего контроля знаний и взаимодействия с личным преподавателем, проходить промежуточную аттестацию и заочное письменное экзаменационное тестирование онлайн для получения Свидетельства ЕШКО.

1.7. Минимальные системные требования к оборудованию при реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

Системные требования для персонального компьютера (PC/Mac):

- браузер с поддержкой HTML5;
- подключение к Интернету (рекомендуемая скорость более 1 Мб/сек);
- Adobe Reader;
- минимальный размер экрана 1024x768.

Системные требования для персонального планшетного компьютера (Android/iOS):

- подключение к Интернету (рекомендуемая скорость более 1 Мб/сек);
- система: Android 4.2 и новее/iOS 7 и новее;
- минимальный размер экрана 7 дюймов.

1.8. Нормативный срок освоения программы курса с учетом прохождения итоговой аттестации (сдачи письменного заочного итогового экзамена):

- 5 месяцев в нормальном темпе обучения (освоение одного урока-модуля в месяц);
- 3 месяца в ускоренном темпе обучения (освоение трех уроков-модулей в месяц);

1.9. Общий объем учебной работы: 52 часа. Включает изучение учебных материалов курса, выполнение практических заданий и домашних работ (48 часов) + выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста (нормативное время – 4 часа).

1.10. Рекомендуемое время изучения одного тематического блока (урока-модуля): 16 часов в месяц / 4 часа в неделю / не менее 30 минут в день.

1.11. Учебно-методическое обеспечение

• **Информационно-ознакомительные материалы в свободном доступе на интернет-сайте ЕШКО:**

- *Демонстрационный видеоролик.* Дает представление о содержании и структуре курса.

• **Учебные материалы в рамках программного комплекта курса:**

1) *Письмо старшего преподавателя.* Включает методические рекомендации и разъяснения, касающиеся основных этапов организации учебного процесса. Предоставляется по электронной почте в качестве вложения к информационному письму о предоставлении доступа к онлайн-курсу.

В Личном кабинете на сайте ЕШКО обучающимся предоставляется доступ к следующим учебно-методическим материалам:

2) *Видеолекции (общее количество: 3 урока-модуля).* Позволяют работать над теоретическим материалом в режиме онлайн. Содержат презентационный материал.

3) *Домашние задания (общее количество домашних заданий – 3).*

4) *Итоговый экзаменационный тест для получения Свидетельства ЕШКО.* Построен на материале всего курса, включает теоретическую и практическую части. Допуск к экзаменационному тестированию предоставляется в соответствии с условиями обучения.

1.12. Дополнительное учебно-методическое обеспечение:

• **Возможность получения электронного учебного пособия с тренировочными заданиями, рекомендованное для самоподготовки:** Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018, – 332с.

Примечание: ссылка для скачивания пособия предоставляется обучающемуся по электронной почте (после получения доступа к учебным материалам онлайн-курса в Личном кабинете на сайте ЕШКО) без дополнительной оплаты.

- **Возможность доступа к бесплатным дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО** (вебинарам/архиву видеозаписей, Skype-консультациям и т.д.), предлагаемым к использованию посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.13. Планируемые результаты освоения образовательной программы

В результате изучения программного материала курса обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- структуру и функциональные задачи групп работников call-центра;
- должностные обязанности оператора call-центра;
- особенности работы с голосом при телефонном разговоре;

УМЕТЬ:

- правильно организовать рабочее место оператора call-центра;
- устранить технический сбой в процессе работы оператора;
- работать в команде, взаимодействовать с коллегами;

ВЛАДЕТЬ:

- навыками и компетенциями необходимыми в работе оператора call-центра;
- алгоритмами работы при входящем и исходящем вызове;
- приемами управления телефонным разговором;
- эффективными приемами работы с конфликтными абонентами;
- методами профилактики профессионального выгорания.

1.14. Форма и способ организации текущего контроля успеваемости

Качество усвоения учебного материала контролируется преподавателем поурочно путем проверки домашних работ, выполненных обучающимся.

Домашние работы предоставляются на проверку в режиме онлайн. Оцениваются по пятибалльной шкале. Общее количество домашних работ, предусмотренных программой курса – 3.

1.15. Промежуточная аттестация

Проводится по результатам выполнения всех домашних работ, предусмотренных программой курса, по критерию «аттестован»/«неаттестован».

Обучающийся считается аттестованным, если минимальное значение среднего балла по результатам выполнения всех домашних работ курса, предусмотренных программой, соответствует оценке 3 (удовлетворительно).

Допуск к сдаче письменного заочного экзамена осуществляется на основании удовлетворительного результата промежуточной аттестации.

1.16. Форма итоговой аттестации

Обучение на курсе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме письменного заочного экзамена (тестирования).

Сдача итогового экзамена входит в нормативный срок освоения программы курса, выбранный обучающимся с учетом темпа обучения. Срок прохождения итоговой аттестации составляет не более 2-х месяцев.

Задания письменного заочного итогового экзамена предоставляются обучающемуся в виде итогового экзаменационного теста, охватывающего программу всего курса и включающего 2 части (теоретическую и практическую). По результатам выполнения теоретической и практической частей экзаменационного теста выставляется общая итоговая оценка.

Выпускникам, имеющим удовлетворительный результат итоговой аттестации, выдается Свидетельство ЕШКО, подтверждающее обучение на курсе, его окончание и успешную сдачу письменного заочного итогового экзамена с указанием полученной оценки и общего количества учебных часов.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование тем	Количество видеолекций (№ урока-модуля)	Кол-во домаш. работ	Объем самостоятельной работы в часах	
				теоретическая часть	практическая часть
1.	Введение в должность Что такое call-центр, его структура, функциональные задачи групп работников и их взаимосвязь. Требования при приеме на работу (навыки и компетенции, психологический портрет соискателя) Должностные обязанности оператора и базовые навыки Правильная речь. Особенности работы с голосом. Производительность оператора. Скорость печати. Дисциплина. Рабочее место и рабочие инструменты оператора Карьера оператора.	1 (модуль 1)	1	7	9
2.	Алгоритмы работы оператора Типы проектов, вызовов, скрипты. Приветствие и завершение разговора Алгоритм обработки входящего вызова Алгоритм осуществления исходящего вызова. Управление разговором. Приемы и практические советы. Работа с возражениями. Технические сбои. Проблемы со связью. Зависание базы. Обзор существующих систем мотивации. Оценка качества обработки вызова и другие параметры.	1 (модуль 2)	1	7	9
3.	Психологические аспекты профессии оператора call-центра Клиентоориентированное обслуживание. Жалобы, претензии, угрозы, обращения за помощью Приемы работы с конфликтными абонентами. Стрессоустойчивость. Управление негативными эмоциями. Общение внутри коллектива, взаимодействие с коллегами (обучение, обратная связь, корректировка действий) Профессиональное выгорание (самодиагностика и профилактика).	1 (модуль 3)	1	7	9
Итого:		3	3	21	27
Выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста				4	
				ИТОГО: 52	

3. УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

3.8. График предоставления учебных материалов онлайн-курса:

– предоставление доступа к полному комплекту учебных материалов курса одновременно.

3.9. Нормативный срок обучения на курсе по выбору обучающегося с учетом темпа освоения учебного материала и срока прохождения итоговой аттестации:

■ 5 месяцев – нормальный темп обучения (*освоение одного учебного модуля в месяц - 1/1*)

Месяц обучения	Количество видеолекций (№ № уроков-модулей) • доступ в Личном кабинете на сайте ЕШКО	Объем учебной работы в часах
1 месяц	1 (модуль 1) + электронное учебное пособие, рекомендованное для самоподготовки (ссылка для скачивания предоставляется по эл. почте)	16
2 месяц	1 (модуль 2)	16
3 месяц	1 (модуль 3)	16
4 месяц 5 месяц	итоговая аттестация (выполнение заданий экзаменационного теста)	4
ИТОГО:	3 (модули 1-3)	52

■ 3 месяца – ускоренный темп обучения (*освоение трех учебных модулей в месяц – 3/1*)

Месяц обучения	Количество видеолекций (№ № уроков-модулей) • доступ в Личном кабинете на сайте ЕШКО	Объем учебной работы в часах
1 месяц	3 (модули 1-3) + электронное учебное пособие, рекомендованное для самоподготовки (ссылка для скачивания предоставляется по эл. почте)	48
2 месяц 3 месяц	итоговая аттестация (выполнение заданий экзаменационного теста)	4
ИТОГО:	3 (модули 1-3)	52

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА И ЭЛЕКТРОННЫЕ УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ

- 4.1.** Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020, – 352с.
- 4.2.** Рязанцев А., Антипин А., Иванов Н. Общение на результат. Как убеждать, продавать и договариваться. – Спб.: Питер, 2023. – Цифровая книга.
- 4.3.** Шиффман Стефан. Золотые правила продаж. 75 техник успешных холодных звонков, убедительных презентаций и коммерческих предложений, от которых невозможно отказаться. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 254с.