



Утверждено
Директор ООО «ИНФОУРОК»
В.А. Шишко
М.П.

Курс профессиональной переподготовки «Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»

Учебный план курса на 600 часов

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

Внедрение инновационных технологий и изменений в процессы дистанционного информационно-справочного обслуживания	48	8	40	Тест
Практикум.	60	4	56	Отчет
Итоговый экзамен	28	4	24	Экзамен
Итого часов.	600	96	504	