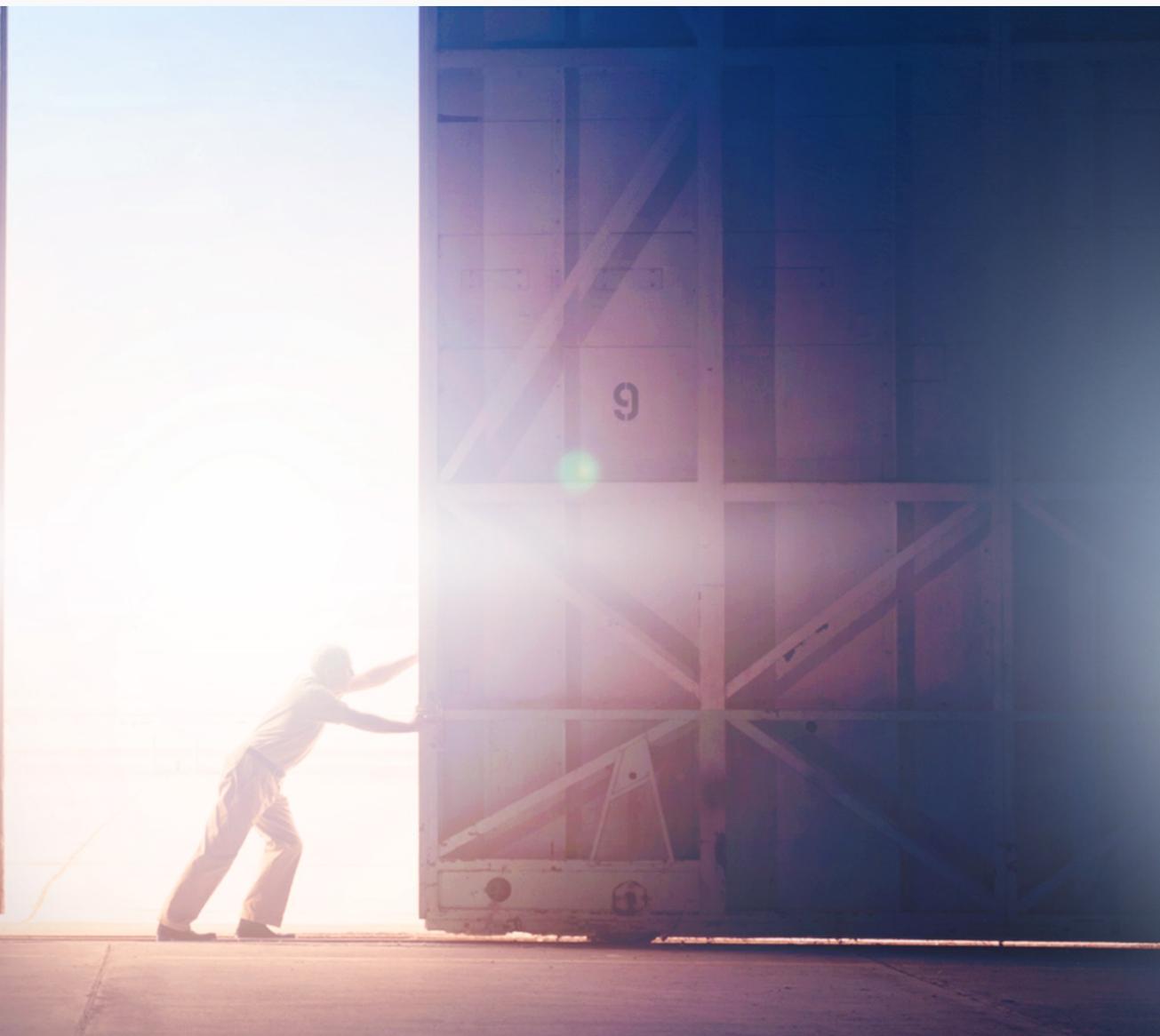


arvato Россия

we are many different
businesses, but
we have one promise

**Реализация проекта
дуального образования:
оператор контакт-центра**



ЛОГИСТИКА:
Фулфилмент, организация цепочек поставок, транспортный менеджмент, хранение и дистрибуция, обработка возвратов, послепродажное обслуживание

РЕПЛИКАЦИЯ:
Производство CD/DVD, цифровая дистрибуция, соблюдение авторских прав, управление цифровым контентом

ИТ:
Системная интеграция, поддержание инфраструктуры, ИТ-решения и консалтинг, облачные технологии

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС:
Работа с клиентами, прием и обработка информации, подготовка отчетности, анализ и оптимизация закупок, сервисная служба, услуги колл-центра, программы лояльности

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ:
Бухгалтерский учет, риск-менеджмент, факторинг, прием платежей, ведение финансовой поддержки, управление дебиторской/кредиторской задолженностью

ПОЛИГРАФИЯ:
Снабжение печатной продукцией, предпечатная подготовка, организация почтовых рассылок, послепечатная обработка

arvato
BERTELSMANN

BUSINESS
GLOBAL
SUCCESS

Структура и функции сервисной службы

Ведение клиентской базы данных (ввод данных клиентов и заказов)

Услуги контакт-центра

Предоставление телефонного номера 8-800

Обработка сообщений электронной почты

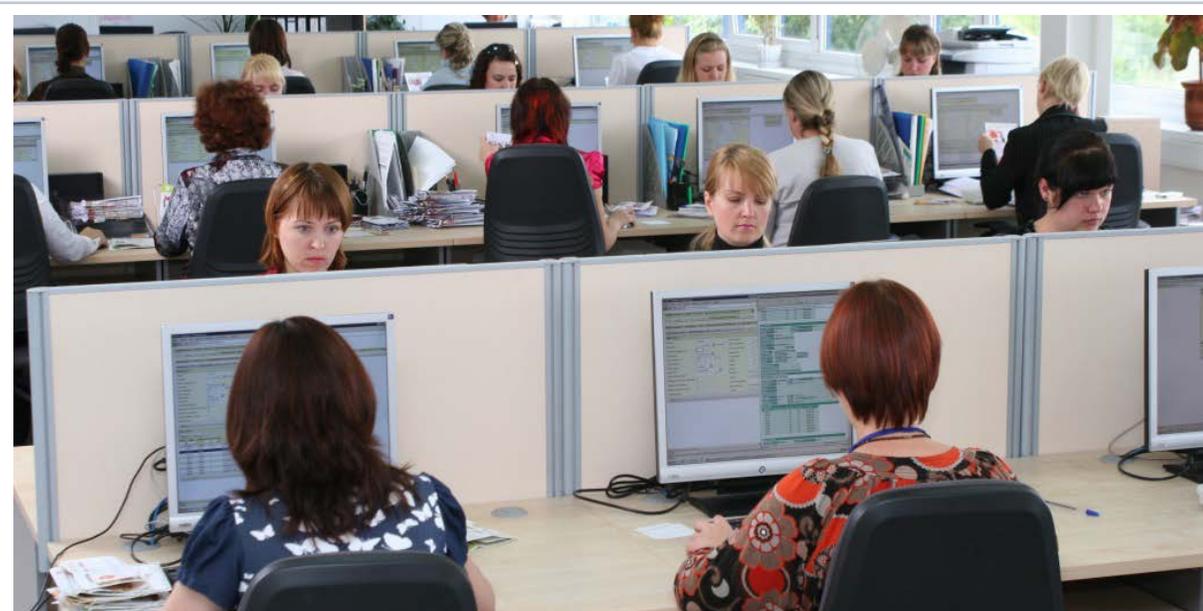
Обработка письменной корреспонденции

Работа с рекламациями

Претензионная работа с Почтой РФ и курьерскими службами (розыск отправок, розыск платежей)

Информирование клиентов о статусе отправления посредством смс

Предоставление отчетности



2014 г. Решение об участии в проекте

**Увеличение объема услуг,
предоставляемых Сервисной службой**

Потребность в квалифицированном
персонале

Поиск персонала

Обучение, в соответствии
с требованиями компании

**Участие в проекте «Подготовка рабочих кадров,
соответствующих требованиям
высокотехнологичных отраслей промышленности,
на основе дуального образования»**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ

- Понимание основных принципов работы ПК
- Знание офисных программ MS Office 2007-2010, Open Office
- Знание программного обеспечения телефонии
- Умение работать с интернет-браузером
- Умение работать с почтовым клиентом
- Знание базовых навыков профессионального общения по телефону
- Грамотность (умение грамотно, без ошибок набирать буквенно-цифровую информацию)
- Высокая скорость печати (скорость набора текста не менее 140 зн/мин)

ОБЩИЕ

- Обучаемость
- Высокий уровень развития памяти
- Высокая концентрация внимания (умение долгое время концентрировать свое внимание на выполняемом деле)
- Исполнительность (умение работать четко по инструкции с соблюдением имеющихся правил, стандартов)
- Коммуникабельность
- Хорошая дикция
- Склонность к работе с цифровой информацией
- Склонность к монотонной работе (способность длительное время выполнять однообразную работу без снижения качества)
- Знание географии (приветствуется)
- Высокая работоспособность
- Способность к самоконтролю
- Усидчивость, аккуратность

Реализация проекта 2014-2016 гг.

Дистрибуционный центр Бертельсман/Арвато Рус

Ярославский автомеханический колледж

Заключено соглашение о взаимодействии по реализации проекта между колледжем и компанией.

Колледжу присвоен статус федеральной инновационной площадки.

Подготовлена нормативная, правовая и учебно-методическая база для реализации проекта.

Компанией произведен отбор студентов – участников проекта

Проведена стажировка мастера производственного обучения на предприятии.

Обучение наставника по курсу «Педагогические основы деятельности наставника по обучению на рабочем месте» (ГОАУ ИРО)

Составлен учебный план практических занятий (3-х модуля)

Изменено содержание и организация учебного процесса

Оборудован учебный класс для проведения практических занятий

Созданы условия для социализации и саморазвития студентов

Определен график занятий на территории компании, организация доставки учащихся транспортом предприятия

Организована профессиональная практика студентов с использованием технологической базы компании

Заключены ученические договоры между студентами колледжа и компанией, установлена стипендия при успешном прохождении обучения

Разработана образовательная программа с учетом требований компании. Внедрены новые учебные предметы: география, культура речи, деловой этикет, психология общения

Модель организации учебного процесса

Образовательное учреждение

Общеобразовательные дисциплины

Профессиональный цикл

Обучение на оборудовании учебно-производственного участка под руководством мастеров производственного обучения

Компания

Обучение на оборудовании производственного подразделения под руководством наставника

Выпускная квалификационная работа

Получение документов

О среднем профессиональном образовании государственного образца

Сертификат Российско-Германской ВТП

Сертификат ДЦБ/Арвато Рус

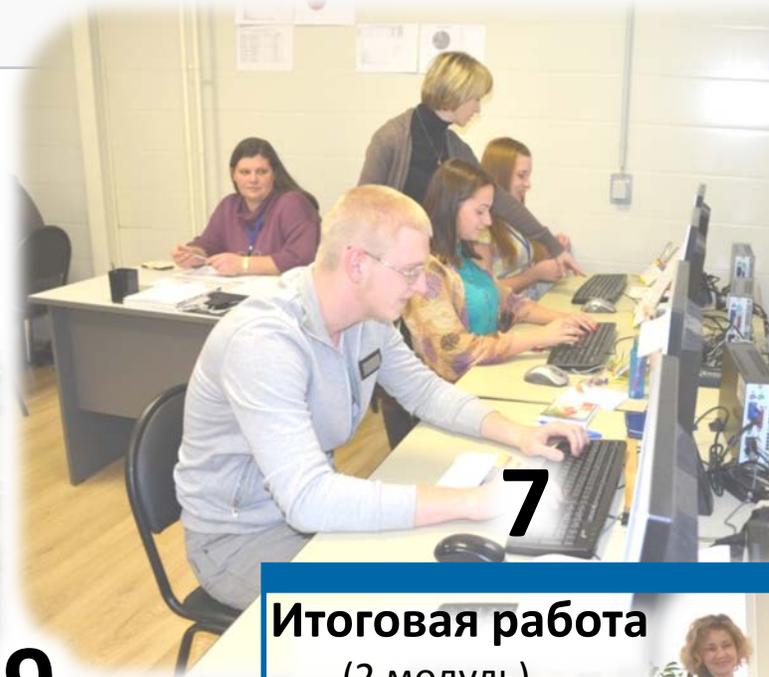
Предложение о работе лучшим участникам проекта

Реализация проекта



9

Итоговая работа
(1 модуль)



7

Итоговая работа
(2 модуль)

6

Итоговая работа
(3 модуль)
допуск к экзамену



17

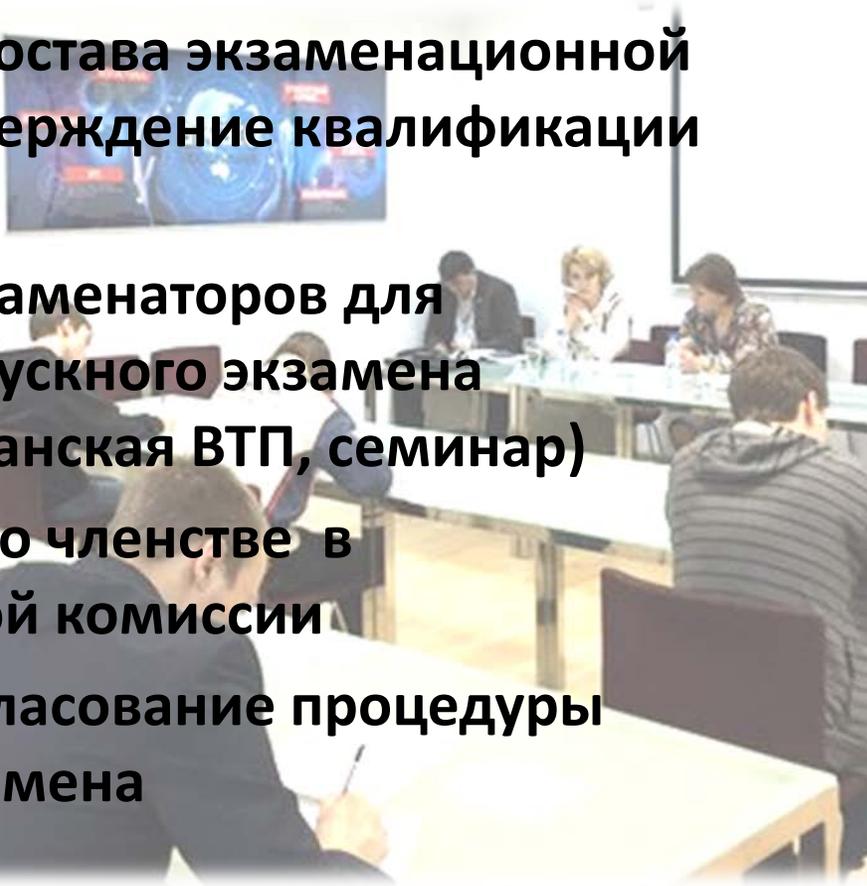
Отбор учащихся:

- собеседование
- тестирование

10

Подготовка к проведению экзамена

- Разработка и согласование экзаменационных заданий
- Утверждение состава экзаменационной комиссии, подтверждение квалификации экзаменаторов
- Подготовка экзаменаторов для проведения выпускного экзамена (Российско-Германская ВТП, семинар)
- Свидетельство о членстве в экзаменационной комиссии
- Подробное согласование процедуры проведения экзамена



Свидетельство Berufungsurkunde

В соответствии с §2 п. 2 положения о проведении выпускных экзаменов от 27 октября 2019 года назначается
Мильто Светлана Юрьевна
добровольным членом экзаменационной комиссии по профессии
«Оператор контакт-центра».

Настоящее свидетельство действительно до 31 августа 2016 года.

Gemäß §2 Abs. 2 der Prüfungsordnung vom 27. Oktober 2015 wird
Frau Svetlana Milko
in den Prüfungsausschuss „Operateur eines Kontaktzentrums“
zur ehrenamtlichen Mitwirkung berufen.

Diese Berufung gilt bis zum 31. August 2016.

M. Oer
Мильто Светлана Юрьевна
Председатель правления
Российско-Германской внешнеторговой палаты
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 30.01.2016



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОБУЧЕНИЕ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:	Включает вопросы на проверку работы оператора контакт-центра
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:	<p>1 этап: совершение исходящего звонка в ПО компании. Оценка результатов производится по чек-листу_1.</p> <p>2 этап: ввод заказа в ПО компании. 1) Ввод адресных и личных данных 2) Выбор способа оплаты товара 3) Ввод товара А / Б в заказ. Оценка результатов производится по чек-листу_3.</p> <p>3 этап: прием входящего звонка с параллельным заполнением анкеты в ПО компании. Оценка результатов звонка производится по чек-листу_2. По итогам заполнения анкеты заполняется чек-лист_3.</p>
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ:	<p>По итогам выполненных работ каждый учащийся получает 3 оценки:</p> <p>1 оценка – за теоретическую часть, 2 оценка – за проявление компетенций оператора в ходе разговора с абонентом / клиентом, 3 оценка – по результатам ввода заказа и заполнения анкеты в ПО компании.</p> <p>На основании полученных оценок выставляется общая ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА.</p>

Результат

Из 10 участников в начале успешно завершили его 6

2 - с оценкой «хорошо», 4 – с оценкой «удовлетворительно»

- 4 выпускникам было сделано предложение о работе

- 1 принял предложение

- 0 работает в настоящее время

С ЯАК подписано соглашение о подготовке студентов по профессии «операционный логист»

Проблемы

Низкая мотивация учащихся колледжа

Возраст участников проекта

Призыв в армию юношей после окончания колледжа

Отсутствие реальной поддержки на региональном уровне

Пути решения

Повышение мотивации абитуриентов и учащихся

Распространение информации о преимуществах дуальной системы обучения

Обучение профессиям, востребованным современными предприятиями

Поддержка участников дуальной модели обучения на региональном уровне

Мотивация предприятий к участию в дуальной модели подготовки кадров

Благодарю за внимание!



Мильто Светлана Юрьевна

Заместитель директора по персоналу

Тел: +7 4852 672777, доб.1261

Моб.: +7 964 137 73 03

Факс: +7 4852 672776

E-mail: mil@dzb.ru

www.arvato.com/ru-en