

Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области «Ярославский автомеханический колледж»

Отчет об итогах реализации системного проекта «Подготовка рабочих кадров, соответствующих требованиям высокотехнологичных отраслей промышленности, на основе дуального образования»

1. Краткая характеристика реализуемой модели; состав и характеристика учебной группы, участвующих в реализации проекта.

Для реализации системного проекта «Подготовка рабочих кадров, соответствующих требованиям высокотехнологичных отраслей промышленности, на основе дуального образования в Ярославской области» в ГПОУ ЯО «ЯАК» была выбрана профессия «Мастер по обработке цифровой информации».

Содержание данной профессии в основном соответствует требованиям, предъявляемым к работникам предприятия-партнера по проекту ООО «Арвато Рус» (на момент начала проекта - ООО «ДЦ Бертельсман») - операторам call-центра.

Нормативный срок обучения по данной профессии составляет 2 года 5 месяцев (с 2014 года – два года 10 месяцев), срок освоения программы по дуальной системе 1 год 5 месяцев, обучение началось со 2 курса.

На момент первого отбора (июнь 2014 года) предприятием будущих участников проекта в группе обучалось 19 человек, среди них 6 девушек. Первый отбор показал слабую подготовку обучающихся в скоростном наборе текста и грамотности, слабую мотивацию к участию в проекте. Было решено провести еще один отбор после летних каникул. Была усилена мотивация обучающихся через дополнительные собрания группы с представителями предприятия, через стипендиальный проект. В сентябре 2014 года состоялся второй отбор, группа пополнилась до 22 человек (7 девушек) студентами, переведенными из других учебных заведений. Сказалось усиление мотивации студентов, многие занимались самостоятельно во время летних каникул, поэтому отбор 10 человек для участия в проекте прошел без особых трудностей. Причем молодые люди показали себя более целеустремленными, в проект прошло всего две девушки хотя они были бы предпочтительней для предприятия-партнера.

За время обучения по дуальной программе из группы отсеялось 4 человека: 1 в первом модуле (декабрь 2014), 2 во втором модуле (март 2015) и 1 в третьем модуле.

Организационная модель обучения

Для реализации проекта была выбрана модель, предусматривающая прямое взаимодействие образовательного учреждения и предприятия на основе раздельной организации теоретического и практического обучения при реализации образовательной программы. Схема организационной модели дуального образования Ярославского автомеханического колледжа и ООО «Арвато Рус» представлена на рисунке.



Колледж берет на себя обязательства по обучению общеобразовательным предметам, предметам общепрофессионального и профессионального цикла. Образовательный процесс осуществляется непосредственно в колледже на оборудовании учебного заведения под руководством мастера производственного обучения.

Организацией, оформлением и контролем прохождения практики в производственном подразделении предприятия занимаются специалисты «Арвато Рус». Производственное обучение студенты проходят на рабочих местах в контакт - центре на договорной основе под руководством наставника. По окончании обучения студенты выполняют выпускную квалификационную работу, получают диплом о среднем профессиональном образовании, сертификат Российско-Германской ВТП и сертификат «Арвато Рус».

2. Описание и краткая характеристика перечня принятых нормативных документов.

В ходе подготовительного этапа был разработан пакет нормативных документов реализации проекта. Совместную деятельность колледж – «Арвато Рус» регламентируют такие документы как:

1. соглашение о сотрудничестве в области подготовки специалистов между колледжем и фирмой ООО "Дистрибуционный центр Бертельсман" (приложение 1);
2. меморандум о взаимопонимании между Российско-германской внешнеторговой палатой, Обществом с ограниченной ответственностью «Дистрибуционный центр Бертельсман, Государственным профессиональным образовательным учреждением Ярославской области «Ярославский автомеханический колледж» и Департаментом образования Ярославской области (приложение 2);
3. положение о наставничестве (приложение 3);
4. ученический договор (приложение 4);
5. положение о практике;
6. график прохождения практики (приложение 5);
7. план прохождения практических занятий (приложение 6).

В соглашении о сотрудничестве было указано, что его предметом является организация сотрудничества колледжа и предприятия в сфере подготовки квалифицированных рабочих и служащих по программам среднего профессионального образования для удовлетворения потребности в них Общества.

Целью соглашения является обеспечение подготовки специалистов для Общества с требуемой квалификацией в необходимом количестве, в соответствии с учебными планами, согласованными Обществом по основной профессиональной образовательной программе (ОПОП) «Мастер по обработке цифровой информации» (по определению Общества «Оператор контакт-центра»).

Положение о наставничестве определяет порядок организации и осуществления наставничества обучающихся очной формы обучения колледжа, при проведении обучения с элементами дуального образования на «Арвато Рус».

Ученический договор заключался с целью организации предприятием профессиональное обучение студента с целью приобретения им профессии *оператор контакт - центра*.

Кроме этого, договор обязывал участника проекта после получения профессии, при наличии предложения от работодателя (при наличии вакантных должностей по полученной профессии), отработать на предприятии по

полученной профессии не менее чем два года с оформлением трудового договора.

Так же в договоре обговаривалась форма обучения, стипендия в размере 6000 рублей за 1 календарный месяц, оплата выполнения на практических занятиях работы по вводу новых заказов по действующей на предприятии Работодателя тарифной ставке с учетом личной производительности.

Меморандум о взаимопонимании между Российско-германской внешнеторговой палатой, Обществом с ограниченной ответственностью «Дистрибуционный центр Бертельсман», Государственным профессиональным образовательным учреждением Ярославской области «Ярославский автомеханический колледж» и Департаментом образования Ярославской области был заключен с целью закрепить партнеров в еще одном проекте Российско-Германской ВТП – Vetnet. С октября 2014 года партнеры вошли в состав Комиссии по профессиональному образованию при Российско-Германской ВТП (далее КПО при ВТП), курирующей распространение дуального образования в РФ.

В меморандуме говорилось, что партнеры обязуются совместно и в соответствии с их компетенциями сотрудничать в рамках постоянной рабочей группы по разработке, внедрению, реализации и оценке образовательной программы среднего профессионального образования по профессии «Мастер по обработке цифровой информации» (Contact Center Agent/оператор контакт - центра) с использованием дуального обучения.

3. Особенности проектирования ОПОП; внесенные коррективы в ОПОП во время реализации проекта;

При проектировании ОПОП по рабочей профессии «Мастер по обработке цифровой информации» в целях адаптации ее к системному проекту в разделе «Основные характеристики образовательного процесса» было указано, что при реализации дуального обучения учебная и производственная практики проводятся концентрированно в несколько периодов в соответствии с учебным графиком на ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман». Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами ДЦ Бертельсман.

Кроме этого, за счет вариативной части программы, были введены новые предметы общеобразовательного и общепрофессионального цикла, необходимые для освоения компетенций по профессии «оператор контакт-центра»: география, культура речи и психология общения.

4. Особенности разработки контрольно-измерительных материалов по оценке сформированных компетенций

Все контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации в каждом из двух первых модулей программы обучения по профессии «оператор контакт-центра» разрабатывались сервисной службой предприятия (конкретно – наставником от предприятия) и представляли собой задания по вводу оригинальных бланков заказов и распечатанных заказов с сайта в специализированную программу, которая работала в тестовом режиме (основной вид деятельности). Нормы выработки соответствовали нормам, принятым на предприятии для работников контакт-центра.

Промежуточная аттестация третьего (заключительного) модуля представляла собой репетицию выпускной квалифицированной работы, естественно, в урезанном виде.

Кроме этого, для повышения грамотности студентов проводились так называемые «уличные» диктанты и «почтовые» (на английском языке).

Описания заданий промежуточной аттестации первого и второго модулей приведены в приложениях (приложение 7 и 8). Примеры бланков заказов приведены на рисунках ниже.

БЛАНК ЗАКАЗА	
☒	ДА! Я ХОЧУ ЗАКАЗАТЬ
Пожалуйста, впишите Ваши данные печатными буквами!	
Индекс	
Область/край	
Район	
Город/село	
Улица	
Дом	корп. кв.
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Телефон	
e-mail	
Все заказы подлежат обработке. Данное предложение действительно только на территории России.	
☒ Я подтверждаю ознакомление с условиями доставки и свое согласие с ними. Я даю согласие на обработку, хранение и передачу моих персональных данных.	
☒ Я подтверждаю, что мне уже исполнилось 18 лет и хочу заказать	
подпись	

ВВОД ЗАКАЗА_ШАГ_1			
ИНДЕКС	150029		
150029 ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ/ЯРОСЛАВЛЬ			
УЛИЦА		КОРПУС / СТРОЕНИЕ	
ДОМ		КВАРТИРА	
ДОПОЛНИТЕЛЬНО			
		НАЗАД	ДАЛЕЕ

5. Особенности организации образовательного процесса в рамках реализации проекта

Особенностями организации образовательного процесса при использовании элементов дуального образования следует считать сочетание обучения и практической работы, говоря более простым языком – эта система, при которой студенты половину всего своего учебного времени посвящают практике на том предприятии, где они в дальнейшем будут работать.

При реализации проекта его участники находились на предприятии во время учебной практики 5 дней в неделю согласно утвержденному партнерами графику практики, 1 день в неделю они занимались теоретической подготовкой на базе колледжа. Обучение на предприятии велось согласно разработанному сервисной службой предприятия плану практических занятий.

Решением КПО при ВТП был введен «Дневник производственной практики» (приложение 9), который участники проекта начали заполнять с сентября 2015 года. Ежемесячно скан-копии дневников передавались в КПО. Наличие дневника является одним из критериев допуска участников проекта к выпускной квалификационной работе

6. Особенности организации итоговой аттестации

29 июня 2015 года на заседании КПО при ВТП была принята директива о проведении выпускных экзаменов:

1. Для получения российского документа о профессиональной квалификации выпускные экзамены проводятся в соответствии с установленными государственными правилами. Ответственными за это являются профессиональные училища/колледжи.

2. Помимо этого, в завершении производственной практики проводится дополнительный экзамен в соответствующем учебно-производственном предприятии, где проверяются профессиональные практические знания обучающихся. Ответственными за это являются производственные предприятия в сотрудничестве с ВТП.

Для проведения экзамена по практическим навыкам создаются экзаменационные комиссии в соответствии с положением о проведении экзаменов. Экзаменационные комиссии принимают решение о результатах экзамена.

Для проведения итоговой аттестации на заседании КПО при ВТП в октябре 2015 года единогласным решением была создана экзаменационная комиссия для проведения итоговой аттестации по профессии «оператор контакт-центра» из представителей Ярославского автомеханического колледжа и ООО «Арвато Рус» в составе 6 человек (3 основных и 3 запасных).

Одновременно на заседании было принято решение о проведении обучающего семинара по подготовке экзаменаторов для членов комиссии специалистом из Германии. Семинар был проведен в январе 2016 года, по его результатам членам комиссии были выданы свидетельства о назначении

добровольными членами экзаменационной комиссии по профессии «Оператор контакт-центра» (приложение 10).

Материалы для проведения итоговой аттестации были полностью разработаны предприятием-партнером и прошли согласование в колледже и КПО при ВТП (приложение 11).

Выпускная квалификационная работа по компетенциям оператора контакт центра состояла из теоретической и практической части.

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ВЫПУСКНОГО ЭКЗАМЕНА.
ОБУЧЕНИЕ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОПЕРАТОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА»**

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:	Включает вопросы на проверку знаний общих правил дистанционной торговли, Стандарта работы оператора контакт-центра
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:	1 этап: совершение исходящего вызова для подтверждения заказа и последующего ввода в ПО компании. Оценка результатов производится по чек-листу_1.
	2 этап: ввод заказа в ПО компании по результатам обзвона. Ввод заказа предполагает: 1) Ввод адресных и личных данных клиента. 2) Выбор способа оплаты товара, способа доставки товара. 3) Ввод товара А / Б в заказ. Оценка результатов производится по чек-листу_3.
	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.
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ:	По итогам выполненных работ каждый учащийся получает 3 оценки: 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. На основании полученных оценок выставляется общая ИТОГОВАЯ .

Теоретическая часть проводилась в форме письменной работы и определяла степень усвоения знаний общих правил дистанционной торговли, стандарта работы оператора контакт-центра.

Практическая часть состояла из входящего и исходящего телефонного звонка по специальному скрипту с вводом данных в формы прикладной программы. Причем звонки были реальными, в их осуществлении участвовали работники «Арвато Рус», о чем обучающиеся не знали и считали, что разговаривают с реальными клиентами предприятия. Все звонки записывались в аудиальной форме и затем прослушивались членами экзаменационной комиссии. Выставление оценок за практическую часть проводилась по специальным чек-листам.

Сначала студенты выполняли практическую часть работы, затем теоретическую.

Итоговая аттестация проводилась под наблюдением специалистов из КПО при ВТП. По результатам в процедуру проведения выпускных экзаменов были внесены следующие изменения:

1. В состав экзаменационной комиссии обязательно должен входить независимый эксперт (по родственной специальности, другое предприятие);

2. Сначала выполняется теоретическая часть. По результатам письменного экзамена студента допускают/не допускают к устному экзамену.

7. Взаимодействие с работодателем в ходе реализации проекта

Между партнерами проекта взаимодействие строилось при помощи регулярных рабочих совещаний, которые проводились не менее одного раза в семестр. На этих совещаниях решались абсолютно все организационные вопросы, вопросы дальнейшего участия студентов в проекте и многое другое.

Большим подспорьем во взаимодействии с работодателем были заседания КПО при ВТП, которые позволили к примеру, решить вопрос с проведением итоговой аттестации.

В начале практического этапа проекта (1 семестр) с группой работало два наставника на предприятии (один от колледжа, один от предприятия). Оба прошли профильную переподготовку. Наставник от предприятия в ГПОАУ ИРО ЯО, наставник от колледжа – на «Арвато Рус». Следует отметить активное участие ГПОАУ ИРО ЯО в подготовке наставников проекта. Для реализации в рамках дорожной карты проекта мероприятия «Стажировки мастеров производственного обучения образовательных учреждений-участников проекта на предприятиях - участниках проекта» ГОАУ ЯО ИРО выделило средства для оплаты мастера-наставника ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман» при прохождении 36-часовой стажировки мастера п/о колледжа на предприятии-партнере.

Также стоит отметить материальное стимулирование предприятием-партнером участников проекта. Успешным студентам ежемесячно выплачивалась стипендия в размере 6000 рублей.

Для прохождения практики предприятием был закуплен компьютерный класс, программисты «Арвато Рус» писали специальные программы-эмуляторы для большей реалистичности обучения.

8. Кадровое, материально-техническое и финансовое обеспечение реализации проекта

Кадровое обеспечение проекта.

№ п/п	Ф.И.О. сотрудника	Должность, образование, ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии)	Функционал специалиста в проекте организации-заявителя
1	Грошин Андрей Николаевич	директор колледжа, высшее техническое	руководитель проекта
2	Елкин Александр Иванович	заместитель директора по учебной работе, высшее техническое	ответственный исполнитель
3	Кузнецов Олег Вячеславович	заместитель директора по учебно-методической работе и информационным технологиям; педагогическое высшее	ответственный исполнитель
4	Цыганова Юлия Сергеевна	заведующая отделением рабочих профессий; высшее	методическое обеспечение
5	Маслова Екатерина Андреевна	заведующая информационным центром, высшее	ответственный исполнитель, информационное обеспечение проекта
6	Савина Светлана Анатольевна	преподаватель, мастер п/о, высшее техническое	Методическое обеспечение педагогических технологий
7	Виноградова Ирина Николаевна	педагог-психолог, высшее	Методическое обеспечение педагогических технологий, психологическая поддержка проекта
8	Толмачева Виктория Владимировна	преподаватель, мастер п/о, высшее педагогическое	Методическое обеспечение педагогических технологий
9	Мокина Светлана Леонидовна	методист, ответственный секретарь приемной комиссии, высшее	методическое обеспечение, профориентационная работа

Финансовое обеспечение реализации проекта:

№ п/п	Источники и объемы финансирования	Направления расходов (по годам)
1	Бюджет Ярославской области – 1237500 руб.	2014 - 330000 рублей 2015- 825000 рублей 2016- 82500 рублей
2	Финансирование проекта организацией-соисполнителем проекта «Дистрибуционный центр Бертельсман» - 2067000 рублей	2014 год Обучение-153748 рублей Амортизация рабочих мест-112640 рублей Служебный транспорт-74412 рублей Стипендия-210400 рублей 2015год Обучение-384370 рублей Амортизация рабочих мест-281600 рублей Служебный транспорт-186030 рублей Стипендия-526000 рублей 2016 год Обучение-38437 Амортизация рабочих мест-28160 рублей Служебный транспорт-18603 рублей Стипендия-52600 рублей
3	Внебюджетные средства ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж» - 55000 рублей	2014 год - 35000 рублей 2015 год - 15000 рублей 2016 год - 5000 рублей

9. Общие результаты реализации проекта

По результатам итоговой аттестации было выпущено 6 человек. Все они получили сертификаты «Арвато Рус» и Российско-Германской ВТП с присвоением квалификации «оператор контакт-центра» по программе профессионального дуального образования по немецким стандартам (приложение 12). Кроме того все участники проекта (7 человек на декабрь 2015 года) получили диплом о среднем профессиональном образовании с повышенным четвертым разрядом.

По результатам итоговой аттестации работодателем было предложено трудоустройство четверем выпускникам, предложение принял только один (юноши ушли в армию).

Партнеры подписали соглашение о дальнейшем сотрудничестве по подготовке специалистов с элементами дуального образования по специальности «Операционная деятельность в логистике»

В сентябре 2016 года будет проведен отбор в новую группу по профессии «оператор контакт-центра», по результатам отбора между партнерами будет заключен новый договор о сотрудничестве.

10. Удовлетворенность обучающихся и работодателей результатами проекта

Мониторинг удовлетворенности проводился по следующим показателям:

- удовлетворенность **содержанием и результатами освоения**;
- удовлетворенность **организацией деятельности**;
- удовлетворенность **социально-психологическими условиями**.

Опрос студентов и родителей показал, что 90% удовлетворены содержанием и результатами освоения программы. Студенты отмечали, что ощущают продвижение вперед, осознают себя профессионалами. Вместе с тем, замечали, что есть проблемы с подачей материала со стороны наставника предприятия.

Удовлетворенность организацией учебного процесса была несколько ниже - 70%. Студенты отмечали неравномерность распределения учебной нагрузки, дальность нахождения предприятия, отсутствие «тренировочной» базы в ОУ и вместе с тем достаточные условия труда на предприятии.

Опрос в направлении удовлетворенности социально-психологическими условиями так же выявил «+» и «-» социального взаимодействия. Степень удовлетворенности в отношении этого показателя – 74%.

Большинство выпускников отмечали помощь со стороны наставников, заботливое отношение, доброжелательную атмосферу в коллективе, но отмечали завышенные требования к себе со стороны работодателя, понимали, что работа на предприятии - это ответственность. Говорили о сложности вхождения в коллектив и необходимости разработки программы адаптации студента на рабочем месте.

11. Проблемы реализации проекта

Проблемы при реализации проекта с точки зрения работодателя:

1. Низкая мотивация учащихся колледжа
2. Возраст участников проекта
3. Призыв в армию юношей после окончания колледжа
4. Отсутствие реальной поддержки на региональном уровне

Проблемы при реализации проекта с точки зрения колледжа:

1. Предприятие ставит жесткие рамки при проведении контрольных (зачетов), что делает возможность получения стипендии студентам минимальной. Для менее успешных и понимающих это студентов пропадает интерес
2. Не всегда наставник с предприятия способен вести учебный процесс грамотно с точки зрения принципов, закономерностей педагогики и т.д.
3. Учебная группа делится на две части (с обучением по дуальной системе и без нее), возникают трудности в составлении рабочих программ
4. Участники проекта на «Арвато Рус» не выполняли реальных работ
5. Отсутствие нормативной базы на региональном уровне
6. Профессиональный стандарт по профессии «оператор контакт-центра» не существует
7. Тот, кто решает учиться дуально, имеет меньше возможностей для лавирования. В случае отказа студенту-выпускнику в трудоустройстве студенту необходимо проходить период адаптации на другом предприятии, с особенностями работы которого он не знаком
8. Высокие требования к результатам труда (завышенные нормы выработки)
9. Более серьезная дисциплина, никаких поблажек, жесткий график работы.

12. Предложения по совершенствованию проекта, разработке и совершенствованию профессиональных стандартов, корректировке примерных основных образовательных программ

1. Снизить «планку», так как студенты - это еще не сотрудники. Они только учатся
2. Наставники с предприятий обязательно должны иметь педагогическое образование или проходить курсы повышения квалификации в ИРО.
3. Закрепление на время работы на предприятии за группой 2 наставников: с ОУ и с предприятия.
4. Создание на «Арвато Рус» условий для отработки компетенций по основной профессии.
5. На последних этапах практики дать студентам возможность выполнения реальных работ.
6. Необходимы следующие документы на региональном уровне:
 - Регламентирующий дуальное образование как формы организации учебного процесса;
 - Методические рекомендации для ОУ по внедрению различных моделей дуального образования;
 - Создание «координационного центра».
7. Разработка профстандартов при возникновении новых компетенций
8. Сделать роль наставника более значимой.
9. Установить учебные нормы выработки с учетом поправочных коэффициентов.
10. Повышение мотивации абитуриентов и учащихся .
11. Распространение информации о преимуществах дуальной системы обучения.
12. Обучение профессиям, востребованным современными предприятиями.
13. Поддержка участников дуальной модели обучения на региональном уровне.
14. Мотивация предприятий к участию в дуальной модели подготовки кадров.

ПРИЛОЖЕНИЯ

СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

г. Ярославль

24 июня 2014 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Дистрибуционный центр Бертельсман», именуемое в дальнейшем «Общество», в лице генерального директора Пёчке Бернда-Михаэля, действующего на основании Устава, и **ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»**, именуемое в дальнейшем «Колледж», в лице директора Трошина Андрея Николаевича, действующего на основании Устава, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящее соглашение о сотрудничестве в области подготовки специалистов (далее - Соглашение) о нижеследующем:

1. Предмет и цель соглашения.

1.1. Предметом соглашения является организация сотрудничества Сторон в сфере подготовки квалифицированных рабочих и служащих по программам среднего профессионального образования для удовлетворения потребности в них Общества.

1.2. Целью соглашения является обеспечение подготовки специалистов для Общества с требуемой квалификацией в необходимом количестве, в соответствии с учебными планами, согласованными Обществом по основной профессиональной образовательной программе (ОПОП) «Мастер по обработке цифровой информации» (по определению Общества «Оператор контакт-центра»).

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Колледж обязуется:

2.1.1. Предоставить материально-техническую базу для профессионального образования и нести ответственность за ее содержание и модернизацию в соответствии с современным уровнем технического развития при наличии необходимых для этого бюджетных средств.

2.1.2. Подготовить для Общества согласно заявке необходимое количество специалистов.

2.1.3. Осуществлять мероприятия по профессиональной ориентации, консультации, профессиональному отбору обучающихся в группы, указанные в п. 2.1.5 Соглашения.

2.1.4. Привлекать представителей Общества к разработке образовательных программ, созданию учебно-методического обеспечения, формированию учебных планов.

2.1.5. Осуществить набор обучающихся в группу для освоения ОПОП «Мастер по обработке цифровой информации» (по определению Общества «Оператор контакт-центра»).

2.1.6. Проводить обучение в дневное время с 08.30 до 15.00 в будние дни по расписанию Колледжа.

2.1.7. Организовывать учебный процесс согласно рекомендациям Общества, в соответствии с ОПОП «Мастер по обработке цифровой информации» (по определению Общества «Оператор контакт-центра»), а также требованиями закона РФ «Об образовании в Российской Федерации».

2.1.8. Назначить ответственное лицо для контроля соблюдения обучающимися правил внутреннего трудового распорядка и других локальных нормативных актов Общества. Обеспечить непосредственное участие ответственного лица Колледжа в процессе адаптации обучающихся в период прохождения практического обучения.

2.1.9. Предоставлять Обществу возможность контроля за ходом исполнения Колледжем обязательств по настоящему соглашению.

2.1.10. Предоставлять Обществу сведения о посещаемости обучающимися занятий в Колледже. Не позднее 3 (трех) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, отправлять на электронную почту Общества отсканированный документ, подписанный ответственным лицом и заверенный печатью Колледжа. Оригинал документа должен быть предоставлен Обществу в течение 10 рабочих дней месяца, следующего за отчетным.

2.1.11. Выдавать подготавливаемым для Общества специалистам после окончания обучения документ установленного образца.

2.1.12. Соблюдать конфиденциальность в отношении информации, которая стала известна в рамках реализации настоящего соглашения.

2.2. Общество обязуется:

2.2.1. Заключить ученический договор с предварительно отобранными Обществом обучающимися по профессии «Мастер по обработке цифровой информации» (по определению Общества «Оператор контакт-центра») с выплатой стипендии и платой за выполненную на практических занятиях работу.

2.2.2. Консультировать Колледж по вопросам оснащения лабораторий, информировать Колледж о потребности в новых навыках и знаниях и о потребности в новых тренингах и модернизации и улучшении реализуемых тренингов.

2.2.3. Оказывать помощь Колледжу в предоставлении информации по профессии, названной в п. 1.2 и профотборе обучающихся.

2.2.4. Принимать решение о заключении с обучающимися по окончании их обучения трудового договора, исходя из сложившейся экономической ситуации и на основании собственных критериев.

2.2.5. Контролировать посещение обучающимися занятий в Колледже, а также их успеваемость.

2.2.6. Принять обучающихся на обучение в количестве и сроки, согласованные с Колледжем.

2.2.7. Обеспечить прохождение отобранными Обществом обучающимися практик в соответствии с учебным планом и графиком занятий, знакомить их с местом и характером будущей работы.

2.2.8. Закрепить за группой обучающихся специалиста Общества для обучения практическим знаниям и приемам работы.

2.2.9. Совместно с Колледжем организовать процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных ими в процессе дуального обучения.

2.2.10. Предоставлять Колледжу возможность контроля за ходом исполнения Обществом обязательств по настоящему соглашению

2.2.11. Выдавать после окончания обучения обучающимся по ученическому договору соответствующий документ.

2.2.12. Реализовывать совместные программы и проекты по расширению сотрудничества Сторон в области профессионального образования.

2.2.13. Оказывать Колледжу содействие в совершенствовании инновационного процесса подготовки специалистов, в том числе стажировку преподавателей и мастеров производственного обучения.

2.2.14. Соблюдать конфиденциальность в отношении информации, которая стала известна в рамках реализации настоящего соглашения.

3. Особые условия

3.1. Каждая из Сторон должна оказывать содействие другой стороне в выполнении принятых соглашением обязательств, своевременно принимать зависящие от нее меры по улучшению качества и повышению эффективности сотрудничества в деле подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов.

3.2. Стороны не имеют права уступать права и обязанности по настоящему соглашению третьим лицам без согласия с другой стороны.

3.3. Настоящее соглашение может быть изменено путем подписания Сторонами дополнительного соглашения, которое является его неотъемлемой частью.

4. Финансовое и материальное обеспечение осуществления сотрудничества сторон

4.1. Деятельность сторон по финансовому и материальному обеспечению их сотрудничества, не предусмотренная данным соглашением, осуществляется на основе отдельных договоров. При этом Стороны могут оказывать друг другу дополнительные услуги на основе принципов взаимовыгодного партнерства.

5. Ответственность сторон.

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, изложенных в настоящем соглашении, если это является результатом:

- Форс-мажорных обстоятельств: пожар, наводнение, военные действия, землетрясение и т.п.;
- Действий органов государственной власти;
- Неисполнения или недостаточного исполнения другой стороной своих обязательств, изложенных в настоящем соглашении.

6. Срок действия соглашения.

6.1. Данное соглашение вступает в силу с момента подписания и заключено до 01 февраля 2016 года.

6.2. Настоящий Договор заключен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу - по одному экземпляру каждой из Сторон.

7. Банковские реквизиты и подписи сторон.

**ООО «Дистрибуционный центр
Бертельсман»**

**ГПОУ ЯО «Ярославский
автомеханический колледж»**

Генеральный директор

Директор колледжа

_____ Б.-М. Пёчке

_____ А.Н.Трошин

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

М.П.

МЕМОРАНДУМ О ВЗАИМОПОНИМАНИИ

между

Союзом «Российско-Германская Внешнеторговая палата»,
(далее «ВТП»), г. Москва,

а также организациями, осуществляющими дуальное обучение
(далее: «Предприятие/Предприятия»):

ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман»

профессиональными образовательными организациями:

ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

компетентными органами субъектов Российской Федерации:

Департамент образования Ярославской области

именуемыми далее „Партнеры“ –

Меморандум о взаимопонимании, заключенный между Российско-германской внешнеторговой палатой (далее: - ВТП) в лице Председателя палаты Михаеля Хармса, Обществом с ограниченной ответственностью «Дистрибуционный центр Бертельсманн» (далее: Предприятие) в лице генерального директора Бернда - Михаэля Пёчке, государственным профессиональным образовательным учреждением Ярославской области «Ярославский автомеханический колледж» (далее - Колледж) в лице директора Колледжа Трошина Андрея Николаевича, департаментом образования Ярославской области (далее - Департамент) в лице директора департамента Груздева Михаила Вадимовича, вместе именуемыми далее «Партнеры», действует в качестве основы для сотрудничества в рамках реализуемой при поддержке Правительства Федеративной Республики Германия программы по внедрению элементов и структур дуального обучения (VETnet) следующий рабочий документ.

Партнеры обязуются совместно и в соответствии с их компетенциями сотрудничать в рамках постоянной рабочей группы по разработке, внедрению, реализации и оценке образовательной программы среднего профессионального образования по профессии «Мастер по обработке цифровой информации» (Contact Center Agent/ оператор контакт - центра - рабочее название; далее - образовательная программа) с использованием дуального обучения.

1. Новая образовательная программа должна соответствовать основным требованиям, предъявляемым к современному профессиональному образованию. При этом будут учтены как германские стандарты профессионального образования, установленные в Законе о профессиональном образовании (BBiG), так и федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования и высшего образования.

2. Общая координация работ по внедрению образовательных программ возлагается на ВТП. Утверждение образовательных программ, включая

разработку образовательных программ и типовых учебных планов, осуществляют профессиональные образовательные организации.

3. Сотрудничество в соответствии с настоящим Меморандумом между партнерами строится на основе совместно разрабатываемого плана работы. Реализацию плана работы и соблюдение сроков координирует и оценивает ВТП. Партнеры согласуют между собой план работы не позднее 20-го мая 2014 года.

4. Реализацию образовательных программ осуществляют соответствующие предприятия. Они определяют основные вопросы, и очередность реализации образовательных программ. Кроме того, они согласовывают разрабатываемые предприятиями положения об обучении с теми учебными планами, которые составляют профессиональные образовательные организации. Положение об обучении регламентирует практическую часть обучения на этих предприятиях.

5. Профессиональные образовательные организации разрабатывают на основе положений об обучении соответствующие типовые учебные планы для занятий, проводимых в профессиональной образовательной организации. Учебные планы содержат как теоретический материал, так и практические профессиональные знания и навыки, которые необходимо передать ученикам в профессиональных образовательных учреждениях. Необходимо еще в профессиональной образовательной организации привить в общих чертах существенные практические навыки, которые будут приобретаться на обучающем предприятии на конкретном рабочем месте.

6. ВТП организует и координирует повышение квалификации наставников (тренеров).

7. Все другие партнеры (предприятия, профессиональные образовательные организации, субъекты Российской Федерации) в равной мере отвечают за направление участников на мероприятия по повышению квалификации в своей области или сфере ответственности, а также за финансовое обеспечение соответствующих курсов и предоставление соответствующих помещений для их проведения.

8. Не менее одного представителя от каждого предприятия, участвующего в работе по внедрению образовательной программы, будет входить в Комитет по профессиональному образованию, который должен быть создан ВТП не позднее июня 2014 года. Комитет по профессиональному образованию координирует, организует и контролирует под общим руководством ВТП основное содержание и процессы профессионального образования в рамках проекта. Вопрос о делегировании в состав Комитета представителей профессиональных образовательных организаций и администраций субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, а также представителей других организаций будет решаться в индивидуальном порядке.

9. ВТП обеспечивает профессионально-общественную аккредитацию образовательных программ. Эта система ориентирована в первую очередь на

внедрение и повсеместное применение основных элементов дуального обучения и в частности включает:

- установление соответствия предприятий и профессиональных образовательных организаций потребностям дуального обучения;
- обеспечение единых стандартов обучения и промежуточной и государственной итоговой аттестации;
- выдача соответствующего документа об образовании и о квалификации единого образца.

Необходимые согласования между партнерами по проекту будут производиться в рамках Комитета по профессиональному образованию при ВТГ1.

10. Партнеры по проекту согласуют между собой, как они будут предлагать на рынке те или иные образовательные программы. Цель состоит в том, чтобы, с одной стороны, повысить имидж профессионального образования, и с другой стороны, определить необходимое количество обучающихся для разработанных новых образовательных программ.

11. ВТП осуществляет в рамках имеющихся у нее кадровых и финансовых возможностей долговременную информационную кампанию по проекту. Партнеры будут также активно вовлекаться в эту работу. Это включает в себя изготовление и предоставление в распоряжение средств размещения рекламы (публикация в средствах массовой информации, другие печатные материалы, в том числе цифровые средства рекламы и т.д.), а также создание и поддержание в актуальном состоянии веб-портала в сети Интернет. В рамках подготовки к учебному году под эгидой ВТП будет проведено совместное мероприятие информационно-презентационного характера с участием всех партнеров по проекту.

12. Меморандум о взаимопонимании заключается первоначально на период до 30-го сентября 2014 года, что соответствует сроку действия проекта VETnet, который осуществляется при поддержке и финансируется Правительством Федеративной Республики Германия. Партнеры по проекту обязуются в срок до 30-го июня 2014 года урегулировать вопросы взаимного сотрудничества, в частности основные моменты, временной график, а также рамочные финансовые условия сотрудничества.

Настоящий Меморандум заключен в Ярославле, «26» июня 2014 года.

Подписи партнёров

Российско-Германская Внешнеторговая палата

ООО «Дистрибутивный центр Бертельсман»

ГПОУ ЯО «Ярославской автомеханический колледж»

Департамент т образования Ярославской области

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ЯО «Ярославский
автомеханический колледж»

А.Н.Трошин
«____» _____ 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО
«Дистрибуционный центр
Бертельсман»

Б.-М. Пёчке
«____» _____ 2014 г.

Положение о наставничестве обучающихся
ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»
по профессии «Мастер по обработке цифровой информации»
(по определению ООО ДЦБ - «Оператор контакт-центра»)

1. Общие положения

4. Настоящее положение о наставничестве (далее – Положение) разработано в целях обеспечения взаимодействия ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман» (далее – ООО ДЦБ) и Государственного профессионального образовательного учреждения Ярославской области «Ярославский автомеханический колледж» (далее – Колледж) в рамках сетевой формы реализации основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) по профессии «Мастер по обработке цифровой информации» (по определению ООО ДЦБ - «Оператор контакт-центра») (далее – ОПОП).

Настоящее Положение определяет порядок организации и осуществления наставничества обучающихся очной формы обучения Колледжа, осваивающих ОПОП при проведении обучения с элементами дуального образования на ООО ДЦБ.

5. Наставничество представляет собой одну из форм инвестиций в развитие Колледжа в виде непрерывного процесса передачи знаний, умений и навыков наиболее квалифицированных специалистов (рабочих) ООО ДЦБ обучающимся Колледжа в период реализации программы обучения с элементами дуального образования.

6. Наставничество организуется в период прохождения обучающимися производственной практики в рамках обучения с элементами дуального образования на ООО ДЦБ.

7. Целями наставничества являются повышение уровня подготовки обучающихся, передача профессионального опыта, обеспечение оптимального использования времени и ресурсов, обучение наиболее рациональным приемам и методам работы для достижения обучающимися высокого уровня подготовки по ОПОП в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) и рабочими программами по учебным дисциплинам и профессиональным модулям (далее - УД и ПМ).

8. Основные задачи наставничества:

8.1. Комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности в рамках освоения ОПОП, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение необходимых умений и опыта практической работы в соответствии с ФГОС СПО и рабочими программами УД и ПМ за счет ознакомления с современными методами и приемами труда, передачи наставником личного опыта.

8.2. Повышение уровня профессионального образования и профессиональных навыков выпускников Колледжа.

8.3. Сопровождение обучающихся Колледжа на ООО ДЦБ в период реализации программ дуального обучения.

8.4. Мобильная корректировка профессиональных навыков обучающихся Колледжа на ООО ДЦБ в период реализации ОПОП.

8.5. Повышение мотивации обучающихся Колледжа к установлению длительных трудовых отношений с ООО ДЦБ по окончании курса обучения в Колледже.

8.6. Приобщение обучающихся к корпоративной культуре ООО ДЦБ.

8.7. Содействие достижению обучающимися высокого качества труда.

9. Ответственность за организацию и осуществление наставничества обучающихся несут руководители Колледжа и ООО ДЦБ.

2. Деятельность наставника по организации производственной практики

4. Наставник – работник ООО ДЦБ из числа наиболее квалифицированных специалистов (рабочих), обладающий высокими профессиональными и нравственными качествами, практическими знаниями и опытом, имеющий безупречную репутацию и закрепленный за группой обучающихся в качестве наставника приказом руководителя ООО ДЦБ.

Работники ООО ДЦБ назначаются наставниками с их письменного согласия.

Наставник должен знать:

1. основы педагогики, психологии, методики профессионального обучения и воспитания обучающихся;
2. технологию производства, производственное оборудование и правила его технической эксплуатации;
3. правила и средства контроля соответствия технического состояния оборудования требованиям безопасности ведения работ;
4. нормативно – правовые акты по вопросам охраны труда и пожарной безопасности.

5. Наставничество осуществляется в отношении группы обучающихся.

6. Наставник имеет право:

6.1. Требовать от обучающихся выполнения производственных заданий, контролировать соблюдение ими Устава, правил внутреннего распорядка ООО ДЦБ, санитарных, противопожарных и иных

общеобязательных норм и правил, выполнения указаний по всем вопросам, связанным с их практическим обучением.

6.2. Принимать участие в обсуждении вопросов, связанных с обучением обучающихся, вносить предложения руководителю Колледжа о поощрении отдельных обучающихся.

6.3. Участвовать в работе комиссии по присвоению квалификации обучающимся по профессии (специальности) в соответствии с приказом о составе комиссии.

7. Наставник обязан:

7.1. Ознакомить обучающихся с Уставом, правилами внутреннего трудового распорядка ООО ДЦБ, санитарными, противопожарными и иными общеобязательными нормами и правилами ООО ДЦБ.

7.2. Организовать процесс обучения обучающихся в соответствии с учебным планом освоения ОПОП и контролировать работу, выполняемую обучающимися самостоятельно, выявлять и совместно устранять допущенные ошибки. По итогам освоения профессиональных модулей (ПМ) заполнить аттестационные листы обучающихся и дать производственную характеристику обучающимся в дневнике производственной практики.

7.3. Рационально организовывать труд обучающихся, эффективно использовать оборудование ООО ДЦБ в процессе обучения.

8. Наставник несет персональную ответственность за качество обучения обучающегося в период практического обучения на ООО ДЦБ.

9. График выполнения обязанностей наставника должен соответствовать учебному плану обучающихся при реализации ОПОП на ООО ДЦБ при условии обеспечения выполнения ФГОС СПО.

10. Наставник может быть досрочно освобожден от исполнения возложенных на него обязанностей по осуществлению наставничества приказом руководителя ООО (ДЦБ) в случаях:

2. письменного заявления наставника об освобождении от обязанностей по осуществлению наставничества;
3. невыполнения или ненадлежащего выполнения наставником возложенных на него обязанностей;
4. письменного мотивированного ходатайства обучающихся, Колледжа;
5. производственной необходимости.

11. Реализации функций наставничества предшествует прохождение наставником стажировки по профилю реализуемой ОПОП (основы педагогики и психологии) в ГАОУ ЯО «Институт развития образования» согласно дорожной карте по реализации проекта в Ярославской области.

Стажировка направлена на:

1. расширение представлений наставника о технологиях обучения обучающихся Колледжа;
2. развитие навыков управления группой обучающихся;
3. освоение психолого–педагогических основ производственного обучения.

12. Размер и порядок поощрения наставника за проведение производственной практики устанавливается ООО ДЦБ.

3. Организация и проведение наставничества обучающихся на ООО ДЦБ

3.1. Организация и проведение наставничества обучающихся на ООО (ДЦБ) регламентируется:

3.1.1. Настоящим Положением.

3.1.2. Годовым календарным графиком **учебного процесса**, планом мероприятий по обеспечению образовательного процесса при реализации ОПОП, приказами ООО ДЦБ и Колледжа.

3.1.3. Соглашением о сотрудничестве между ООО ДЦБ и Колледжем.

3.1.4. Ученическими договорами о дуальном обучении между обучающимися и ООО ДЦБ.

3.2. Для организации и проведения наставничества:

ООО ДЦБ:

3.2.1. Закрепляет за каждой группой обучающихся наставника для обучения их практическим знаниям и приемам в работе по реализации ОПОП и информирует об этом Колледж.

3.2.2. Согласует с руководством Колледжа сроки прохождения стажировки наставником и направляет на стажировку наставника в ГАОУ ЯО «Институт развития образования».

3.2.3. Обеспечивает соответствие графика работы наставника графику реализации ОПОП на ООО ДЦБ и создаёт условия для работы наставника с группой обучающихся.

3.2.4. Обеспечивает выполнение наставником ОПОП, проведение инструктажа с обучающимися.

3.2.6. Контролирует деятельность наставника в рамках реализации ОПОП на ООО (ДЦБ).

3.3. Для организации проведения наставничества:

Колледж:

3.3.1. Контролирует выполнение наставником ОПОП.

3.3.2. Согласует с руководством ООО (ДЦБ) сроки прохождения стажировки наставника.

3.3.4. По окончании прохождения производственной практики по соглашению сторон привлекает наставника к работе комиссии по присвоению квалификации обучающимся по профессии (специальности) в соответствии с приказом о составе комиссии.

УЧЕНИЧЕСКИЙ ДОГОВОР О ДУАЛЬНОМ ОБУЧЕНИИ

г. Ярославль

" 24 " июня 2014 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Дистрибуционный центр Бертельсман», именуемое в дальнейшем «Работодатель», в лице генерального директора Пёчке Бернда-Михаэля, действующего на основании Устава, и гражданин _____, именуемый в дальнейшем «Ученик», действующий в своих интересах и от своего имени, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий Ученический договор (далее - Договор) от нижеследующем:

5. Предмет Договора.

1. Настоящий договор заключен между Работодателем и Учеником о том, что Работодатель организует профессиональное обучение Ученика с целью приобретения им профессии/специальности *оператор контакт - центра*.
2. Ученик после получения обусловленной настоящим договором профессии, а также при наличии предложения от Работодателя (при наличии вакантных должностей по полученной профессии/специальности), обязуется отработать на предприятии Работодателя по полученной профессии не менее чем 2 (два) года с оформлением между Сторонами надлежащего трудового договора.
3. Обучение Ученика в соответствии с условиями настоящего Договора осуществляется в курсовой (*групповой, индивидуальной*) форме обучения.
4. Обучение осуществляется в ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж» (далее «Колледж»), а также на предприятии Работодателя (производственное обучение).
Обучение очное, дневное, срок обучения 1 год 5 месяцев.
Начало обучения «01» сентября 2014 г.
Окончание обучения «30» января 2016 г.
5. Не менее двух раз в течение учебного года Ученику устанавливаются каникулы. Даты начала и окончания каникул согласовываются между Работодателем и Колледжем и своевременно доводятся до сведения Ученика.
6. Ученику устанавливается стипендия в размере 6000 (Шесть тысяч) рублей за 1 календарный месяц.
Ученик, которому назначается стипендия, должен соответствовать следующим требованиям:
 6. отсутствие по итогам промежуточной аттестации по профильным общеобразовательным дисциплинам и дисциплинам профессионального цикла оценки «удовлетворительно»;

7. отсутствие академической задолженности;
 8. отсутствие пропусков занятий в Колледже и на предприятии Работодателя по неуважительной причине.
7. Выполненная на практических занятиях работа оплачивается по действующей на предприятии Работодателя тарифной ставке с учетом личной производительности (процента выработки на выполняемых операциях) Ученика.
8. В период каникул, указанных в п. 1.4. настоящего Договора стипендия не выплачивается.

6. Срок действия договора.

2.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до момента окончания исполнения Сторонами своих обязательств по нему.

7. Права и обязанности сторон.

1. По настоящему Договору Ученик обязуется:
 - 1.1. Добросовестно относиться к изучению выбранной профессии (специальности);
 - 1.2. Соблюдать локальные нормативные акты Работодателя, в том числе акты в сфере охраны труда;
 - 1.3. Выполнять указания преподавателей колледжа, касающиеся процесса обучения, и уполномоченных лиц Работодателя, которым поручено проведение процесса обучения;
 - 1.4. Бережно относиться к имуществу Работодателя, не допуская случаев его поломки или бессмысленного использования, в том числе по небрежности или недосмотру; Посещать все предусмотренные программой обучения практические занятия на предприятии Работодателя в установленные им сроки, выполнять указания сотрудников Работодателя, осуществляющих руководство обучением Ученика на предприятии, соблюдать установленные сроки каникул;
 - 1.5. Не разглашать информацию, ставшую ему известной в ходе процесса производственного обучения в ООО ДЦБ.
 - 1.6. По окончании обучения и получения обусловленной настоящим Договором профессии (подтвержденной соответствующим квалификационным документом) и при наличии предложения от Работодателя отработать на предприятии Работодателя по полученной профессии не менее чем в течение 2 (двух) лет;
 - 1.7. В случае невозможности выполнения условий п. 3.1.6.. Договора по независящим от Ученика обстоятельствам (в том числе, но не ограничиваясь: призыв в армию, исполнение решения суда), Ученик обязуется отработать на предприятии Работодателя по полученной профессии по окончании действия указанных обстоятельств.
2. Ученик вправе:
 - 2.1. Претендовать на выплату стипендии со стороны Работодателя;

2.2. Пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

3. По настоящему Договору Работодатель обязуется:

3.1. Ознакомить Ученика с правилами внутреннего трудового распорядка, Кодексом поведения Bertelsmann и другими локальными нормативными актами, провести инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности.

3.2. Предоставлять Ученику средства обучения, оборудование, расходные материалы, необходимые для освоения указанной в настоящем Договоре профессии (специальности) на период прохождения обучения;

3.3. Выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством РФ.

4. Работодатель вправе:

4.1. Требовать от Ученика выполнения им своих обязательств по Договору;

4.2. Пользоваться другими правами, обусловленными действующим трудовым законодательством.

8. Порядок выплаты стипендии.

1. Стипендия и плата за выполненную на практических занятиях работу перечисляется Работодателем на банковский счет Ученика, открытый в отделении Сбербанка, в соответствии с реквизитами, сообщаемыми Учеником Работодателю в письменной форме.

2. Сумма стипендии рассчитывается пропорционально количеству фактических часов занятий в Колледже и на предприятии Работодателя за месяц. Плата за выполненную на практических занятиях работу (если таковая имела место) рассчитывается пропорционально количеству фактических часов занятий на предприятии Работодателя за месяц с учетом личной производительности Ученика и наличию технологических ошибок.

3. Стипендия и плата за выполненную на практических занятиях работу выплачивается по окончании каждого отчетного месяца обучения, не позднее 15 числа месяца, следующего за обучением.

4. Начисленные налог на доходы физических лиц и суммы страховых взносов подлежат перечислению в бюджет, Пенсионный фонд и Федеральный фонд ОМС в порядке и сроки, предусмотренные законодательством РФ.

9. Ответственность Сторон.

1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Сторонами обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Ученик несет ответственность как за прямой действительный ущерб, непосредственно причиненный им Работодателю, так и за ущерб, возникший у Работодателя в результате возмещения им ущерба иным лицам при наличии вины Ученика.

Ученик несет полную материальную ответственность за умышленное причинение ущерба, за ущерб, причиненный в состоянии алкогольного,

наркотического или иного токсического опьянения, а также за ущерб, причиненный в результате совершения преступления или административного проступка. Стоимость причиненного ущерба может быть вычтена из причитающейся Ученику стипендии и заработной платы согласно порядку взыскания ущерба, установленному Трудовым кодексом РФ.

2. В случае отказа Ученика от заключения трудового договора, а также в случае прекращения обучения без уважительных причин, в том числе, но, не ограничиваясь перечисленным, по основаниям, предусмотренным пп. 3, 6, 7, 9 ст.77, пп.3-7, 11 ст.81 Трудового кодекса РФ до истечения срока, указанного в пункте 3.1.7. настоящего Договора, Ученик обязан возместить затраты, понесенные Работодателем на его обучение (в том числе стипендию, уплаченную Ученику Работодателем за все время обучения) исчисленные пропорционально фактически неотработанному после окончания обучения времени.

10. Условия изменения и прекращения договора.

1. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Работодателя или Ученика.

2. По инициативе Работодателя Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке с письменным уведомлением Ученика за один месяц до даты расторжения Договора.

3. В случае невыполнения либо ненадлежащего выполнения Учеником пунктов 3.1.1.-3.1.6. Договора, либо отчисления Ученика из Колледжа, настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Работодателя в одностороннем порядке в любое время с соответствующим предварительным письменным уведомлением. Договор считается расторгнутым с момента получения Учеником указанного уведомления. Работодатель имеет право также взыскать с Ученика стипендию, уплаченную Работодателем за все время обучения.

4. Ученик имеет право расторгнуть договор, с письменным уведомлением Работодателя за один месяц до даты расторжения Договора.

5. При расторжении договора без уважительной причины Ученик обязуется возместить затраты, понесенные Работодателем на обучение Ученика, исчисленные пропорционально фактическому времени обучения. При этом уважительными причинами, освобождающими Ученика от обязанности возмещения вышеуказанных затрат, являются:

4. Признание Ученика полностью неспособным к трудовой деятельности в соответствии с медицинским заключением, выданном в предусмотренном законодательством порядке.

5. Наличие медицинских противопоказаний в отношении предложенной работы.

6. Настоящий договор может быть изменен или дополнен только по письменному соглашению Сторон, которое является его неотъемлемой частью.

11.Заключительные положения

1. Настоящий Договор заключен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу - по одному экземпляру каждой из Сторон.
2. Прекращение действия настоящего Договора влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает Стороны от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий Договора.

Адреса и реквизиты сторон.

**График практических занятий учащихся ЯАК на ООО «ДЦ Бертельсман»
(в период с сентября 2014 по январь 2016)**

2014 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	итого за год
Количество рабочих дней в месяце									22	23	18	23	86
Количество дней практических занятий на ДЦБ									0	19	16	19	54
Количество часов практических занятий на ДЦБ									0	114	96	114	324
Примечание										с 06.10.14 по 30.10.14	с 06.11.12 по 27.11.14	с 02.12.14 по 26.12.14	
2015 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	итого за год
Количество рабочих дней в месяце	16	19	21	22	19	21			22	22	20	23	205
Количество дней практических занятий на ДЦБ	0	17	19	0	0	0			0	19	17	18	90
Количество часов практических занятий на ДЦБ	0	102	114	0	0	0			0	114	102	108	540
Примечание		с 03.02.15 по 26.02.15	с 03.03.15 по 30.03.15							с 05.10.15 по 29.10.14	с 5.11.15 по 27.11.15	с 02.12.15 по 25.12.15	
2016 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	итого за год
Количество рабочих дней в месяце	15												15
Количество дней практических занятий на ДЦБ	0												0
Количество часов практических занятий на ДЦБ	0												0
								ИТОГО					
								Количество дней практических занятий на ДЦБ					144
								Количество часов практических занятий на ДЦБ					864

Приложение 6

План практических занятий учащихся ЯАК по специальности "оператор контакт-центра" (сервисная служба ООО "Дистрибуционный центр Бертельсман")

№	Темы практических занятий	Количество часов
1	Ознакомление с Кодексом поведения Bertelsmann. Правила внутреннего трудового распорядка компании. Изучение инструкций по охране труда, противопожарной безопасности, оказанию первой медицинской помощи.	6
2	Ознакомление с организационной структурой Сервисной службы (отделы, специфика). Положение о Подразделении. Принцип дистанционных продаж. Знакомство с видами каталогов, бланков заказов. Изучение должностной инструкции оператора.	3
3	Знакомство с видами анкет-опросников. Изучение программного обеспечения компании. Стандарт ввода адресных и личных данных клиента, маска ввода анкет.	3
4	Изучение программного обеспечения компании. Обработка анкет, ввод данных в программу под контролем наставника. Разбор допущенных ошибок.	12
5	Самостоятельная обработка тестовых анкет.	36
6	Знакомство с проектом 1. Изучение инструкции по обработке заказов подписных изданий и коллекций. Виды бланков заказов на подписку. Изучение программного обеспечения: лицевой счет клиента/заказы. Обучение вводу заказов в программу.	18
7	Обработка заказов на подписку по проекту 1, ввод данных в программу под контролем наставника. Разбор допущенных ошибок.	12
8	Самостоятельный ввод тестовых заказов на подписку по проекту 1.	18
9	Знакомство с проектом 2. Обработка заказов подписных изданий и коллекций по проекту 2. Виды бланков заказов на подписку. Работа в лицевом счете клиента/заказы. Обучение вводу заказов в программу.	12
10	Обработка заказов на подписку по проекту 2, ввод данных в программу под контролем наставника. Разбор допущенных ошибок.	12
11	Самостоятельный ввод тестовых заказов на подписку по проекту 2.	18
12	Самостоятельный ввод тестовых заказов на подписку по проектам 1-2.	24
13	Знакомство с проектом 3. Обработка заказов подписных изданий и коллекций по проекту 3. Виды бланков заказов на подписку. Работа в лицевом счете клиента/заказы. Обучение вводу заказов в программу.	12
14	Обработка заказов на подписку по проекту 3, ввод данных в программу под контролем наставника. Разбор допущенных ошибок.	12

15	Самостоятельный ввод тестовых заказов на подписку по проекту 3.	18
16	Самостоятельный ввод тестовых заказов на подписку по проектам 1, 2, 3.	42
17	Ввод заказов на пропущенные номера проектов 1, 2, 3. Ввод данных под контролем наставника.	18
18	Самостоятельный ввод тестовых заказов на отдельные номера проектов 1, 2, 3.	45
19	Обучение по корректировке адресных, личных данных клиента. Блокировка заказов. Самостоятельная работа.	3
20	Правила внутреннего трудового распорядка компании. Повторный инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности, оказанию первой медицинской помощи.	3
21	Программное обеспечение компании. Стандарт ввода адресных и личных данных клиента, маска ввода анкет. Обработка анкет, ввод данных в программу под контролем наставника.	9
22	Самостоятельная обработка тестовых анкет. Разбор допущенных ошибок.	12
23	Самостоятельная обработка анкет.	12
24	Повторный инструктаж по проекту 1. Закрепление информации. Обработка заказов подписных изданий и коллекций. Ввод заказов на пропущенные номера по проекту 1. Работа в лицевом счете клиента/заказы. Ввод тестовых заказов в программу. Разбор допущенных ошибок.	24
25	Самостоятельный ввод заказов на подписку / на отдельные номера по проекту 1.	24
26	Повторный инструктаж по проекту 2. Закрепление информации. Обработка заказов подписных изданий и коллекций. Ввод заказов на пропущенные номера по проекту 2. Работа в лицевом счете клиента/заказы. Ввод тестовых заказов в программу. Разбор допущенных ошибок.	24
27	Самостоятельный ввод заказов на подписку / на отдельные номера по проекту 2.	24
28	Повторный инструктаж по проекту 3. Закрепление информации. Обработка заказов подписных изданий и коллекций. Ввод заказов на пропущенные номера по проекту 3. Работа в лицевом счете клиента/заказы. Ввод тестовых заказов в программу. Разбор допущенных ошибок.	24
29	Самостоятельный ввод заказов на подписку / на отдельные номера по проекту 3.	24
30	Самостоятельный ввод заказов на отдельные номера проектов 1, 2, 3.	36
31	Правила внутреннего трудового распорядка компании. Повторный инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности, оказанию первой медицинской помощи.	3
32	Изучение базовых навыков профессионального общения по телефону. Изучение программного обеспечения телефонии: руководство оператора. Скрипты разговора. Психологическая адаптация.	15
33	Изучение шаблонов ответов по проекту 1. Осуществление исходящего обзвона по проекту 1 под руководством наставника. Разбор ошибок.	18

34	Изучение шаблонов ответов по проекту 1. Приём входящих звонков по проекту под руководством наставника. Разбор ошибок.	30
35	Самостоятельная работа по обслуживанию проекта 1 (входящие / исходящие звонки). Разбор ошибок.	30
36	Изучение шаблонов ответов по проекту 2. Осуществление исходящего обзвона по проекту 2 под руководством наставника. Разбор ошибок.	18
37	Изучение шаблонов ответов по проекту 2. Приём входящих звонков по проекту под руководством наставника. Разбор ошибок.	30
38	Самостоятельная работа по обслуживанию проекта 2 (входящие / исходящие звонки). Разбор ошибок	30
39	Самостоятельная работа по обслуживанию проектов 1, 2 (входящие / исходящие звонки). Разбор ошибок.	48
40	Изучение шаблонов ответов по проекту 3. Приём входящих звонков по проекту под руководством наставника. Разбор ошибок.	24
41	Самостоятельная работа по обслуживанию проекта 3. Разбор ошибок.	30
42	Самостоятельная работа по обслуживанию проектов 1, 2, 3 (входящие / исходящие звонки). Разбор ошибок.	48

**ДУАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ. АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА
ПО ОКОНЧАНИИ 1-ГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ЗАДАНИЕ:	Ввод заказов в программное обеспечение компании. Количество заказов - одинаковое для всех учащихся – 50 шт
Описание задания	Каждый учащийся получает по 1 пачки бланков заказов для ввода в программное обеспечение. В каждой пачке содержится 50 шт бланков. Все бланки на печатной основе, но данные заполнены «от руки». Ввод заказов предполагает: 4) Ввод адресных и личных данных клиента. 5) Выбор способа оплаты товара, способа доставки товара. 6) Ввод товара в заказ.
Цель задания	Проверить сформированность у учащихся следующих знаний, умений, навыков: 1. Знание стандарта ввода данных в ПО компании. 2. Знание особенностей ввода адресных данных клиента. 3. Знание особенностей ввода заказа на тот или иной товар и, соответственно, правильный выбор способа оплаты заказов, способа доставки заказов. 4. Умение пользоваться поисковой системой ПО для ввода лота (собственно самого товара). 5. Скорость ввода данных. 6. Умение «читать» рукописные бланки. 7. Правильность ввода данных. 8. Умение переключаться с одного вида работ на другой.
ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ:	2 ЧАСА
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:	Оцениваются скорость ввода данных (выполнение нормы выработки) и правильность ввода, т.е. отсутствие ошибок или технологических нарушений (допустимый процент ошибок от введенных заказов = 5%)
Выработка	Операция по вводу заказов является нормированной. Это означает, что фиксируется количество введенных заказов и затраченное время. С их учетом рассчитывается выработка учащегося, т.е. выполнение нормы времени по вводу заказов в ПО.
Виды технологических нарушений	1. ошибка в связке индекс-адрес
	2. ошибка в адресе
	3. ошибка при вводе личных данных клиента (ФИО)
	4. ошибка при вводе контактных данных (телефон, эл. почта)
	5. ошибка при вводе лота, диапазона номеров
	6. ошибка при выборе способа доставки
	7. ошибка при выборе способа оплаты
	8. опечатки (дата рождения, пол...)
	9. соблюдение стандарта ввода данных в программу (сокращения)

ГРАДАЦИЯ ОЦЕНОК

		выработка			
		120 и более %	100-119%	80-99%	менее 80%
ПРОЦЕНТ ОШИБОК	0%*	5-отлично	4-хорошо	4-хорошо	3-удовл.
	1-5 %	4-хорошо	4-хорошо	3-удовл.	3-удовл.
	6-10%	3-удовл.	3-удовл.	2-неудовл.	2-неудовл.
	более 10%	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.

* Допускается 1 негрубая ошибка-опечатка (категория 8. по видам технологических нарушений)

**ДУАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ. АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА
ПО ОКОНЧАНИИ 2-ГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ЗАДАНИЕ:	Ввод заказов в программное обеспечение компании. Количество заказов - одинаковое для всех учащихся – 100 шт
Описание задания	Каждый учащийся получает по 2 пачки бланков заказов для ввода в программное обеспечение. В каждой пачке содержится 50 шт бланков. Все бланки на печатной основе, но данные заполнены «от руки». Бланки в пачках разные, пачки сформированы по принципу: первая пачка включает заказы на товар А. вторая пачка включает заказы на товар Б. Ввод заказов предполагает: 7) Ввод адресных и личных данных клиента. 8) Выбор способа оплаты товара, способа доставки товара. 9) Ввод товара А / Б в заказ.
Цель задания	Проверить сформированность у учащихся следующих знаний, умений, навыков: 9. Знание стандарта ввода данных в ПО компании. 10. Знание особенностей ввода адресных данных клиента. 11. Знание особенностей ввода заказа на тот или иной товар и, соответственно, правильный выбор способа оплаты заказов, способа доставки заказов. 12. Умение пользоваться поисковой системой ПО для ввода лота (собственно самого товара). 13. Скорость ввода данных. 14. Умение «читать» рукописные бланки. 15. Правильность ввода данных. 16. Умение переключаться с одного вида работ на другой.
ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ:	3 ЧАСА
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:	Оцениваются скорость ввода данных (выполнение нормы выработки) и правильность ввода, т.е. отсутствие ошибок или технологических нарушений (допустимый процент ошибок от введенных заказов = 5%)
Выработка	Операция по вводу заказов является нормированной. Это означает, что фиксируется количество введенных заказов и затраченное время. С их учетом рассчитывается выработка учащегося, т.е. выполнение нормы времени по вводу заказов в ПО.
Виды технологических нарушений	1. ошибка в связке индекс-адрес
	2. ошибка в адресе
	3. ошибка при вводе личных данных клиента (ФИО)
	4. ошибка при вводе контактных данных (телефон, эл. почта)
	5. ошибка при вводе лота, диапазона номеров
	6. ошибка при выборе способа доставки
	7. ошибка при выборе способа оплаты
	8. опечатки (дата рождения, пол...)

ГРАДАЦИЯ ОЦЕНОК

		выработка			
		120 и более %	100-119%	80-99%	менее 80%
ПРОЦЕНТ ОШИБОК	0% *	5-отлично*	4-хорошо	3-удовл.	2-неудовл.
	1-5 %	4-хорошо	4-хорошо	3-удовл.	2-неудовл.
	1-5 % **	3-удовл. **	3-удовл. **	2-неудовл. **	2-неудовл.
	более 5 %	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.

* Допускается 1 негрубая ошибка-опечатка (категория 8. по видам технологических нарушений)

** В случае наличия грубых ошибок: в связке индекс-адрес, неполном / некорректном написании адреса (населенный пункт не «высветился» автоматически и не указан оператором, наименование улицы введено с искажением)

Прикрепите два первых листа (личные анкетные данные, план обучения и комментарии) в верхней части, все остальные листы (еженедельные отчеты) в нижней части дневника профессионального образования!

(ФИО обучающегося)

(дата рождения)

(место жительства: почтовый индекс/ город/ улица/ дом/ кв.)

(контактный телефон студента/ E-Mail или иной способ связи)

(специальность / профессия)

(дополнительная специализация по определению предприятия)

(предприятие)

(предприятие)

(предприятие)

(структурное подразделение (или название цеха, участка, отдела))

(структурное подразделение (или название цеха, участка, отдела))

(структурное подразделение (или название цеха, участка, отдела))

(наставник на предприятии (ФИО, должность, контактные данные: телефон/ E-Mail или иной способ связи))

(профессиональная образовательная организация)

(руководитель практики от образовательной организации (ФИО, должность, контактные данные: телефон/ E-Mail или иной способ связи))

Начало обучения _____

Окончание обучения _____

Дневник производственной практики Ф.И.О. _____
неделя с _____ по _____
учебного года

	Проведенная работа, инструкции, занятия	Часы	Общ. кол-во часов
Понедельник			
Вторник			
Среда			
Четверг			
Пятница			
Суббота			

Особые отметки

Обучающийся	Наставник на предприятии	Руководитель практики от ОУ

Верность сведений подтверждаю

_____	_____	_____
Дата/Подпись обучающегося	Дата/Печать/Подпись наставника на предприятии	Дата/Печать/Подпись руководителя практики от ОУ



Deutsch-Russische
Auslandshandelskammer
Российско-Германская
внешнеторговая палата

vetnet

German Chambers worldwide network (ANK) for
cooperative, work-based Vocational Education & Training

Подтверждение участия Teilnahmebestätigung

Настоящим подтверждаем, что

Кузнецов Олег Вячеславович

18 января 2016 года принял участие в обучающем
семинаре по подготовки экзаменаторов для проведения
выпускного экзамена.

Hiermit wird bestätigt, dass

Herr Oleg Kusnezov

am 18. Januar 2016 erfolgreich an dem Workshop
zur Prüferqualifizierung teilgenommen hat.

Михаэль Хармс / Michael Harms

Председатель правления
Российско-Германской внешнеторговой палаты
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 18.01.2016

**АНК**

Deutsch-Russische
Auslandshandelskammer
Российско-Германская
внешнеторговая палата

Свидетельство Berufungsurkunde

В соответствии с §2 п. 2 положения о проведении выпускных экзаменов от 27 октября 2015 года назначается

Кузнецов Олег Вячеславович

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

Herr Oleg Kusnezov

in den Prüfungsausschuss „Operateur eines Kontaktzentrums“
zur ehrenamtlichen Mitwirkung berufen.

Diese Berufung gilt bis zum 31. August 2016.

Михаэль Хармс / Michael Harms

Председатель правления
Российско-Германской внешнеторговой палаты
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 18.01.2016



Контрольно-измерительные материалы для проведения итоговой аттестации

1. Теоретическая часть

**ВОПРОСЫ НА ПРОВЕРКУ ЗНАНИЙ ОБЩИХ ПРАВИЛ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ,
СТАНДАРТА РАБОТЫ ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-ЦЕНТРА**

ЧАСТЬ I.

1. Что такое дистанционный способ продажи товара?
2. По каким каналам может осуществляться дистанционная торговля?
3. Какие существуют способы доставки заказа?
4. Как долго хранятся почтовые отправления в отделениях связи Почты России?
5. Что произойдет с посылкой по истечении срока хранения в отделении связи Почты России, если адресат её не получил?
6. Как клиенту узнать, где находится его посылка?
7. Из чего складывается стоимость отправления для клиента?
8. В течение какого времени клиент может отменить заказ?
9. Как клиенту следует оформить возврат товара (вид отправления)?
10. В какой срок может быть возвращен товар, купленный дистанционным способом?
11. Ниже дано описание терминов, использующихся в дистанционной торговле. Выберите правильный вариант ответа:
 - 1) Денежная сумма, которую почта взыскивает по поручению отправителя с адресата при вручении последнему почтового отправления и которая пересылается отправителю почтовым или телеграфным переводом – это:
 - a. Предоплата
 - b. Наложный платеж
 - c. Сумма оценки
 - 2) Адресная письменная корреспонденция, посылки; отправление, которое поручается почтовому предприятию для пересылки и доставки адресату – это:
 - a) Почтовый перевод
 - b) Ценная посылка
 - c) Почтовое отправление
 - 3) Лот – это:
 - a) Окно программы
 - b) Код товара Заказчика
 - c) Акт информационного обмена между Компанией и Клиентом
 - 4) Рекламация – это:
 - a) Путь распространения информации от Клиента к Компании.
 - b) Совокупность предложений Заказчика, включающая перечень товаров и услуг, условий их приобретения.
 - c) Претензия Клиента, предъявляемая по поводу ненадлежащего качества или количества поставленного товара, требование об устранении недостатков.
12. Как Вы понимаете основные правила профессионального телефонного общения, в чем они заключаются?
 - a) Правило доброжелательности –
 - b) Правило активности –
 - c) Правило внимательности –
 - d) Правило корректности –
 - e) Правило выразительного звучания –
13. Что недопустимо делать на рабочем месте оператора?
14. О каких понятиях идет речь?
 - a) Последовательность речевых действий оператора контакт-центра, необходимых для надлежащего оказания услуг – это ...
 - b) Зарегистрированное в программном обеспечении Компании намерение Клиента приобрести лот Заказчика на определенных условиях оплаты и доставки – это ...?
 - c) Совокупность данных Клиента, операции, совершенные Клиентом и зарегистрированные в программе – это...
15. Дайте определения:
 - a) ПИН – ...

- b) Сумма оценки – ...
- c) Консультация – ...

ЧАСТЬ II

1. Коллекция состоит из 90 журналов. Периодичность выхода журналов — 1 раз в две недели. Клиент спрашивает, какова продолжительность выхода коллекции. Ответ оператора:
 - a) советуем не ориентироваться на заявленный график выпусков и иметь в виду, что доставка журналов покупателям обычно затягивается;
 - b) коллекция рассчитана ориентировочно на три года;
 - c) мы не предоставляем такую информацию.
2. Клиент спрашивает, сколько номеров запланировано в коллекции журналов. Где Вы найдете ответ?
 - a) Спрошу у супервизора
 - b) Найду ответ в интернете
 - c) Пройду по ссылке html в программном телефоне
3. Действия оператора, если он не расслышал или не понял вопрос клиента.
4. Клиент спрашивает «А в каком городе Вы находитесь?» при звонке на федеральный номер «8-800». Ваши действия?
5. Абонент рассказывает свою биографию или очень долго отвечает на каждый вопрос, Ваши действия?
6. Ваши действия в случае «зависания» скрипта или компьютера.
7. Как правильно следует разговаривать с абонентом? Ниже даны фразы, если вариант правильный – поставьте «+», если неверный «-»
 - 1) Подождите минуточку.
 - 2) Что Вы хотите? По какому вопросу?
 - 3) Говорите, пожалуйста, громче, вас плохо слышно.
 - 4) Ольга Ивановна, повторяю, что поставка товара будет через 2 недели.
 - 5) Женщина, вы ошибаетесь!
 - 6) Иван Сергеевич, я не знаю, когда ваша посылка придет в почтовое отделение.
 - 7) Будьте добры, уточните, пожалуйста, название коллекции.
 - 8) Анна Петровна, не волнуйтесь, пожалуйста, поставочка будет в ближайшие дни и надеюсь, что бандероль Вам будет доставлена уже в этом месяце.
 - 9) Я же вам уже сказал, что номер РПО вашему отправлению пока не присвоен.
 - 10) Минуточку, пожалуйста, я сейчас уточню информацию.
 - 11) Если у Вас сейчас нет времени, скажите, когда Вам удобно и перезвоните нам.
 - 12) Обращаю Ваше внимание, что если Вы будете общаться со мной в таком тоне, я буду вынуждена разорвать соединение.
 - 13) Ольга Ивановна, я извиняюсь, но прошу Вас для оформления заказа перезвонить нам завтра, так как в данный момент нет технической возможности.
 - 14) Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию.
 - 15) Алло, Арсений Петрович, говорите же, Вас не слышно!

ЧАСТЬ III

1. Каким способом доставляются журналы (проект «Паритет»)?
 - a) Через Почту России
 - b) Курьерской службой DHL
 - c) Курьерской службой СПСР
 - d) Самовывоз со склада
2. Клиент оформил заказ на 2 пропущенных выпуска коллекции «Человеческое тело» и 4 пропущенных выпуска коллекции «Тракторы». Сколько отправлений будет сформировано для отправки клиенту?
3. У клиента изменился адрес доставки (он переехал из г. Москвы в г. Хабаровск), как изменится сумма сервисного сбора?
4. Клиент оформил заказ на 1 пропущенный выпуск коллекции «Музыкальные инструменты» и 2 стеллажа. Сколько отправлений будет сформировано в его адрес?
5. Какие подарки клиентам предусмотрены в коллекции «Тракторы»?
6. На какое количество шкатулок можно оформить заказ?
7. Клиент ранее оформил заказ на пропущенный выпуск №5 коллекции «Карманные часы». Сегодня он обращается с просьбой добавить в этот заказ журнал №8. Вы добавите выпуск №8 в уже существующий заказ или оформите новый, почему?
8. Клиент заказал 8 журналов. Какова будет стоимость услуг Почты за перевод денежных средств при условии, что стоимость каждого выпуска равняется 200 руб. и посылки будут доставлены в разное время?

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

За каждый полный правильный ответ обучающийся получает 1 балл, за неполный ответ (упущена важная часть ответа) – 0,5 балла.

Всего можно получить 55 баллов (за I часть – 26 баллов, за II часть 21 балл, за III часть – 8 баллов).

«ОТЛИЧНО»: 52-55 баллов

«ХОРОШО»: 47-51 балла

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»: 36-46 баллов

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»: 35 и менее баллов

2. Практическая часть

Пример бланка заказа

Заказ «Музыкальные инструменты»

Тема: Заказ «Музыкальные инструменты»

От: Сидоренко Ирина Вениаминовна <sypo64@mail.ru>

Дата: 17.11.2015 11:18

Кому: paritette@dzbb.ru

Название коллекции: «Музыкальные инструменты»

Индекс: 658930

Область: Алтайский край

Город: с. волчиха

Улица: ламоносова

Дом: 21

Корпус:

Строение:

Квартира: 1

Пропущенные тома: 12, 19, 23

Фамилия, имя, отчество: Сидоренко Ирина Вениаминовна

Email: sypo64@mail.ru

Стационарный телефон:

Мобильный телефон: +7 (905) 236-86-94

Дополнительная информация:

Проект «Паритет» – примерный скрипт разговора (исходящий звонок)

ОПЕРАТОР (О) – ДОБРЫЙ ДЕНЬ, КОМПАНИЯ «ПАРИТЕТ», ОПЕРАТОР ... (ИМЯ),
МОГУ Я УСЛЫШАТЬ ИРИНУ ВЕНИАМИНОВНУ?

КЛИЕНТ (К) - ЗДРАВСТВУЙТЕ, Я СЛУШАЮ

О: ИРИНА ВЕНИАМИНОВНА, ВАМ УДОБНО РАЗГОВАРИВАТЬ?

К: ДА

О: ИРИНА ВЕНИАМИНОВНА, ВЫ ОФОРМЛЯЛИ ЗАКАЗ НА САЙТЕ КОЛЛЕКЦИИ
«МУЗЫКАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ», НА ПРОПУЩЕННЫЕ ВЫПУСКИ №№ 12, 19, 23.
ВЫ ПОДВЕРЖДАЕТЕ ВАШ ЗАКАЗ?

К: ДА, НО Я БЫ ХОТЕЛА ЗАКАЗАТЬ ЕЩЁ НОМЕР 28.

О: ИРИНА ВЕНИАМИНОВНА, К СОЖАЛЕНИЮ, НА 12 НОМЕР ЗАКАЗЫ НЕ
ПРИНИМАЕМ ВВИДУ ОТСУТСТВИЯ ТОВАРА НА СКЛАДЕ.
НА ВЫПУСК 19 ЗАКАЗ ОФОРМЛЯЕМ, НО БЕЗ ГАРАНТИИ ВЫПОЛНЕНИЯ, ТАК КАК
КОЛИЧЕСТВО ЖУРНАЛОВ НА СКЛАДЕ ОГРАНИЧЕНО.
ВЫПУСКИ 23 И 28 ЕСТЬ В НАЛИЧИИ. БУДЬТЕ ДОБРЫ, УТОЧНИТЕ, НА КАКИЕ
ВЫПУСКИ БУДЕМ ОФОРМЛЯТЬ ЗАКАЗ?

К: НА 19, 23 И 28.

О: ПОЖАЛУЙСТА, ОЗНАКОМЬТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ РАССЫЛКИ: ЖУРНАЛЫ
ОТПРАВЛЯЮТСЯ НАЛОЖЕННЫМ ПЛАТЕЖОМ. ОПЛАТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ.
СТОИМОСТЬ ЖУРНАЛОВ №19, 23 - ПО 319 РУБ. , № 28 – СТОИТ 349 РУБ.
СЕРВИСНЫЙ СБОР ЗА ДОСТАВКУ — 200 РУБ. ЗА БАНДЕРОЛЬ. ДОПОЛНИТЕЛЬНО
ОПЛАЧИВАЮТСЯ УСЛУГИ ПОЧТЫ ЗА ПЕРЕВОД ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ — 2% ОТ
СУММЫ ОТПРАВЛЕНИЯ, НО НЕ МЕНЕЕ 50 РУБ. ЕСЛИ ВЫ СОГЛАСНЫ С ЭТИМИ
УСЛОВИЯМИ, Я ГОТОВ ПРИНЯТЬ ВАШ ЗАКАЗ.

К: ДА, СОГЛАСНА

О: ПРОВЕРЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШИ АДРЕСНЫЕ ДАННЫЕ:

ИНДЕКС 658930, АЛТАЙСКИЙ КРАЙ, ВОЛЧИХИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО ВОЛЧИХА, УЛ.
ЛОМОНОСОВА, Д.21, КВ.1, ВСЁ ВЕРНО?

К: ДА

О: УТОЧНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЗАКАЗ ОФОРМЛЯЕМ НА ИМЯ СИДОРЕНКО ИРИНЫ
ВЕНИАМИНОВНЫ?

К: ДА

О: НОМЕР ТЕЛЕФОНА УКАЗЫВАЕМ ТОТ ЖЕ – 8 905 236 86 94 ?

К: ДА

О: АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ УКАЗЫВАЕМ ТОЖЕ КАК В ЗАЯВКЕ? – SYPO64@MAIL.RU?

К: ДА

О: ИРИНЫ ВЕНИАМИНОВНА, ВАШ ЗАКАЗ ПРИНЯТ И БУДЕТ ОТПРАВЛЕН В ВАШЕ ПОЧТОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ. Я МОГУ ВАМ ЕЩЁ ЧЕМ-НИБУДЬ ПОМОЧЬ?

К: А МОЖНО У ВАС ЕЩЁ СТЕЛЛАЖ ЗАКАЗАТЬ?

О: ДА, ПОЖАЛУЙСТА, СТОИМОСТЬ СТЕЛЛАЖА СОСТАВЛЯЕТ 2995 РУБ, ЗАКАЗЫ ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО ПО ПРЕДОПЛАТЕ, НА ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ ВАМ БУДЕТ ОТПРАВЛЕНА КВИТАНЦИЯ ДЛЯ ОПЛАТЫ. ДОСТАВКА КУРЬЕРСКОЙ СЛУЖБОЙ СПСР, КУРЬЕР С ВАМИ СВЯЖЕТСЯ ПО УКАЗАННОМУ НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА ДЛЯ УТОЧНЕНИЯ ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ. УСЛОВИЯ ВАС УСТРАИВАЮТ?

К: ДА, ВСЕ УСТРАИВАЕТ

О: КАКОЕ КОЛИЧЕСТВО СТЕЛЛАЖЕЙ ВЫ ХОТИТЕ ЗАКАЗАТЬ?

К: ОДИН

О: ИРИНА ВЕНИАМИНОВНА, ВАШ ЗАКАЗ ПРИНЯТ. ПОЖАЛУЙСТА, ОЖИДАЙТЕ. СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ. ДО СВИДАНИЯ.

Проект «Персонал» – примерный скрипт разговора (входящий звонок)

Оператор (О) – Добрый день, оператор (имя), слушаю Вас!

Клиент (К) - Здравствуйте, я бы хотел узнать, какие вакансии открыты на предприятии?

О – В каком районе Вы проживаете?

К - в Ярославле, Заволжский район.

О – Какая вакансия Вас заинтересовала?

К – Оператор контакт-центра.

О – В настоящее время эта вакансия закрыта. Может быть, Вас еще что-то интересует?

К – А что вы можете предложить для женщины?

О - Для начала позвольте задать Вам несколько вопросов? [заполнить данные в анкете]

Ваш контактный телефон?

Фамилия, имя, отчество?

Сколько Вам полных лет?

Откуда вы узнали о наших вакансиях?

Какая работа Вас интересует: постоянная или временная? [заполнить данные в анкете]

В настоящее время мы предлагаем только постоянную работу.

На данный момент открыты вакансии менеджера по работе с клиентами, товароведа, укладчика-упаковщика и уборщика производственных помещений.

Какая из перечисленных вакансий Вас интересует?

К - Каковы обязанности менеджера по работе с клиентами?

О - Кандидаты на эту вакансию должны иметь высшее образование, предпочтительно экономическое, свободно владеть английским языком (устным и письменным), быть опытным пользователем ПК. В обязанности менеджера входит сопровождение договорных отношений с крупными иностранными клиентами: переписка по электронной почте, телефонные переговоры, ведение отчетности.

К - Понятно, это не подходит. А какие требования к товароведу?

О - Для этой вакансии требуется знание компьютера на начальном уровне. Работа заключается в распределении товара со складских мест согласно накладной для комплектации заказов. График – 5/2, смены по 8 часов: одну неделю работаете утром, другую - вечером. Утренние смены с 6.30 до 15.00, вечерние - с 15.00 до 23.30, выходные - по графику.

Из всех районов города организована бесплатная доставка до места работы нашим транспортом.

Зарплата обсуждается на собеседовании. Есть дотация на питание.

Оформление на работу официальное, все отчисления соблюдаются.
С кандидатом заключается ученический договор сроком на 2 месяца. 2 месяца - срок, необходимый для освоения навыков, требующихся для работы по должности. В этот период ученику выплачивается стипендия и оплачивается практическая работа.
Решение о приеме в штат принимается по результатам обучения.

Вас заинтересовала наша вакансия?

Если клиент говорит - *Нет*

О – Что Вас не устраивает в этом предложении? [зафиксировать причину отказа в анкете]

Если клиент говорит - *Да*

О – Приглашаем Вас на собеседование. Собеседование в отделе кадров проходит в рабочие дни с 9:00 до 12:00 часов.

При себе необходимо иметь следующие документы: **паспорт, страховое пенсионное свидетельство, трудовую книжку (можно копию) и военный билет.**
Запишите, пожалуйста, адрес и телефон:

Адрес: ул. Декабристов, дом 3. Это здание Дистрибуционного Центра Бертельсман, телефон: (4852) 67-27-67.

У Вас остались еще вопросы?

К - *Нет*.

О - Спасибо за звонок. Всего доброго.

ЧЕК-ЛИСТ ПО ОЦЕНКЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ОПЕРАТОРОВ_1
при совершении исходящего звонка (уточнение заказа)

	ПРОЯВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	БАЛЛЫ	
		При выраженности компетенции	При отсутствии компетенции
1	Соблюдение стандарта переговоров		
	Поприветствовал Клиента	10	0
	Представился от лица Компании	10	0
	Проинформировал по условиям рассылки товаров	10	0
	Задал уточняющие вопросы , исключаящие ошибки	10	0
	Предоставил полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов	10	0
	Проверил адресные и личные данные Клиента, выяснил недостающие данные	10	0
	Повторил решение по оформлению заказа	10	0
	Поблагодарил Клиента за обращение в компанию	10	0
	Попрощался / выход из контакта	10	0
2	Соблюдение телефонного этикета		
	Обратился к Клиенту по имени не менее 2 раз	10	0
	Активно участвовал в разговоре, удерживал инициативу в беседе	10	0
	Использовал вежливые слова и выражения, позитивные фразы	10	0
	Использовал методы активного слушания	10	0
3	Грамотность речи		0
	Правильные фразы, ударение	10	0
	Грамотная речь: отсутствие слов-паразитов, уменьшительно-ласкательных суффиксов, сленга, диалектных слов	10	0
	Чистая речь: отсутствие «оканья», «шоканья», невнятности	10	0
4	Владение голосом		
	Уверенность в голосе	10	0
	Теплый эмоциональный тон	10	0
	ИТОГО БАЛЛОВ за исходящий звонок:	180	

ЧЕК-ЛИСТ ПО ОЦЕНКЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ОПЕРАТОРОВ_2
при приеме входящего звонка

	ПРОЯВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	БАЛЛЫ	
		При выраженности компетенции	При отсутствии компетенции
1	Соблюдение стандарта переговоров		
	Поприветствовал Клиента	10	0
	Сориентировался в ситуации Клиента	10	0
	Полно и точно собрал данные Клиента	10	0
	Проинформировал по открытым вакансиям, условиям работы	10	0
	Предоставил информацию о месте и времени проведения собеседования	10	0
	Выяснил причину отказа от вакансии	10	0
	Поблагодарил Клиента за обращение в компанию	10	0
	Попрощался / выход из контакта	10	0
2	Соблюдение телефонного этикета		
	Обратился к Клиенту по имени	10	0
	Активно участвовал в разговоре, удерживал инициативу в беседе	10	0
	Использовал вежливые слова и выражения, позитивные фразы	10	0
	Использовал методы активного слушания	10	0
3	Грамотность речи		0
	Правильные фразы, ударение	10	0
	Грамотная речь: отсутствие слов-паразитов, уменьшительно-ласкательных суффиксов, сленга, диалектных слов	10	0
	Чистая речь: отсутствие «оканья», «шоканья», невнятности	10	0
4	Владение голосом		
	Уверенность в голосе	10	0
	Теплый эмоциональный тон	10	0
	ИТОГО БАЛЛОВ за входящий звонок:	170	

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ
проявления компетенций операторов
при совершении исходящего звонка, приеме входящего вызова:

По итогам заполнения чек-листа_1 и чек-листа_2 набранные баллы суммируются. Максимальное количество баллов, которое можно получить, составляет 350. Результат оценивается по следующей шкале:

Сумма баллов	ОЦЕНКА
320 – 350	Отлично /5
300 – 310	Хорошо /4
250 – 290	Удовлетворительно /3
240 и менее	Неудовлетворительно /2

ЧЕК-ЛИСТ_3
по оценке правильности ввода данных в программное обеспечение компании

	Ввод данных (ввод заказа + заполнение анкеты)	БАЛЛЫ	
		Введено верно	Введено неверно / не введено
1	Ввод адресных данных клиента:		
1.1	индекс	10	0
1.2	населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира	10	0
2	Ввод личных данных клиента:		
2.1	ФИО (фамилия-имя-отчество)	10	0
2.2	Дата рождения	5	0
2.3	Пол клиента	5	0
3	Контактные данные клиента:		
3.1	e-mail	10	0
3.2	телефон	10	0
4	Информация по заказу		
4.1	Лот	10	0
4.2	Количество	10	0
4.3	Способ оплаты	10	0
4.4	Способ доставки	10	0
5	Заполнение анкеты		
5.1	Вопрос 1: город	5	0
5.2	Вопрос 2: вакансия	5	0
5.3	Вопрос 3: данные клиента		
5.3.1	Контактный телефон	5	0
5.3.2	ФИО	5	0
5.3.3	Причина звонка	5	0
5.3.4	Возраст	5	0
5.4	Вопрос 4: согласие	5	0
5.5	Вопрос 5: источник информации	5	0
6	Ввод данных в ПО согласно инструкции о сокращениях	5	0

7	Отсутствие опечаток в заказе / анкете	5	0
	ИТОГО БАЛЛОВ по результатам ввода данных:	150	

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ
правильности ввода данных в программное обеспечение компании

Максимальное количество баллов, которое можно получить, составляет 150.
Результат оценивается по следующей шкале:

Сумма баллов	ОЦЕНКА
150	Отлично /5
140-145	Хорошо /4
130-135	Удовлетворительно /3
125 и менее	Неудовлетворительно /2



Deutsch-Russische
Auslandshandelskammer
Российско-Германская
внешнеторговая палата

Подтверждение участия Teilnahmebestätigung

Настоящим подтверждаем, что

Руфанов Игорь Александрович, 28.11.1996 г.р.,
с 1 сентября 2014 года по 30 января 2016 года в
ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман» успешно
прошел и завершил курс профессионального
образования по специальности
«Оператор контакт-центра».

В основе данного обучения – программа дуального
профессионального образования по немецким стандартам.

Hiermit wird bestätigt, dass

Herr Igor Rufanov, geb. am 28.11.1996,
in der Zeit vom 01. September 2014 bis 30. Januar 2016
bei ООО „Distributionszentrum Bertelsmann“ erfolgreich eine
berufliche Ausbildung zum **„Operateur eines Kontaktzentrums“**
absolviert hat.

Dieser Ausbildung lag ein duales Ausbildungsprogramm
nach deutschem Standard zugrunde.

Михаэль Хармс / Michael Harms
Председатель правления
Российско-Германской внешнеторговой палаты
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 30.01.2016



СЕРТИФИКАТ

подтверждает, что

Руфанов Игорь Александрович

с 1 сентября 2014 года по 30 января 2016 года
прошел обучение и завершил курс
профессионального образования с элементами
дуального обучения по специальности
«Оператор контакт-центра»



генеральный директор
ООО «Дистрибуционный Центр Бертельсман»
г-н Б.-М. Пёчке

Ярославль, 30.01.2016