



ООО «ДВИЖЕНИЕ.РУ»
ИНН 7203558770 КПП 720301001
Адрес: г. Тюмень, ул. Володарского, д.17/1

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Движение.ру»

Пискулин И.А.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Клиентский сервис девелопера на 100%»

Нормативный срок освоения программы: 85 академических часов.

Форма обучения: заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

г. Тюмень, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	3
1.1. Нормативные правовые основы разработки программы	3
1.2. Требования к слушателям	3
2. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	4
2.1. Цель освоения программы	4
2.2. Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	4
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	10
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	13
5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	16
6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	21
6.1. Материально-техническое обеспечение	21
6.2. Организация образовательного процесса	22
6.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса	22
7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	23
7.1. Промежуточная аттестация	23
7.2. Итоговая аттестация	24
8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основы разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 №273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;
- Письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. № ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме»;
- Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

1.2. Требования к слушателям

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Целевая аудитория программы: менеджеры клиентского сервиса, службы клиентского сервиса девелопера, менеджеры по продажам, менеджеры службы

приема квартиры, менеджеры службы заселения, менеджеры управляющей компании застройщика, руководители управляющих компаний, руководители отдела клиентского сервиса, руководители отдела продаж, которые хотят освоить принципы качественного клиентского сервиса в девелопменте, повысить уровень продаж, узнать о последних тенденциях в подготовке команды к заселению, как взаимодействовать с профессиональными приемщиками. Научатся применять полученные знания на практике, узнают о различных методах и инструментах, которые помогут эффективно работать с репутацией девелопера / застройщика через клиентский сервис.

2. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1 Цель освоения программы

Целью освоения программы формирование у слушателей навыков и знаний, необходимых для успешного выполнения функций менеджера / руководителя клиентского сервиса в девелопменте.

2.2 Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения

Содержание дополнительной профессиональной программы учитывает профессиональные стандарты, указанные в Таблице 1.

Таблица 1

Профессиональный стандарт	Формируемые и (или) совершенствуемые трудовые функции		
	Сопровождение базы данных покупателей инфокоммуникацион	А/01.4	4

Профессиональный стандарт 06.029 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679н	ных систем и (или) их составляющих		
	Подготовка коммерческих предложений и проведение презентаций инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих потенциальным клиентам	A/03.4	4
	Установление и поддержание контактов с клиентами для обсуждения их потребностей в инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих	A/04.4	4
	Контроль всего цикла продаж инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	B/02.5	5
	Управление персоналом, занимающимся продажами инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	C/04.6	6
	Вспомогательная деятельность при оказании услуг по реализации вещных	A/01.5	5

Профессиональный стандарт 09.003 «Специалист по операциям с недвижимостью» УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 сентября 2019 года N 611н	прав и прав требования на объекты недвижимости, в том числе на строящиеся (за исключением услуг найма жилого помещения)		
	Деятельность при оказании услуг по реализации вещных прав и прав требования на объекты недвижимости жилого назначения, в том числе на строящиеся, и (или) земельные участки, отнесенные к жилым территориальным зонам (далее - жилая недвижимость)	В/01.5	5
Профессиональный стандарт 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию» УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты	Информационно-справочная поддержка клиентов	А/01.3	3
	Предложение продуктов и услуг организации	А/02.3	3
	Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	А/04.3	3
	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	В/01.4	4

Российской Федерации от 19 марта 2018 года N 163н	Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	В/02.4	4
	Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	В/03.4	4
	Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	С/02.4	4
	Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	С/03.4	4
	Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-спра вочном обслуживании	D/01.5	5
	Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	D/02.5	5

	Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/03.5	5
	Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией	D/04.5	5

В результате освоения программы слушатель будет:

Знать:

- что включает в себя качественный клиентский сервис;
- принципы качественного клиентского сервиса;
- как повысить лояльность клиентов к компании;
- как избежать ошибок в клиентском сервисе;
- функциональные обязанности сотрудников, ответственных за клиентский сервис;
- методику общения с клиентом онлайн и офлайн;
- что такое поведенческий анализ;
- инструменты для изучения поведения клиентов;

- основные законы и постановления, которые регулируют правоотношения между клиентом и застройщиком;
- как взаимодействовать с профессиональными приемщиками;
- алгоритм взаимодействия с клиентом на этапе показа объекта;
- что такое потребительский экстремизм и как с ним бороться;
- принципы организации массовых мероприятий для жителей жилого комплекса;

Уметь:

- формировать команду клиентского сервиса;
- анализировать метрики, применяемые в сервисе;
- работать с проблемными и недовольными клиентами;
- работать с клиентской базой;
- проводить аудит готовности процессов;
- организовывать процесс приема-передачи жилой недвижимости;
- проводить внутреннюю приемку жилой недвижимости;
- формировать электронный календарь приемки;
- осуществлять сбор обратной связи;
- обрабатывать гарантийные обращения;

Владеть навыками:

- оптимизировать процесс заселения и выдачи ключей;
- выстраивать качественный клиентский сервис в команде;
- формировать корпоративную культуру;
- коммуникации с клиентами онлайн и офлайн;
- отрабатывать жалобы клиентов;
- принимать быстрые решения;
- действовать в нестандартных ситуациях;
- применять цифровые технологии для оптимизации процесса заселения и выдачи ключей.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 2

№	Наименования этапов/блоков/моду- лей/дисциплин	Всего часов	Лекции	Практические занятия	СРС *	Формы аттестации
	Модуль I					
1.	Что такое клиентский сервис?	16	6	2	8	
1.1	Принципы качественного сервиса	2	1		1	
1.2	Этапы внедрения качественного сервиса	3	2		1	
1.3	Главные ошибки клиентского сервиса после продажи и до заселения	2	1		1	
1.4	Кто отвечает за счастье клиентов?	2	1		1	
1.5	Формирование корпоративной культуры	2	1		2	
1.6	Промежуточная аттестация	4		2	2	Практикум и тестирование
	Модуль II					
2.	Работа с клиентом: от сделки до заселения	14	5	2	7	
2.1	Коммуникация с клиентом: как найти общий язык	2	1		1	

2.2	Работа с клиентской базой: как поведенческий анализ помогает предотвращать критические ошибки	2	1		1	
2.3	Юридические аспекты работы с клиентами: как не нарушить закон и сохранить репутацию застройщика	2	1		1	
2.4	Неэффективные стратегии взаимодействия с клиентами	2	1		1	
2.5	Практические примеры первоклассного сервиса	2	1		1	
2.6	Промежуточная аттестация	4		2	2	Практикум и тестирование
	Модуль III					
3.	Подготовка к заселению	21	9	4	8	
3.1	Проверка готовности всех процессов. Проводим аудит правильно	3	2		1	
3.2	Команда заселения	2	1		1	
3.3	Книга о ЖК. Зачем нужен учебник о проекте	2	1		1	
3.4	Офис заселения: как избежать	3	2		1	

	когнитивного диссонанса					
3.5	Применение цифровых технологий для оптимизации процесса заселения и выдачи ключей	2	1		1	
3.6	Внутренняя приёмка: зачем она нужна и как её проводить	3	2		1	
3.7	Семинар	2		2		
3.8	Промежуточная аттестация	4		2	2	Практикум и тестирование
	Модуль IV					
4.	Заселение	14	5	2	7	
4.1	Формируем электронный календарь приемки. Секреты и лайфхаки	2	1		1	
4.2	Взаимодействие с клиентом на этапе показа объекта	2	1		1	
4.3	Работа с профессиональными приемщиками. Пускать или нет?	2	1		1	
4.4	Потребительский экстремизм. Можно ли избежать?	2	1		1	
4.5	Как не испортить первое впечатление. Роль УК	2	1		1	
4.6	Промежуточная аттестация	4		2	2	Практикум и тестирование

	Модуль V					
5.	Жизнь после выдачи ключей	16	5	4	7	
5.1	Работа с репутацией застройщика	2	1		1	
5.2	Сбор обратной связи от жителей	2	1		1	
5.3	Гарантийные обращения	2	1		1	
5.4	Мероприятия для жителей	2	1		1	
5.5	Регулярное изучение статистики и анализ данных после заселения: почему это важно	2	1		1	
5.6	Семинар	2		2		
5.7	Промежуточная аттестация	4		2	2	Практикум и тестирование
Итоговая аттестация		4	Тестирование			
Итого:		85				

* СРС – самостоятельная работа слушателя.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Таблица 3

№	Наименования этапов/блоков/модулей/дисциплин	Неделя обучения
Модуль I		
1.	Что такое клиентский сервис?	

1.1	Принципы качественного сервиса	1-я неделя
1.2	Этапы внедрения качественного сервиса	
1.3	Главные ошибки клиентского сервиса после продажи и до заселения	
1.4	Кто отвечает за счастье клиентов?	
1.5	Формирование корпоративной культуры	
1.6	Промежуточная аттестация	
Модуль II		
2.	Работа с клиентом: от сделки до заселения	2-я неделя
2.1	Коммуникация с клиентом: как найти общий язык	
2.2	Работа с клиентской базой: как поведенческий анализ помогает предотвращать критические ошибки	
2.3	Юридические аспекты работы с клиентами: как не нарушить закон и сохранить репутацию застройщика	
2.4	Неэффективные стратегии взаимодействия с клиентами	
2.5	Практические примеры первоклассного сервиса	
2.6	Промежуточная аттестация	
Модуль III		
3.	Подготовка к заселению	3-я неделя
3.1	Проверка готовности всех процессов. Проводим аудит правильно	
3.2	Команда заселения	
3.3	Книга о ЖК. Зачем нужен учебник о проекте	
3.4	Офис заселения: как избежать когнитивного диссонанса	

3.5	Применение цифровых технологий для оптимизации процесса заселения и выдачи ключей	
3.6	Внутренняя приёмка: зачем она нужна и как её проводить	4-я неделя
3.7	Семинар	
3.8	Промежуточная аттестация	
Модуль IV		
4.	Заселение	5-я неделя
4.1	Формируем электронный календарь приемки. Секреты и лайфхаки	
4.2	Взаимодействие с клиентом на этапе показа объекта	
4.3	Работа с профессиональными приемщиками. Пускать или нет?	
4.4	Потребительский экстремизм. Можно ли избежать?	
4.5	Как не испортить первое впечатление. Роль УК	
4.6	Промежуточная аттестация	
Модуль V		
5.	Жизнь после выдачи ключей	6-я неделя
5.1	Работа с репутацией застройщика	
5.2	Сбор обратной связи от жителей	
5.3	Гарантийные обращения	
5.4	Мероприятия для жителей	7-я неделя
5.5	Регулярное изучение статистики и анализ данных после заселения: почему это важно	
5.6	Семинар	
5.7	Промежуточная аттестация	
Итоговая аттестация		7-я неделя

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

Таблица 4

№	Наименования этапов/блоков/модулей/дисциплин	Содержание
I.	Что такое клиентский сервис?	1.1 Принципы качественного сервиса 1.1.1 Качественный клиентский сервис и его функции 1.1.2 Принципы качественного клиентского сервиса в девелопменте 1.1.3 Основные преимущества качественного сервиса 1.2 Этапы внедрения качественного сервиса 1.2.1 Условия качественного клиентского сервиса 1.2.2 Этапы внедрения качественного клиентского сервиса 1.3 Главные ошибки клиентского сервиса после продажи и до заселения 1.3.1 Отсутствие ответственных за клиентский сервис 1.3.2 Игнорирование жалоб клиентов 1.3.3 Отсутствие обратной связи от сотрудников и сокрытие реальной статистики 1.3.4 Погоня за метриками 1.3.5 Игнорирование эволюции современных цифровых систем 1.3.6 Чрезмерная роботизация процессов и исключение адекватного живого человеческого общения 1.3.7 Плохо настроенная коммуникация с клиентами 1.3.8 Бюрократизация процессов 1.3.9 Отсутствие внутренних приемок 1.3.10 Передача ключей и подписание документов по заселению в не оборудованном офисе 1.3.11 Барьеры на пути к приемке

		1.3.12 Сотрудники отдела заселения, показчики — временные сотрудники 1.3.13 Не дарить подарки при заселении 1.3.14 Нет актуализации учебника проекта 1.3.15 Не давать фиксировать дефекты 1.3.16 Не устранение выявленных дефектов 1.3.17 Манипуляция на проблемах клиентов 1.3.18 Несоответствие реальности ожиданиям клиентов 1.4 Кто отвечает за счастье клиентов 1.4.1 Функциональные обязанности сотрудников клиентского сервиса 1.4.2 Как донести до участников процесса, для кого они работают 1.5 Формирование корпоративной культуры 1.5.1 Топ-8 книг для идеального клиентского сервиса 1.5.2 Принципы формирования корпоративной культуры
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	1.6 Промежуточная аттестация
II.	Работа с клиентом: от сделки до заселения	2.1 Коммуникация с клиентом: как найти общий язык 2.1.1 Что важно при личном взаимодействии с клиентом 2.1.2 Как не нужно общаться с клиентами онлайн и офлайн 2.1.3 Как разговаривать с недовольным покупателем 2.1.4 Дополнительные рекомендации по общению с клиентами 2.1.5 10 навыков, которые следует развивать у сотрудников, работающих с клиентами 2.2 Работа с клиентской базой: как поведенческий анализ помогает

		предотвращать критические ошибки 2.2.1 Инструменты для изучения поведения клиентов 2.2.2 Алгоритм изучения поведения клиентов 2.3 Юридические аспекты работы с клиентами: как не нарушить закон и сохранить репутацию застройщика 2.3.1 Основные законы и постановления, которые регулируют правоотношения между клиентом и застройщиком 2.3.2 Что может произойти до этапа заселения у застройщика и клиента 2.3.3 В какой срок застройщик должен передать готовое жилье 2.3.4 Что будет, если не отправить уведомление вовремя 2.4 Неэффективные стратегии взаимодействия с клиентами 2.4.1 Топ-4 неэффективных стратегий 2.4.2 Пять простых и действенных советов, как работать с жалобами 2.5 Практические примеры первоклассного сервиса
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	2.6 Промежуточная аттестация
III.	Подготовка к заселению	3.1 Проверка готовности всех процессов. Проводим аудит правильно 3.1.1 Финансово-правовой аудит 3.1.2 Аудит команды заселения 3.1.3 Аудит объекта 3.1.4 Аудит технических средств и IT решений по оптимизации процесса заселения 3.2 Команда заселения 3.2.1 Цели и задачи работы команды заселения 3.2.2 Кому подчиняется команда заселения? 3.2.3 Состав команды заселения

		3.2.4 Функционал команды заселения 3.3 Книга о ЖК. Зачем нужен учебник о проекте 3.3.1 Цели и задачи учебника о ЖК 3.3.2 Содержание книги о ЖК 3.4 Офис заселения: как избежать когнитивного диссонанса 3.4.1 Принципы организации офиса заселения 3.4.2 Частые ошибки при организации офиса заселения 3.5 Применение цифровых технологий для оптимизации процесса заселения и выдачи ключей 3.5.1 Виды цифровых технологий, которые можно использовать 3.5.2 Этапы внедрения цифровых технологий 3.5.3 Оценка эффективности цифровых технологий 3.6 Внутренняя приемка: зачем она нужна и как её проводить 3.6.1 Цели и задачи внутренней приемки для девелопера 3.6.2 Принципы проведения внутренней приемки 3.7 Семинар
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	3.8 Промежуточная аттестация
IV.	Заселение	4.1 Формируем электронный календарь приемки. Секреты и лайфхаки 4.1.1 Цели и задачи электронного календаря приемки 4.1.2 Принципы формирования электронного календаря приемки 4.1.3 Секреты и лайфхаки при формировании календаря приемки 4.2 Взаимодействие с клиентом на этапе показа объекта 4.2.1 Принципы взаимодействия

		4.2.2 Алгоритм показа объекта 4.2.3 Как действовать в нестандартных ситуациях 4.3 Работа с профессиональными приемщиками. Пускать или нет? 4.3.1 Кто такие профессиональные приемщики? 4.3.2 Принцип работы с профессиональными приемщиками 4.3.3 Нужно ли пускать профессиональных приемщиков на объект? 4.4 Потребительский экстремизм. Можно ли избежать? 4.4.1 Что такое потребительский экстремизм? 4.4.2 Как не допустить проявление потребительского экстремизма? 4.4.3 Формирование стратегии компании по вопросу борьбы с потребительским экстремизмом 4.5 Как не испортить первое впечатление. Роль УК 4.5.1 Принципы взаимодействия застройщика и УК 4.5.2 Алгоритм подготовки ко встрече с клиентами
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	4.6 Промежуточная аттестация
V.	Жизнь после выдачи ключей	5.1 Работа с репутацией застройщика 5.1.1 Как клиентский сервис может влиять на репутацию застройщика? 5.1.2 Принципы работы с репутацией застройщика 5.1.3 Как повысить репутацию застройщика через клиентский сервис? 5.2 Сбор обратной связи от жителей 5.2.1 Цели и задачи 5.2.2 Инструменты сбора обратной связи 5.2.3 Анализ обратной связи от жителей 5.3 Гарантийные обращения 5.3.1 Алгоритм обработки гарантийных обращений

		5.3.2 Правила коммуникации с клиентов при работе с гарантийными обращениями 5.3.3 Определение ответственных и срока отработки гарантийного обращения 5.4 Мероприятия для жителей 5.4.1 Цели и задачи организации мероприятия для жителей 5.4.2 Принципы организации мероприятий для жителей 5.4.3 Как мероприятия для жителей влияют на репутацию застройщика? 5.5 Регулярное изучение статистики и анализ данных после заселения: почему это важно 5.5.1 Зачем нужен анализ статистики и данных после заселения? 5.5.2 Что анализируем? 5.5.3 Когда анализируем? 5.5.4 Как проводить работу над ошибками 5.6 Семинар
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	5.7 Промежуточная аттестация
	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

6.1 Материально-техническое обеспечение

Слушатели программы имеют доступ в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика к электронной информационно-образовательной среде (далее – ЭИОС), в которой размещены учебные материалы:

- учебный план,
- расписание занятий,
- рабочие программы модулей,
- различные текстовые материалы,

- задания для самостоятельной работы,
- методические рекомендации для слушателя по изучению учебного материала и организации самостоятельной работы, прохождению форм текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации.

6.2 Организация образовательного процесса

Образовательная программа предусматривает контактную и самостоятельную работу обучающихся.

Контактная работа обучающихся проходит в рамках таких видов учебных занятий, проводимых с применением дистанционных образовательных технологий в следующих формах:

1. Лекция - представляет собой видеозапись учебного занятия, в ходе которого лектор раскрывает систему представлений о том или ином предмете, явлении, помогая слушателям осмыслить проблему и прийти к определенному выводу.
2. Практическое задание - представляет собой домашние задания для обязательного выполнения.

Самостоятельная работа слушателей проходит в таких формах как:

1. Работа с основной и дополнительной литературой.
2. Промежуточная аттестация.
3. Итоговая аттестация (тестирование).

6.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы обеспечивается:

- административным персоналом, который обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу,
- техническим персоналом, который обеспечивает функционирование

информационной структуры (включая ремонт технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта и т.п.).

- педагогическими кадрами, к которым установлены следующие требования:

Преподаватель

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам высшего профессионального образования; локальные нормативные акты образовательного учреждения; образовательные стандарты по соответствующим программам высшего образования; теорию и методы управления образовательными системами; порядок составления учебных планов; правила ведения документации по учебной работе; основы педагогики, физиологии, психологии; методику профессионального обучения; современные формы и методы обучения и воспитания; методы и способы использования образовательных технологий, в том числе дистанционных; требования к работе на персональных компьютерах, иных электронно-цифровых устройствах; основы экологии, права, социологии; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 5 лет.

7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

7.1 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация – это форма оценки степени и уровня достижения слушателями результатов освоения учебных этапов, предусмотренных программой.

Промежуточная аттестация в программе представлена в виде тестовых испытаний на проверку знаний по изученным материалам и практических заданий на формирование заявленных умений и навыков.

7.2 Итоговая аттестация

Итоговая аттестация – это форма оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы. Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план в полном объеме, не имеющие академической задолженности (задолженности по промежуточной аттестации).

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования. Выполнение проекта позволяет оценить готовность обучающегося к решению задач профессиональной деятельности. Итоговая аттестация слушателей проводится с целью установления соответствия достигнутых результатов освоения программы заявленным целям и запланированным результатам обучения.

Итоговая аттестация проверяется аттестационной комиссией. По результатам успешного прохождения итоговой аттестации слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца, дающий право выполнения вида профессиональной деятельности на основе полученной квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или прервавшим обучение по уважительным причинам (по медицинским показаниям, подтвержденным соответствующими документами), предоставляется возможность переноса срока прохождения итоговой аттестации.

При реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий педагогическим работникам рекомендуется своевременно отвечать на их вопросы и регулярно оценивать работу с использованием различных возможностей для взаимодействия друг с другом.

Диагностические инструменты:

Диагностическим инструментом, применяемым в рамках итоговой аттестации, является тест - инструмент, предназначенный для оценки результатов освоения программы слушателем. Количество вопросов в тесте варьируется от объема и сложности и учебной программы, но не может составлять менее десяти вопросов.

Критерии оценивания в рамках итоговой аттестации, проводимой в форме тестирования - описание соответствующего модуля проекта представлено и соответствует требованиям, которые установлены к содержанию модуля.

Шкала оценивания.

Оценивание слушателя в рамках итоговой аттестации осуществляется по двухбалльной шкале в соответствии с нижеприведенными критериями.

- «зачтено» – 80% и более правильных ответов дано на вопросы теста,
- «не зачтено» – менее 80% требований к тесту выполнены.

Итоговая аттестация считается пройденной при условии получении отметки «зачтено».

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Образцы вопросов итогового аттестационного теста:

1. Какой из перечисленных навыков является наиболее важным для успешной коммуникации с клиентом?

- А) Умение убеждать.
- Б) Умение задавать вопросы.
- В) Умение выражать свои мысли ясно и лаконично.
- Г) Умение находить общий язык с разными людьми.

2. Установите соответствие

Клиентский менеджер	Менеджер по заселению
----------------------------	------------------------------

1. Сопровождает клиента на всех этапах, от продажи до проживания	А) Сопровождает клиента только на этапе клиентской приемки и выдачи ключей
2. Находится в центральном офисе или в офисе обслуживания клиентов	Б) Находится на объекте
3. Совмещает несколько функций и ролей, выполняет работы, которые входят в функционал менеджера по заселению	В) Выполняет только свой прямой функционал

3. В функционал сервисмена-показчика НЕ входит:

- А. Организация детского времяпровождения, если клиенты пришли на приемку с детьми
- Б. Контроль чистоты в помещении офиса заселения
- В. Организация и проведение клиентской приемки
- Г. Управление рассылкой уведомлений почтой России
- Д. Контроль устранения замечаний

4. Какой из перечисленных навыков является наиболее важным для успешной коммуникации с клиентом?

- А) Умение убеждать.
- Б) Умение задавать вопросы.
- В) Умение выражать свои мысли ясно и лаконично.
- Г) Умение находить общий язык с разными людьми.

5. Расположите онлайн-методы сбора обратной связи по эффективности, где 1 - самый эффективный метод, а 5 - самый неэффективный

- 1. Мессенджеры
- 2. Опросы в приложении
- 3. Соцсети
- 4. SMS
- 5. E-mail