

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ П.А. КОСТЫЧЕВА»



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО РГАТУ

А.В. Шемякин

« 09 » 09 2023 года

Дополнительная профессиональная программа –
программа повышения квалификации

ФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КОМПАНИИ

Форма обучения – очно - заочная

Срок освоения программы – 72 академических часа

Форма итоговой аттестации – зачет

Рязань, 2023 г.

1. Общие положения

1.1. Нормативно-правовое обеспечение для составления ДПП

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Формирование клиентоориентированности компании», реализуемая центром непрерывного образования, структурным подразделением Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Рязанский государственный агротехнологический университет имени П.А. Костычева», представляет собой систему документов, разработанных и утвержденных вузом с учетом требований рынка труда на основе законодательных и нормативных актов Министерства образования и науки РФ, Министерства труда и социальной защиты РФ.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты обучения, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателя по данной ДПП и включает в себя: учебный план, рабочую программу, ресурсное обеспечение и оценку качества подготовки слушателей, а также методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной программы.

Нормативно-правовую базу разработки программы повышения квалификации «Управление персоналом организации» составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
3. Приказ Минобрнауки России от 15 ноября 2013 г. № 1244 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499»;
4. Общероссийский классификатор занятий (ОК 010-2014 (МСКЗ-08)) Минтруда и социальной защиты Российской Федерации, федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, дата введения 7 января 2015 г.;
5. Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 N 970 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент"
6. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования -бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 970;

7. Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительному профессиональному образованию в ФГБОУ ВО РГАТУ;

8. Положение о порядке разработки и утверждении дополнительной профессиональной программы в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Рязанский государственный агротехнологический университет имени П.А. Костычева»;

9. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов №ДЛ-1/05.

1.2. Формы освоения ДПП

Форма освоения дополнительной профессиональной программы «Управление персоналом организации» - очно-заочная.

1.3. Нормативный срок освоения ДПП

Нормативный срок дополнительной профессиональной программы «Формирование клиентоориентированности компании» - 72 часа.

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь или получать высшее образование/иметь или получать среднее профессиональное образование.

1.5. Область профессиональной деятельности слушателей

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность – любые сферы деятельности.

1.6. Объекты (или области знания) профессиональной деятельности слушателей

Объектами (или областями знания) профессиональной деятельности слушателей, освоивших дополнительную профессиональную программу повышения квалификации, являются - аудитории разных сфер жизни (коллеги, работодатели, клиенты и т.п.)

1.7. Виды профессиональной деятельности слушателей

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся слушатели, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации – любые виды профессиональной деятельности.

Слушатель, освоивший программу повышения квалификации, в соответствии с типом (типами) задач профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи - уметь вовремя определять потребности и желания своей аудитории, чтобы удовлетворять их с максимальной пользой.

2. Цель повышения квалификации

Реализация программы повышения квалификации «Формирование клиентоориентированности компании» направлена на совершенствование и (или) получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

3. Планируемые результаты обучения

Процесс изучения программы направлен на совершенствование (формирование) следующих компетенций:

Soft skills — надпрофессиональные навыки, которые помогают решать жизненные задачи и работать с другими людьми, а именно клиентоориентированность.

Таблица - Надпрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование надпрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения надпрофессиональной компетенции
НПК 1 - клиентоориентированность	НПК-1.1 знать основы и инструменты клиентоориентированного подхода НПК-1.2 уметь определять клиентов и выявлять их потребности НПК-1.3 владеть навыками применения инструментов клиентоориентированного подхода