

АННОТАЦИЯ
дополнительной профессиональной программы
программы повышения квалификации
Формирование клиентоориентированности компании
очно-заочной формы обучения

1. Цель дополнительной профессиональной программы

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

2. Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной программы:

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 |

3. Содержание дополнительной профессиональной программы

1. Сущность клиентоориентированной компании
2. Признаки клиентоориентированной компании

4. Образовательные технологии

Аудиторные занятия (лекции, практические занятия), самостоятельная работа.

5. Контроль успеваемости

Рабочая программа дополнительной профессиональной программы предусматривает проведение следующих видов текущего контроля успеваемости в форме устного опроса, практических заданий, тестирования, реферата и итоговой аттестации в форме зачета.