

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

« 21 » 02 2023 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.02 Организация работы колл-центра

Учебный план: 2023-2024 46.03.02 ИБК ДОУиБА ЗАО №1-3-157.plx

Кафедра: **22** Истории и теории дизайна и медиакоммуникаций

Направление подготовки:
(специальность) 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления и бизнес-
(специализация) администрирование

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
4	УП	12	8	98	26	4	Экзамен
	РПД	12	8	98	26	4	
Итого	УП	12	8	98	26	4	
	РПД	12	8	98	26	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.10.2020 г. № 1343

Составитель (и):

Ассистент

кандидат педагогических наук, Заведующий кафедрой

Козодой Юлия Тихоновна

Вильчинская-Бутенко
Марина Эдуардовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой истории и теории дизайна и
медиакоммуникаций

Вильчинская-
Бутенко Марина
Эдуардовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Вильчинская-
Бутенко Марина
Эдуардовна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать у обучающихся компетенции в сфере деятельности колл-центра

1.2 Задачи дисциплины:

- показать нормативно-правовую базу, регулирующую работу колл-центров,
- рассмотреть материально-технические ресурсы колл-центров,
- дать характеристику работы с документами в колл-центрах,
- проанализировать контрольные мероприятия колл-центров.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Прохождение производственной практики по направлению

Офис-менеджмент

Правовое регулирование бизнеса

Производственная практика (проектная практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4: Способен осуществлять контроль процесса и сроков исполнения документов в коммерческой организации

Знать: Российские нормативные акты РФ, регламентирующие временные границы исполнения документов (заявок); правила и требования исполнительской дисциплины сотрудников колл-центра.

Уметь: Осуществлять анализ поступающих документов (заявок) в колл-центр; проектировать деятельность системы «сотрудник - информация - организация»

Владеть: Навыками мониторинга документооборота колл-центра; составления отчётных документов о исполнении профессиональной дисциплины сотрудниками организации.

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Колл-центр как элемент организационной культуры компании	4				
Тема 1. История возникновения колл-центров. Развитие системы обратной связи в компаниях и государстве. Колл-центры как часть бизнес-империй и гос.структур				8	НИ
Тема 2. Нормативная база колл-центров: в мире, в России. Основные правовые аспекты, регулирующие работу колл-центров.				8	НИ
Тема 3. Кадровый состав колл-центра и первичный рекрутинг.		2		8	ИЛ
Тема 4. Колл-центр в иерархии компании, эволюция колл-центров в бизнес-структурах и государственных департаментах.		2		8	ИЛ
Раздел 2. Материально-техническое обеспечение работы колл-центров.					
Тема 5. Юридическое оформление материально-технической базы.				8	НИ
Тема 6. Методы анализа соответствия аппаратуры реализуемым задачам и нагрузке на системы. Подбор аппаратуры и технических инструментов. Основные системные требования, формы организации колл-центров.		2		6	ИЛ
Тема 7. Аутсорсинг, IP-телефония, интернет-звонки, чат-боты. Способы организации колл-центров через альтернативные площадки.			2	6	ГД
Раздел 3. Приём заявок и методы работы. Регламент работы в кризисных ситуациях.					
Тема 8. Сбор заявок и их классификация. Ведение документации по сбору и анализу заявок. Цикл жизни заявки и разработка решений проблемы. Способы фиксации данных и отслеживания процесса работы.		2		6	ИЛ
Тема 9. Организация работы разных видов колл-центров и межведомственное взаимодействие в рамках работы над заявкой. Отработка сложных заявок и взаимодействие с запросами от B2B сектора.				10	НИ
Тема 10. Алгоритмы оптимизации работы колл-центров в кризисных ситуациях		2	6	АС	
Раздел 4. Ведение документации и аудит					
Тема 11. Ведение документации и способы организации документооборота в колл-центрах.	2		6	ИЛ	
Тема 12. Дисциплинарные нарушения и санкции, применяемые руководством. Аудит качества работы колл-центра.		2	6	ГД	

Тема 13. Современные системы аудита и привлечение сторонних специалистов для анализа эффективности работы колл-центра		2		6	ИЛ
Тема 14. Частные компании и экспертные институты, специализирующиеся на аудите качества работы колл-центров			2	6	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		12	8	98	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		19,5		6,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		39,5		104,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-4	- раскрывает содержание основных нормативных актов российского государства, регламентирующих документопоток колл-центра, - характеризует алгоритм деятельности в системе «сотрудник - информация - организация», - создаёт отчётную документацию о исполнительской дисциплине сотрудников колл-центра.	Вопросы для опроса, тестовые и практико-ориентированные задания.

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета в оцениваемой области.	
4 (хорошо)	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	
3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом. Существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов (показателей) дисциплины	
2 (неудовлетворительно)	Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепты дисциплины.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 4	
1	Что такое колл-центр?
2	Каковы основные способы маршрутизации вызовов в колл-центрах?
3	По каким критериям оценивается уровень качества обслуживания клиентов?

4	Какие элементы контроля должна в себя включать современная система мониторинга работы колл-центра?
5	Какие отчёты формируют наиболее точное представление о производительности колл-центра?
6	В каких формах может осуществляться супервизия в колл-центрах?
7	В каких формах предоставляется хронологический отчёт и каково его содержание?
8	Что формулируют отчёты о недопустимых событиях?
9	В чем состоят методы мониторинга качества обслуживания клиентов в реальном времени?
10	В чем состоят преимущества системы записи вызовов?
11	Какие архитектуры обеспечивают компьютерно-телефонную интеграцию?
12	Как влияние First Call resolution отражается на кадровой политике колл-центра?
13	Какие нормативно-правовые акты регулируют работу колл-центров?
14	Какие виды и типы исходящих звонков вы можете назвать?
15	Как производится обслуживание массового обзвона абонентов?
16	В чем особенность метода обзвона клиентов без участия оператора?
17	Какими методами "do-not-call" регулирует работу колл-центров?
18	В чем преимущества смешанных операторских центров?
19	Какие виды продаж существуют в ЦОВ?
20	Как трансформируется алгоритм поведения оператора при переводе ЦОВ с системы информирования на систе.му продаж?

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Какой операторский центр корректно называть аутсорсинговым?
 - центр, сдающий свои мощности для обзвона клиентов компании-заказчика(1)
 - центр, обзванивающий клиентов после предложения о сотрудничестве
 - центр, предлагающий своим сотрудникам заключить дополнительные трудовые соглашения о подработке в другом колл-центре

2. Кто прибегает к услугам аутсорсингового операторского центра?
 - топ-менеджмент компании
 - предприятия, не имеющие собственного операторского центра и имеющие эту потребность (1)
 - предприятия, находящиеся в процессе ликвидации

3. Что такое вызовы "consumer care"?
 - вызовы, поступающие от уже существующих клиентов (1)
 - вызовы, поступающие от абонентов по интернет-запросу
 - вызовы, поступающие от клиентов по вопросам тех-поддержки

4. Чем отличается обзвон потенциальных клиентов от обзвона существующих клиентов?
 - обзвон потенциальных клиентов менее затратен экономически
 - обслуживание вызовов существующих клиентов предъявляет самые высокие требования к квалификации операторов компании(1)
 - обзвон потенциальных клиентов не может проводить человек, находящийся на руководящей позиции

5. Что такое Per call total?
 - способ оплаты работы колл-центра, при котором компания-владелец взимает плату с заказчика за каждый вызов, обслуженный оператором(1)
 - способ оплаты работы колл-центра, при котором компания-заказчик взимает плату за каждую выполненную сделку
 - способ оплаты работы колл-центра, при котором компания-заказчик взимает плату за каждый успешно совершенный звонок

6. Что из этого является наиболее важным фактором, определяющим успешность работы колл-центра?
 - решение проблемы при первом звонке(1)
 - полнота полномочий операторов
 - полнота знаний операторов

7. Что не входит в текущий тренинг для сотрудников колл-центров?
 - разовое мероприятие, призванное повысить квалификацию сотрудника
 - регулярный тренинг по развитию профессиональных навыков
 - разовое мероприятие, посвященное ознакомлению с товарами и услугами компании(1)

8. В каких колл-центрах наибольшая текучесть кадров?
 - аутсорсинговые колл-центры(1)
 - собственные колл-центры банков
 - собственные колл-центры ретейлеров

9. Что из этого - основная причина ухода сотрудников из Центра обслуживания вызовов?

- неинтеллектуальная, рутинная и однообразная работа(1)
- неудобная аппаратура
- сложность в обслуживании материально-технической базы

10. После какого собеседования рекруты успешнее проходят испытательный срок и эффективнее работают дальше?

- после собеседования с применением инновационных технологий
- после стрессового собеседования
- после собеседования в групповом формате(1)

11. Что из этого необходимо контролировать супервизорам для мониторинга работы колл-центра?

- число отмененных вызовов
- число обслуженных вызовов(1)
- количество положительных отзывов о работе

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Провести сравнительный анализ статистик двух реально существующих call-центров организаций по следующим критериям: вид центра (собственный или аутсорсинговый), общее количество обслуженных вызовов, количество исходящих и входящих вызовов, кейсы, закрытые при первом звонке, consumer care вызовы.

2. Провести исследование рынка компаний Санкт-Петербурга и Ленинградской области на предмет использования мессенджеров, интернет-чатов, электронной почты, приложений видеосвязи в качестве инструментов колл-центров. Оформить результаты исследования в виде сравнительной таблицы, сформулировать вывод, ответить на вопрос, насколько актуально различным коммерческим компаниям переходить на технологии связи, использующие интернет-соединения.

3. Провести исследование законодательной базы для организации колл-центра в России и за рубежом. Сравнить особенности законодательства и оформить результаты работы в виде перечня рекомендаций для персонала, поступающего на работу в колл-центр на должности операторов и руководителей операторских групп.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проводится в устной форме по заранее утвержденным экзаменационным билетам. В каждом билете один теоретический вопрос и одно практическое задание. Обучающимся запрещается пользоваться всеми вспомогательными материалами.

Время, отводимое на подготовку к ответу – 30 минут

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Черкашин, П. А.	Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2020	http://www.iprbookshop.ru/97585.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Граничин, О. Н., Кияев, В. И.	Информационные технологии в управлении	Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2020	https://www.iprbookshop.ru/89437.html

Самолубова, А. Б.	Call Center на 100%: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов	Москва: Альпина Паблишер	2019	http://www.iprbookshop.ru/82972.html
Гребенникова, А. А., Осипова, И. Н.	Организация работы с кадрами в органах местного самоуправления	Саратов: Вузовское образование	2020	https://www.iprbookshop.ru/91120.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Менеджмент и организация управления» [Электронный ресурс] — Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.76.2, свободный. — Загл. с экрана.

2. Электронно-библиотечная система "IPRbooks" [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

3. Информационно-правовая система «Консультант +»: <http://www.consultant.ru>

4. Информационно-правовая система «Гарант»: <http://www.garant.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» версии 3.3

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска