

✓

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФАКУЛЬТЕТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

ПРИНЯТО
на заседании ученого совета
ФГБОУ ВО РостГМУ
Минздрава России
Протокол № 8

«27» 08 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
«02» 09 2021 г.
№ 166

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

"Управление работой колл-центров медицинской организации"

по основной специальности:

«Организация здравоохранения и общественное здоровье»

Трудоемкость: 18 часов

Форма освоения: очная

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации

Ростов-на-Дону, 2021

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление работой колл-центров медицинской организации» обсуждена и одобрена на заседании кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Протокол заседания кафедры № 4 от 26.08 2021 г.

Заведующий кафедрой д.м.н.  Быковская Т.Ю

Программа рекомендована к утверждению рецензентами:





Стагниева Д.В., к.м.н., главный врач МБУЗ «Городская поликлиника № 16 г. Ростова-на-Дону»

Глумов Е.Э., к.м.н., главный врач ГБУ Ростовской области «Онкодиспансер»

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Управление работой колл-центров медицинской организации»

срок освоения 18 академических часов

СОГЛАСОВАНО	
Проректор по последипломному образованию	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>21</u> г.  Брижак З.И.
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>21</u> г.  Бадалянц Д.А.
Начальник управления организации непрерывного образования	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>21</u> г.  Герасимова О.В.
Заведующий кафедрой	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>21</u> г.  Быковская Т.Ю.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление работой колл-центров медицинской организации» (далее - Программа) разработана рабочей группой сотрудников кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, заведующий кафедрой - доцент Быковская Т.Ю.

Состав рабочей группы:

№№	Фамилия, имя, отчество	Учёная степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1	2	3	4	5
1.	Быковская Татьяна Юрьевна	д.м.н.	Заведующий кафедрой организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
2.	Овсянникова Елена Георгиевна	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
3.	Мартиросов Владимир Юрьевич	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России

Глоссарий

ДПО - дополнительное профессиональное образование;

ФГОС - Федеральный государственный образовательный стандарт

ПС - профессиональный стандарт

ОТФ - обобщенная трудовая функция

ТФ - трудовая функция

ПК - профессиональная компетенция

ЛЗ - лекционные занятия

СЗ - семинарские занятия;

ПЗ - практические занятия;

СР - самостоятельная работа;

ДОТ - дистанционные образовательные технологии;

ЭО - электронное обучение;

ИА - итоговая аттестация;

УП - учебный план;

ТК – текущий контроль

АС ДПО - автоматизированная система дополнительного профессионального образования.

КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММЫ.

1. Общая характеристика Программы.

1.1. Нормативно-правовая основа разработки программы.

1.2. Категории обучающихся.

1.3. Цель реализации программы.

1.4. Планируемые результаты обучения.

2. Содержание Программы.

2.1. Учебный план.

2.2. Календарный учебный график.

2.3. Рабочие программы модулей.

2.4. Оценка качества освоения программы.

2.4.1. Формы итоговой аттестации.

2.4.2. Шкала и порядок оценки степени освоения обучающимися учебного материала Программы.

2.5. Оценочные материалы.

3. Организационно-педагогические условия Программы.

3.1. Материально-технические условия.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

3.3. Кадровые условия.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.

1.1. Нормативно-правовая основа разработки Программы.

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 76.
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11. 2017 г. N 768н, регистрационный номер 1093).
- ФГОС ВО по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02 февраля 2022 г. № 97.
- Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на осуществление образовательной деятельности ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России от 22 июня 2017 г. № 2604.

1.2. Категории обучающихся.

Основная специальность – Организация здравоохранения и общественное здоровье.

1.3. Цель реализации программы

Целью реализации программы является совершенствование профессиональных знаний и компетенций врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья в руководстве работой колл-центров медицинской организации.

Вид профессиональной деятельности: Управление организацией здравоохранения.

Уровень квалификации: 8

Таблица 1

Связь Программы с профессиональным стандартом

Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11. 2017 г. N 768н, регистрационный номер 1093).		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
С: Управление структурным подразделением медицинской организации	С/01.8	Организация деятельности структурного подразделения медицинской организации
	С/02.8	Планирование деятельности структурного подразделения медицинской организации

1.4. Планируемые результаты обучения

Таблица 2

Планируемые результаты обучения

ПК	Описание компетенции	Код ТФ проф-стандарта
ПК-1	готовность к организации деятельности структурного подразделения медицинской организации	С/01.8
	должен знать: <ul style="list-style-type: none"> • принципы и методы мотивации работников структурного подразделения медицинской организации. 	
	должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • формировать отчеты о деятельности структурного подразделения медицинской организации • использовать методы мотивирования работников структурного подразделения медицинской организации. • управлять ресурсами структурного подразделения медицинской организации • осуществлять отбор и расстановку работников в структурном подразделении медицинской организации 	
	должен владеть: <ul style="list-style-type: none"> • навыками коммуникации: деловая переписка, электронный документооборот • способами мотивации сотрудников. 	
ПК-2	готовность к планированию деятельности структурного подразделения медицинской организации	С/02.8
	должен знать: <ul style="list-style-type: none"> • принципы и методы планирования деятельности структурного подразделения медицинской организации • требования по обеспечению безопасности персональных данных пациентов и сведений, представляющих врачебную тайну 	

	<ul style="list-style-type: none"> • трудовое законодательство Российской Федерации и иные нормативные правовые акты в сфере здравоохранения ... 	
	<p>должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать показатели деятельности структурного подразделения медицинской организации • составлять план ресурсного обеспечения, показателей деятельности структурного подразделения медицинской организации • соблюдать требования по обеспечению безопасности персональных данных работников организации, пациентов и сведений, составляющих врачебную тайну ... 	
	<p>должен владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками планирования работы и постановки целей и задач. 	

1.5 Форма обучения

График обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
Форма обучения			
Очная	6	3	3 дня

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

2.1 Учебный план.

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Управление работой колл-центров медицинской организации» в объеме 18 час

№№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОТ и ЭО	В том числе				Часы с ДОТ и ЭО	В том числе				Стажировка	Обучающий симуляционный курс	Совершенствуемые ПК	Форма контроля
				ЛЗ	ПЗ	СЗ	СР		ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Специальные дисциплины. Модуль 1. Управление работой колл-центров медицинской организации																
1.1.	Общие принципы организации работы колл-центра медицинской организации	6	2			2		4	4						ПК-1	ТК
1.2.	Техники коммуникации в работе операторов колл-центра	6	2			2		4	4							ПК-2
1.3.	Оценка эффективности работы колл-центра	4	2			2		2	2							
	Итоговая аттестация	2														Экзамен
	Всего часов по программе	18	6			6		10	10							

2.2. Календарный учебный график.

Учебные занятия проводятся в течение одной недели: 3 дня в неделю по 6 академических часа в день.

2.3. Рабочие программы учебных модулей.

МОДУЛЬ 1

«Управление работой колл-центров медицинской организации»

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов
1.1.	Общие принципы организации работы колл-центра медицинской организации
1.1.1	Цели и задачи колл-центра медицинской организации
1.1.2.	Подбор и введение в должность сотрудников колл-центра медицинской организации
1.1.3.	Определение уровня профессиональных компетенций
1.1.4.	Определение уровня личностных компетенций
1.2.	Техники коммуникации в работе операторов колл-центра
1.2.1.	Алгоритм ответа на входящие звонки
1.2.2.	Навыки бесконфликтной коммуникации с пациентами и их родственниками. Речевые модули
1.3.	Оценка эффективности работы колл-центра
1.3.1.	Основные показатели работы колл-центра медицинской организации
1.3.2.	Методы оценки работы операторов колл-центра
1.3.3.	Методы оценки работы операторов колл-центра

2.4. Оценка качества освоения программы.

2.4.1. Форма итоговой аттестации.

2.4.1.1. Контроль результатов обучения проводится: в виде итоговой аттестации (ИА).

Обучающийся допускается к ИА после освоения рабочей программы учебных модулей в объеме, предусмотренном учебным планом (УП). Форма итоговой атте-

станции – экзамен, который проводится посредством: тестового контроля в АС ДПО и собеседования.

2.4.1.2. Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим ИА, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца

2.4.2. Шкала и порядок оценки степени освоения обучающимися учебного материала Программы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

Процент правильных ответов	Отметка
91-100	отлично
81-90	хорошо
71-80	удовлетворительно
Менее 71	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС

Отметка	Дескрипторы		
	прочность знаний	умение объяснять сущность явлений, процессов, делать выводы	логичность и последовательность ответа
отлично	прочность знаний, знание основных процессов изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владением терминологическим аппаратом; логичностью и последовательностью ответа	высокое умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры	высокая логичность и последовательность ответа
хорошо	прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; свободное владение монологической речью, однако допускается одна - две неточности в ответе	умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускается одна - две неточности в ответе	логичность и последовательность ответа
удовлетво-	удовлетворительные знания	удовлетворительное уме-	удовлетвори-

рительно	процессов изучаемой предметной области, ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	ние давать аргументированные ответы и приводить примеры; удовлетворительно сформированные навыки анализа явлений, процессов. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	тельная логичность и последовательность ответа
неудовлетворительно	слабое знание изучаемой предметной области, неглубокое раскрытие темы; слабое знание основных вопросов теории, слабые навыки анализа явлений, процессов. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа	неумение давать аргументированные ответы	отсутствие логичности и последовательности ответа

2.5. Оценочные материалы.

Оценочные материалы представлены в виде вопросов и тестов на электронном носителе, являющимся неотъемлемой частью Программы.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия.

3.1.1. Перечень помещений Университета и/или медицинской организации, предоставленных структурному подразделению для образовательной деятельности:

№№	Наименование ВУЗА, учреждения здравоохранения, клинической базы или др.), адрес	Этаж, кабинет
1	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России	8 этаж УЛК

3.1.2. Перечень используемого для реализации Программы медицинского оборудования и техники:

№№	Наименование медицинского оборудования, техники, аппаратуры, технических средств обучения и т.д.
----	--

1.	Мультимедийные и аудиовизуальные средства
----	---

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

3.2.1. Литература

№№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр..
	Основная литература
1.	Вялков, А. И. Управление и экономика здравоохранения / Под ред. А. И. Вялкова, Кучеренко В. З., Райзберг Б. А. и др. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2013. — 664 с. — ISBN978-5-9704-2494-0. Текст: электронный // URL : http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970424940.html
2.	Лопарев А. В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата: рекомендовано УМО: [для студентов вузов, аспирантов] /А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — Москва : Юрайт, 2018. - 290 с.: ил. - (Бакалавр. Академический курс). Библиогр.: с. 289-290. - Д. - 2 экз. - ISBN 978-5-9916-9068-3: 720.0 Электронная версия: https://urait.ru/book/konfliktologiya-439047
3.	В. В. Вольский. Оператор call-центра. От найма до увольнения/ В. В. Вольский, О. В. Веселова, Н. К. Золкина. — Москва : Альфа-Пресс, 2012. — 356 с.
	Дополнительная литература
1.	Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов/ А.Г. Маклаков. – СПб: Питер, 2012. - 582 с.

3.2.2. Информационно-коммуникационные ресурсы.

№№	Наименование ресурса	Электронный адрес
1.	Официальный сайт Минздрава России	http:// www.rosminzdrav.ru
2.	Российская государственная библиотека (РГБ)	www.rsl.ru
3.	Издательство РАМН (книги по всем отраслям медицины):	www.iramn.ru
4.	Электронная библиотека РостГМУ. –	URL: http://109.195.230.156:9080/opac/

3.2.3. Автоматизированная система (АС ДПО).

Обучающиеся, в течение всего периода обучения, обеспечиваются доступом к автоматизированной системе дополнительного профессионального образования (АС ДПО) sdo.rostgmu.ru.

Основными дистанционными образовательными технологиями Программы являются интернет-технологии с методикой синхронного и/или асинхронного дистанционного обучения. Методика синхронного дистанционного обучения преду-

смачивает on-line общение, которое реализуется в виде вебинара, онлайн-чата, виртуальный класс. Асинхронное обучение представляет собой offline просмотр записей аудиолекций, мультимедийного и печатного материала. Каждый слушатель получает доступ к учебным материалам портала и к электронной информационно-образовательной среде.

АС ДПО обеспечивает:

- возможность входа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по Программе;
- доступ к учебному содержанию Программы и электронным образовательным ресурсам в соответствии с формой обучения (вопросы контроля исходного уровня знаний, вопросы для самоконтроля по каждому разделу, тестовые задания, интернет-ссылки, нормативные документы);
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов итоговой аттестаций.

3.3. Кадровые условия.

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, модуля, имеющих сертификат специалиста «Организация здравоохранения и общественное здоровье» в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 100 %.

Доля научно-педагогических работников, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 100%.

Доля работников из числа руководителей и работников организации, деятельность которых связана с направленностью реализуемой Программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих Программу, составляет 100%.

Профессорско-преподавательский состав программы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество,	Ученая степень, ученое звание	Должность	Место работы (основное/совмещение)
1.	Овсянникова Елена Георгиевна	К.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и	Совмещение

			<p>общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.</p>	
2.	<p>Мартirosов Владимир Юрьевич</p>	<p>К.м.н.</p>	<p>Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России</p>	<p>Совмещение</p>

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

к дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации врачей «Управление работой колл-центров меди-
цинской организации» со сроком освоения 18 академических часов по специ-
альности «организация здравоохранения и общественное здоровье»

Тестовые задания для итоговой аттестации

1	Кафедра	Кафедра организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) №2
2	Факультет	Повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов
3	Адрес (база)	РостГМУ, пер. Нахичеванский 29
4	Зав.кафедрой	Д.м.н. Быковская Татьяна Юрьевна
5	Ответственный со- ставитель	Доцент Овсянникова Е.Г.
6	Е-mail	safroeg@yandex.ru
7	Моб. телефон	89604550693
8	Кабинет №	807
9	Учебная дисциплина	Организация здравоохранения и общественное здоровье
10	Учебный предмет	Организация здравоохранения и общественное здоровье
11	Учебный год состав- ления	2021
12	Специальность	Организация здравоохранения и общественное здоровье
13	Форма обучения	Очная
14	Модуль	Управление работой колл-центров медицинской орга- низации»
15	Тема	все
16	Подтема	все
17	Количество вопросов	10
18	Тип вопроса	<i>single</i>
19	Источник	

Список тестовых заданий

1	1	1			
1			Что входит в критерии оценки рабо- ты операторов колл-центра		
			Приветствие		
			Обращение по имени		
			Общая информация		

			Подтверждение		
	*		Все перечисленное		
1	1	2			
1			Кто и как нанимает операторов колл-центра		
			Непосредственный руководитель		
			Отдел кадров		
			Стороннее агентство		
	*		Все перечисленное		
1	1	3			
1			Профиль должности оператора должен содержать следующую информацию:		
			Опыт работы		
			знания		
			умения		
			компетенции		
	*		Все перечисленное		
1	1	4			
1			Какова неосновная причина отсева молодых кандидатов с высшим образованием на должность оператора колл-центра?		
			График работы		
			Амбициозность		
	*		Отсутствие навыков работы на ПК		
1	1	5			
1			Какова основная причина отсева кандидатов старшего возраста с высшим образованием на должность оператора колл-центра?		
			График работы		
			Амбициозность		
	*		Отсутствие навыков работы на ПК		
1	1	6			
1			Какие категории кандидатов на должность оператора колл-центра успешнее всех проходят собеседование?		
			Лица с высшим образованием		

	*		Студенты 3-4 курсов		
			Лица со средним специальным образованием		
			Лица с начальным высшим образованием		
1	1	7			
1			Какими ключевыми умениями должен обладать оператор колл-центра?		
			Четкая речь		
			Правильная речь		
			Владение ПК		
	*		Все перечисленное		
1	1	8			
1			Какая скорость печатания на ПК, является минимально необходимой для оператора колл-центра?		
			30-50 знаков в минуту		
			50-100 знаков в минуту		
	*		Свыше 100 знаков в минуту		
1	1	9			
1			Что входит в обязанности оператора колл-центра?		
			Прием входящих звонков (консультирование)		
			Предложение услуг по телефону		
			Исходящие звонки		
	*		Все перечисленное		
1	1	10			
1			Что входит в базовое обучение операторов колл-центра?		
			Информация о колл-центре, субординация, оборудование, рабочая инструкция		
			Общие правила профессионального разговора по телефону		
			Правила фиксации информации, полученной по телефону		
			Правила поведения в нестандарт-		

		ной ситуации при разговоре по телефону, общение с разными типами собеседников		
	*	Все перечисленное		

Контрольные вопросы для итогового собеседования

1. Перечислите основные задачи, стоящие перед колл-центром медицинской организации
2. Каким образом определяется необходимое количество сотрудников колл-центра?
3. Каковы основные требования к кандидатам на вакантную должность оператора колл-центра медицинской организации?
4. Перечислите основные методы оценки компетенций кандидатов.
5. Определите основные составные части программы адаптации нового сотрудника колл-центра в медицинской организации.
6. Что должно входить в программу обучения оператора колл-центра?
7. Каким образом проводится введение в должность нового сотрудника колл-центра?
8. Как выглядит «Пирамида рабочей группы»?
9. Каковы функции руководителя колл-центра и супервайзера?
10. Как составляется должностная инструкция оператора колл-центра?
11. Что входит в рабочую инструкцию оператора колл-центра?
12. Перечислите основные положения трудовой этики оператора колл-центра
13. Каковы критерии «профессиональной манеры разговора»?
14. Определите алгоритм телефонного разговора сотрудника при входящем звонке
15. Сформулируйте алгоритм телефонного разговора сотрудника при исходящем звонке.
16. Перечислите компоненты удачного телефонного разговора.
17. Перечислите недопустимые действия в работе оператора.
18. Правила переадресации звонка
19. Основные направления обучения операторов колл-центра
20. Способы повышения стрессоустойчивости операторов колл-центра
21. Оценка работы операторов колл-центра: основные показатели, система премирования.
22. Способы удержания сотрудников с учетом факторов мотивации.
23. Каковы функции наставника сотрудника колл-центра?
24. Какие параметры позволяют контролировать работу колл-центра?
25. Как определить необходимое количество операторов колл-центра?
26. Как осуществляется контроль работы оператора?
27. Кто может исполнять функции контролера качества работы колл-

центра?

28. Каковы действия руководителя по результатам прослушивания?
29. Правила профилактики ошибок операторов.
30. Увольнение сотрудников колл-центра, основные правила