

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБПОУ «БАДК»




А.И. Макаров

«12» 03 2020г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Управление непредвиденными обстоятельствами при перевозке грузов»**

г. Боровичи, 2020 год

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Управление непредвиденными обстоятельствами при перевозке грузов»**

1. Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	<p>Отношения с клиентом</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Правила общения при работе с клиентами, клиентоориентированный подход;• Варианты предпочтительных форм связи с клиентами, правила и нормы общения при различных видах взаимодействия с клиентом;• Политику и позицию бизнеса относительно типа клиентов и товаров;• Принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов;• Культурные нормы и ожидания;• Варианты предпочтительных форм связи с клиентами;• Порядок информирования клиента. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Общаться с клиентом в устной форме;• Общаться с клиентом в письменной форме;• Поддерживать взаимопонимание во время общения в обеих формах;• Подготовить клиента к сопутствующим рискам и неопределенности, при их наличии;• Привлекать новых клиентов и бизнес с помощью визитов, презентаций и вспомогательных услуг, повышающих своим наличием ценность основных услуг

2	<p>Управление внештатными ситуациями</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Порядок действий в случае внештатной ситуации; • Характер и причины нарушения запланированной работы в соответствии с договором; • Принципы, правила и процедуры управления и обеспечения качества. • Принципы отражения и обзора последующих ошибок и жалоб. • Стратегии и методы постоянного повышения качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работать с возражениями клиента по качеству оказанных услуг; • Работать с внештатными ситуациями соответствующим образом; • Адекватно реагировать на нарушения договорных обязательств; • Объяснить и записать линию предпринятых действий; • Определять порядок действий в аналогичных ситуациях при последующих перевозках.
---	--

Программа разработана в соответствии с:
 - профессиональным стандартом «Операционная деятельность в логистике» (утвержден приказом Минтруда России от 28 июля 2014 г. № 834н);

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- организацию погрузочно-разгрузочных работ;
 - порядок приема и сдачи грузов;
 - адреса основных поставщиков грузов и их складов;
 - условия перевозки и хранения экспедируемых грузов;
 - нормативы простоя подвижного состава и контейнеров под погрузочно-разгрузочными операциями;
 - маршруты перевозки грузов;
 - формы документов на прием и отправку грузов и правила их оформления;
- основы организации труда;

уметь:

- принимать грузы со складов в соответствии с сопроводительными документами.
- проверять целостность упаковки (тары).
- контролировать наличие приспособлений для перевозки грузов и санитарное состояние соответствующих видов транспорта, предназначенных для перевозки, правильность проведения погрузочно-разгрузочных работ, размещение и укладку грузов.

3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 24 академических часа.

Форма обучения: очная.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	2	-	-	-
2.	Модуль 2. Отношения с клиентом	20	10	10	-	-
3.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	2	-	-	3	квалиф. экзамен
ИТОГО:		24	22		2	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	

1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	2	-	-	-
2.	Модуль 2. Управление непредвиденными обстоятельствами	20	10	10	-	-
2.1	Организация и управление отношениями с клиентами	2	2	-	-	-
2.3	Организация управления непредвиденными обстоятельствами	18	8	10	-	-
3.	Итоговая аттестация	2	-	-	-	
3.1	Квалификационный экзамен	2	-	-	2	
	ИТОГО:	24	12	12	2	

3.3. Учебная программа

Модуль 1. Современные профессиональные технологии

Лекция. Основные инструменты формирования информационного пространства в логистической деятельности.

Модуль 2. Управление непредвиденными обстоятельствами

Тема 2.1 Организация и управление отношениями с клиентами

Лекция

Вопросы, выносимые на занятие

Принципы и значение клиентоориентированного подхода:

Политика и позиции бизнеса относительно типа клиентов и товаров;
Принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов;

Тема 2.2 «Управление непредвиденными обстоятельствами»

Лекция 1

Вопросы, выносимые на занятие

Понятие непредвиденных обстоятельств.

Прогнозирование вероятностей непредвиденных обстоятельств.

Лекция 2

Вопросы, выносимые на занятие

Формирование шаблонных реакций в условиях непредвиденных обстоятельств

Нормы и особенности культурной среды, их учет при принятии решений в условиях чрезвычайных обстоятельств.

Лекция 3

Формы связи с клиентами

Учет особенностей форм связи с клиентами при определении алгоритма действий в условиях чрезвычайных обстоятельств.

Лекция 4

Способы формирования устойчивых навыков эффективного реагирования на ситуацию в условиях непредвиденных обстоятельств.

Практическое занятие

Цель выполнения задания: изучить правила общения с клиентами в непредвиденных обстоятельствах используя технику

Задание:

Письменно в формате e-mail и/или официального ответа на бланке компании, ответить на жалобы от разных клиентов используя технику «Успокоить и сфокусировать», а также правила общения по e-mail.

Этапы работы:

Изучить информацию

Провести анализ информации

Разработать план действий

4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Название
2 неделя	
	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

1.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы –

1.1.

1.2. Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- Транспортно-экспедиционная деятельность: учебник и практикум для СПО / Е. В. Будрина [и др.]; под ред. Е. В. Будриной. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05159-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438555>
- Аникин Б.А. Основные и обеспечивающие функциональные подсистемы логистики: учебник. - М.: «Проспект», 2015. – 608 с.
- Гаджинский А.М. Логистика: учебник. – 20-е изд., - М.: ИТК «Дашков и К», 2014 г. - 484 с.
- Гаджинский А.М. Проектирование товаропроводящих систем на основе логистики: учебник. – М.: ИТК «Дашков и К», 2012. – 324 с.
- Канке А.А., Кошечая И.П. Логистика: учебник. – 2-е изд., - М.: ИД «ФОРУМ» -ИНФРА-М, 2013 г.- 484 с.

- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.

1.3. Кадровые условия реализации программы

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы ___чел.

Из них:

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе с указанием компетенции	Должность, наименование организации

5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.