

**УТВЕРЖДЕНО**

ПРИКАЗ №01/У-24 от 10.01.2024г.

Директор ООО «Лин Вектор»

  
М.Ф. Хусаинов

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Дополнительная профессиональная образовательная программа

Программа повышения квалификации

**«Развитие клиентоориентированного подхода»**

**Форма обучения:** очная

**Срок обучения:** 16 часов

Набережные Челны, 2024

## Содержание

<b>1. Пояснительная записка.</b>	<b>стр. 3</b>
1.1. Нормативно-правовое основание разработки программы.	стр. 3
1.2. Область применения программы.	стр. 3
1.3. Цель и планируемые результаты обучения.	стр. 4
<b>2. Общая характеристика программы</b>	<b>стр. 4</b>
2.1. Нормативный срок освоения программы	стр. 4
2.2. Материально-техническое обеспечение	стр. 4
2.3. Оценка качества освоения программы	стр. 5
2.4. Сведения о педагогических кадрах	стр. 6
<b>3. Учебный план программы</b>	<b>стр. 6</b>
<b>4. Рабочая программа</b>	<b>стр. 7</b>
<b>5. Информационное и учебно-методическое обеспечение</b>	<b>стр. 8</b>
<b>6. Оценочные материалы</b>	<b>стр. 10</b>
<b>7. Согласование программы</b>	<b>стр. 12</b>

## **1. Пояснительная записка.**

### **1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы.**

Дополнительная профессиональная образовательная программа (далее ДПОП) повышения квалификации Общества с ограниченной ответственностью «Лин Вектор» «Развитие клиентоориентированного подхода» разработана на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 г., №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам",
- Письма Министерства образования и науки РФ от 30.03.2015 г., №АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»,
- Письма Министерства образования и науки РФ от 09.10.2013 г. N 06-735 "О дополнительном профессиональном образовании".

### **1.2. Область применения программы.**

Программа предназначена для лиц, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, и направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности, социальной среды и рынка труда.

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

Программа направлена на повышение профессиональных компетенций руководителей всех уровней управления и специалистов, занимающихся внедрением инструментов Бережливого производства и повышения операционной эффективности компании. Слушатели должны уверенно пользоваться ПК и программами Microsoft Office, иметь навыки работы с разного рода информацией, уметь анализировать ее, делать выводы.

### **1.3. Цель, планируемые результаты обучения.**

*Цели образовательной программы:*

Обеспечить знаниями принципов бережливого производства, ориентации на клиента и компетенции для эффективного взаимодействия с клиентами, включая методы анализа «Голоса клиента», практик процессного подхода, ориентированных на оптимизацию эффективности и удовлетворенности клиента.

*В результате освоения образовательной программы обучающийся должен знать:*

- методы изучения «Голоса Клиента»
- принципы клиентоориентированного подхода и клиентоориентированности

*В результате освоения образовательной программы обучающийся должен уметь:*

- строить карту путешествия клиента
- общаться с каждым типом клиентов
- переводить «Голос Клиента» в измеримые показатели и приоритизировать процессы

*Образовательная программа включает в себя:* учебный план, рабочую программу, формы контроля и другие материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

## **2. Общая характеристика образовательной программы.**

### **2.1. Нормативный срок освоения программы.**

Программа повышения квалификации «Развитие клиентоориентированного подхода» осуществляется по очной форме обучения с полным отрывом от работы, период обучения составляет 16 академических часов на протяжении 2-х дней.

Теоретическая часть совмещается с практическими заданиями на протяжении всего периода обучения. Практическая часть представляет собой выполнение групповых практических заданий и открытых дискуссий. В конце обучения проводится контроль полученных знаний в виде тестирования. По итогам успешного освоения образовательной программы выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## **2.2. Материально-техническое обеспечение.**

Помещение оснащено необходимым оборудованием и предметами мебели, а именно:

- комплект ученической мебели на 25 посадочных мест;
- комплект учительской мебели на одно посадочное место;
- доска-флипчарт магнитно-маркерная 70×100 см, передвижная, на роликах;
- Проектор
- Ноутбук для преподавателя
- Жесткий диск
- Видеокамера
- Фотокамера
- Многофункциональное устройство (черно-белый, цветной)
- Ламинатор
- Брошюратор
- Указка-презентер
- Аудиоколонка
- Электронно-библиотечная система «База знаний»
- Учебные издания.

Каждый обучающийся, в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным раздаточным материалом, доступом к библиотечному фонду, укомплектованному печатными и электронными учебными изданиями.

## **2.3. Оценка качества освоения образовательной программы.**

Оценка качества освоения образовательной программы повышения дополнительного профессионального образования прописана в Положении «Об итоговой аттестации обучающихся в ООО «Лин Вектор».

Тестирование по итогам обучения проводится на основе набора тестовых вопросов с вариантами ответов. На подготовку ответов отводится от 30 до 60 минут. Оценка знаний производится по шкале оценивания:

«Зачтено»	Выставляется участнику обучения, ответившему правильно более чем на 50% вопросов.
«Не зачтено»	Выставляется участнику обучения, ответившему правильно менее чем на 50% вопросов.

В случае неудовлетворительной оценки участник обучения имеет право пересдать тестирование в установленном порядке.

К итоговой оценке допускаются участники обучения, успешно завершившие основной курс обучения, при условии посещения очного обучения не менее чем 70% от общего объема курса.

#### **2.4. Сведения о педагогических кадрах**

На обучение по программе «Развитие клиентоориентированного подхода» привлекаются специалисты, имеющие высшее профессиональное образование и стаж работы в образовательном учреждении не менее 3 лет. Преподаватель создает условия для формирования у обучающихся основных составляющих компетентности, обеспечивающей успешность будущей деятельности выпускников. Проводит все виды учебных занятий, учебной работы. Контролирует и проверяет выполнение обучающимися практических заданий, соблюдение ими правил по охране труда и пожарной безопасности при проведении учебных занятий. Преподаватели квалифицированные, практикующие специалисты, привлеченные на условиях почасовой оплаты труда.

### **3. Учебный план программы**

№	Тема	Количество часов		
		Всего	В том числе	
			теория	практика
1.	Ориентация на «Голос Клиента»	1	1	-
2.	Подходы к изучению «голоса клиента» и его оценка	2	2	-
3.	Customer Journey Map. Карта путешествий Клиента.	4	1	3
4.	Введение в клиентоориентированный сервис и Типы Клиентов	3	1	2
5.	Формирование клиентоориентированных процессов	5	2	3
6.	Подведение итогов.	1	-	1
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

## **4. Рабочая программа**

### **1. Ориентация на голос клиента.**

*Теория.* Введение в клиентоориентированность. Раскрытие темы ориентации на Голос Клиента.

*Результат:* Получены базовые знания о Лин-подходе; получены знания о необходимости ориентации на клиента.

### **2. Подходы к изучению голоса клиента и его оценка.**

*Теория.* Методы изучения «Голоса Клиента» (интервью, фокус группа, опросы, жалобы). Методы оценки «Голоса Клиента» (модель Кано, критичные для Клиента характеристики и приоритизация).

*Результат:* Получены знания о методах изучения «Голоса Клиента». Изучены методы оценки «Голоса Клиента». Сформированы навыки перевода «Голоса Клиента» в измеримые показатели и приоритизации процессов.

### **3. Customer Journey Map. Карта путешествий Клиента.**

*Теория.* Знакомство с инструментом визуализации «Голоса Клиента». Изучение целей и задач построения Карты путешествий Клиента. Шаги построения карты путешествия Клиента.

*Практика.* Построение карты путешествий клиента.

*Результат:* получены знания о целях и задачах инструмента визуализации «Голоса Клиента»; сформированы навыки построения карты путешествия Клиента.

### **4. Введение в клиентоориентированный сервис и Типы Клиентов.**

*Теория.* Клиентоориентированный сервис. Разбор типов Клиентов. Разбор действий с каждым типом клиентов.

*Практика.* Построение карты путешествий клиента.

*Результат.* Получены знания о важности клиентоориентированного сервиса.

Получены знания о шести типах клиентов. Сформированы навыки общения с каждым типом Клиентов.

### **5. Формирование клиентоориентированных процессов.**

*Теория.* Технология построения карт ПСЦ. Категории данных, рекомендуемых к сбору. Определение точек сбора данных на практике. Инструменты сбора данных. Рекомендации по сбору данных. Анализ КПСЦ с точки зрения клиентоориентированности. КПСЦ будущего и целевого состояния методы решения проблем. План мероприятий по переходу к клиентоориентированному процессу идеального состояния.

*Практика.* Построение карты текущего состояния процесса. Построение карты идеального состояния процесса. Разработка плана мероприятий по переходу к идеальному состоянию процесса.

*Результат.* Сформировано понимание об инструментах повышения эффективности. Сформирован эскиз текущего состояния процесса. Определены точки сбора данных о показателях процесса. Сформированы гипотезы по процессным и операционным проблемам в процессе. Сформирована дорожная карта по развертыванию проекта повышения клиентоориентированного процесса.

## **6. Подведение итогов.**

*Практика.* Выполнение теста. Обратная связь. Вручение документов.

## **5. Информационное и учебно-методическое обеспечение.**

*Основные источники:*

1. Вейдер Майкл.: Инструменты бережливого производства II. Карманное руководство по практике применения Lean- Альпина Паблишер, 2017 – 151 с.
2. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии : монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 241 с. — (Научная мысль).
3. Майк Ротер, Джон Шук.: «Учитесь видеть бизнес-процессы. Построение карт потоков создания ценности», Альпина Паблишер, 2016 – 129 с.
4. Развитие сферы услуг на основе клиентоориентированного подхода: монография / В.В. Груздева, Г.В. Груздев, Ю.С. Ключева, В.В. Конова. — Москва :ИНФРА-М, 2023. — 172 с. — (Научная мысль).
5. Фейдер, П. Клиентоцентричность: отношения с потребителями в цифровую эпоху : научно-популярное издание / П. Фейдер, С. Томс. - Москва : Альпина Паблишер, 2021. - 190 с.

*Рекомендуемые источники:*

1. Борис Шпирт Отчаянные аккаунт-менеджеры: Как работать с клиентами без стресса и проблем. Настольная книга аккаунт-менеджера, менеджера проектов и фрилансера [Текст] / Борис Шпирт — : Альпина Паблишер, 2024 — 228 с.
2. ГОСТ Р 56020 – 2020 Бережливое производство. Основные положения и словарь
3. ГОСТ Р 56245 – 2020 Рекомендации по разработке стандартов на системы



4. ГОСТ Р 56407 – 2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты
5. Елена Михайловна Семенова, Денис Дмитриевич Волков, Татьяна Александровна Журавлева РАЗВИТИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА К ВЕДЕНИЮ БИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2022. №2 (300). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-klientoorientirovannogo-podhoda-k-vedeniyu-biznesa-v-usloviyah-tsifrovizatsii-ekonomiki> (дата обращения: 28.02.2024).
6. Киселев Филипп Игоревич КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД КАК КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО // Экономика и парадигма нового времени. 2024. №1 (22). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/klientoorientirovannyu-podhod-kak-konkurentnoe-preimuschestvo> (дата обращения: 28.02.2024).
7. Кузубов Алексей Алексеевич, Шашло Нина Владимировна КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ВНЕДРЕНИЮ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО МАРКЕТИНГА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ // АНИ: экономика и управление. 2021. №1 (34). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptualnyu-podhod-k-vnedreniyu-klientoorientirovannogo-marketinga-v-deyatelnosti-predpriyatij> (дата обращения: 28.02.2024).  
менеджмента
8. Нирадж Давар Клиентоориентированность Смена фокуса с продукта на клиента [Текст] / Нирадж Давар — . — : Альпина Пабlishер, 2019 — 256 с.
9. Сергей Горбатов, Анджела Лэйн Обратная связь в бизнесе Честный диалог с клиентами и сотрудниками [Текст] / Сергей Горбатов, Анджела Лэйн — : Альпина Пабlishер, 2021 — 344 с.

## 6. Оценочные материалы

### 1. На что в первую очередь ориентирован Лин-подход в бизнесе?

- а) Сокращение затрат
- б) Удовлетворенность сотрудников
- в) *Удовлетворенность клиентов*
- г) Увеличение доли рынка

### 2. Что означает " клиентоориентированность " в бизнесе?

- а) Сосредоточение исключительно на внутренних операциях
- б) Приоритет интересов акционеров
- в) *Постановка клиента в центр бизнес-решений*
- г) Игнорирование обратной связи с клиентами

### 3. Что представляет собой "Голос клиента" (VOC) в бизнес-стратегии?

- а) Обратная связь с сотрудниками
- б) Жалобы клиентов
- в) Внутренняя политика
- г) *Отзывы и предпочтения клиентов*

### 4. Что из нижеперечисленного считается прямым методом сбора информации о "Голосе клиента"?

- а) Анализ данных о продажах
- б) Проведение опросов сотрудников
- в) *Интервью с клиентами*
- г) Анализ внутренних процессов

### 5. Для чего используется модель Кано при оценке Голоса клиента?

- а) Выявление жалоб клиентов
- б) *Определение приоритетов предпочтений клиентов*
- в) Оценка лояльности клиентов
- г) Анализ рыночных тенденций

### 6. В разделе "Критические характеристики клиента" что означает термин "расстановка приоритетов"?

- а) *Присвоение уровня важности отзывам клиентов*
- б) Игнорирование менее значимых мнений клиентов
- в) Сосредоточение исключительно на положительных отзывах
- г) Исключение негативных отзывов клиентов

### 7. Какова основная цель инструмента визуализации "Голоса клиента"?

- а) Генерирование случайных отзывов клиентов
- б) Анализ рыночных тенденций
- в) *Визуализация и интерпретация данных обратной связи с клиентами*
- г) Автоматизация процессов обслуживания клиентов

### 8. Что является основной целью построения карты путешествия клиента?

- а) Повышение удовлетворенности сотрудников
- б) *Определение точек соприкосновения и взаимодействий в рамках всего клиентского опыта*
- в) Автоматизация процессов продаж

г) Игнорирование обратной связи с клиентами

**9. Что является одним из начальных шагов в построении карты путешествия клиента?**

- а) Внедрение инструментов обратной связи с клиентами
- б) Анализ стратегий конкурентов
- в) *Определение персон клиентов и их целей*
- г) Запуск маркетинговых кампаний

**10. Какой фактор обычно учитывается при разборе типов клиентов?**

- а) Удовлетворенность сотрудников
- б) Географическое положение
- в) *Демографические, психографические и поведенческие характеристики*
- г) Эффективность внутренних процессов

**11. Какова цель понимания психографических характеристик клиентов при анализе их типов?**

- а) Определение местоположения покупателей
- б) Анализ структуры расходов
- в) *Изучение взглядов, интересов и образа жизни*
- г) Сосредоточение исключительно на демографических данных

**12. Что является важнейшим этапом в процессе построения карты путешествия клиента?**

- а) Пропуск этапа сбора данных
- б) Фокусировка только на положительном опыте клиентов
- в) *Привлечение ключевых заинтересованных сторон и команд в организации*
- г) Отказ от анализа обратной связи с клиентами

**13. Какие типичные категории данных рекомендуется собирать при составлении карт процессов, ориентированных на клиента?**

- а) Рабочее время сотрудников
- б) *Предпочтения и отзывы клиентов*
- в) Финансовые отчеты компании
- г) Стратегии конкурентов

**14. Что является важнейшим шагом в разработке плана действий по переходу к идеальному состоянию процесса, ориентированного на клиента?**

- а) Игнорирование анализа текущего состояния
- б) Пропуск составления карты текущего состояния
- в) *Вовлечение соответствующих заинтересованных сторон в процесс планирования*
- г) Сосредоточение внимания исключительно на модернизации технологий

## Согласование к программе:

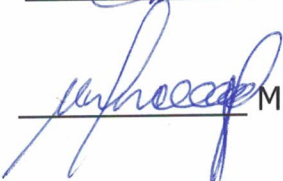
### Программу разработал:

Директор по развитию

  
\_\_\_\_\_ Н.В. Чупина

### Согласовано:

Директор

  
\_\_\_\_\_ М.Ф. Хусаинов