

Министерство образования и науки Кузбасса  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Новокузнецкий горнотранспортный колледж

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБПОУ Новокузнецкий  
горнотранспортный колледж



/ А.П. Полуэктов /

« 2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАКАЗЧИКОМ (КОМПЕТЕНЦИЯ «ЭКСПЕ-  
ДИРОВАНИЕ ГРУЗОВ»))»**

Форма подготовки: очно-заочная

Новокузнецк  
2020 г.

### **Аннотация программы**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Взаимодействие с заказчиком (компетенция «Экспедирование грузов»)»

Авторы:

Осипова Юлия Александровна, заведующий отделением ЗПОиДПО ГБПОУ Новокузнецкий горнотранспортный колледж.

Правообладатель программы:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Новокузнецкий горнотранспортный колледж, г. Новокузнецк, ул. Зыряновская, д.99, тел. 8(3843) 31-28-42.

Нормативный срок освоения программы 40 часов при очно-заочной форме подготовки с использованием дистанционных образовательных технологий.

Лицам, прошедшим обучение по данной программе профессиональной подготовки в полном объеме и итоговую аттестацию, колледжем выдается свидетельство о повышении квалификации установленного образца.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	3
2 Пояснительная записка	6
3 Учебный план	7
4 Материально-технические условия реализации программы	10
Список использованных источников	10



## **4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Нормативную правовую основу разработки дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Взаимодействие с заказчиком (компетенция «Экспедирование грузов»))» (далее – программа) составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании»;
- Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования» (зарегистрирован Минюстом России 26 декабря 2013 г., регистрационный N 30861) с изменениями, внесенными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. N 518 (зарегистрирован Минюстом России 28 мая 2014 г., регистрационный N 32461);
- спецификацией стандарта компетенции «Экспедирование грузов» (WorldSkills Standards Specifications); профессиональным стандартом «Специалист по логистике на транспорте» (утвержден приказом Минтруда России от 26.09.2014 № 34134).

### **Термины, определения и используемые сокращения**

В программе используются следующие термины и их определения:

**Компетенция** – способность применять знания, умения, личностные качества и практический опыт для успешной деятельности в определенной области.

**Основные виды профессиональной деятельности** – профессиональные функции, каждая из которых обладает относительной автономностью и определена работодателем как необходимый компонент содержания основной профессиональной образовательной программы.

**Результаты подготовки** – освоенные компетенции и умения, усвоенные знания, обеспечивающие соответствующую квалификацию и уровень образования.

**Учебный (профессиональный) цикл** – совокупность дисциплин (модулей), обеспечивающих усвоение знаний, умений и формирование компетенций в соответствующей сфере профессиональной деятельности.

**ДОТ** – дистанционные образовательные технологии.

## 2 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

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, с учетом спецификации стандарта Ворлскиллс по компетенции «Экспедирование грузов».

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

Трудоемкость обучения: 72 академических часа. Форма обучения: очная

В результате освоения программы слушатель должен:

### ***знать и понимать:***

- Основные принципы поведения при работе с клиентами;
- Политику и положение организации по отношению к типу заказчика и товаров;
- Принципы, лежащие в основе стратегий и методов маркетинга и рекламной деятельности;
- Культурные нормы и ожидания;
- Диапазон форм взаимодействия, предпочитаемых заказчиком.

### ***уметь:***

- Взаимодействовать с заказчиком в устной форме;
- Взаимодействовать с заказчиком в письменной форме;
- Обеспечивать ясность диалога в процессе взаимодействия.
- Обеспечить, в рамках доступных гибких возможностей, уверенность клиента и соотношение цены и качества;
- Подготовить заказчика к связанным рискам и неизвестности, где это применимо;
- Приобретать новых заказчиков и бизнес-партнеров путем визитов, презентаций и предоставления дополнительных видов обслуживания.

### 3 УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование модулей	Всего, академических. Час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические. занятия	Промежуточная аттестация	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1.	Ознакомление с Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Экспедирование грузов»	4	2	2		
2.	Требования охраны труда и техники безопасности	4	4			
3.	Модуль 1 Взаимодействие с заказчиком	56	14	42		
4.	Промежуточная аттестация	8			8	ЭК
5.	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	

#### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические. занятия	Промежуточная аттестация	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<b>1.</b>	<b>Ознакомление с Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Экспедирование грузов»</b>	4	4			
1.1	История, современное состояние и перспективы движения Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»)	2	2			
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2		2		
2.	Требования охраны труда и техники безопасности	4	4			
3.	Модуль 1 Взаимодействие с заказчиком	56	14	42		

3.1	<b>Тема 1.1.</b> Основные принципы поведения при работе с клиентами	2	2			
3.2	<b>Тема 1.2.</b> Принципы, лежащие в основе стратегий и методов маркетинга и рекламной деятельности	4	2	2		
3.3	<b>Тема 1.3.</b> Типы клиентов и особенности взаимоотношений исполнитель - клиент	6	2	4		
3.4	<b>Тема 1.4.</b> Диапазон форм взаимодействия с заказчиком	2	2			
3.5	<b>Тема 1.5.</b> Правила устной коммуникации с заказчиком	4	2	2		
3.6	<b>Тема 1.6.</b> Правила письменной коммуникации с заказчиком: деловые письма	6	2	4		
3.7	<b>Тема 1.7.</b> Правила письменной коммуникации с заказчиком: правила общения по e-mail.	2		2		
3.8	<b>Тема 1.8.</b> Общие правила составления презентаций	6	2	4		
3.9	<b>Тема 1.9.</b> Презентация собственной компании с учётом интересов заказчика	8	2	6		
3.10	<b>Тема 1.10.</b> Презентация компании заказчика с учётом потребностей его бизнеса	8	2	6		
3.11	<b>Тема 1.11.</b> Правила взаимодействия с клиентом в непредвиденных обстоятельствах	8	2	6		
3.12	<b>Тема 1.12.</b> Риск, распределение издержек и дальнейшие последствия	4		4		
3.13	<b>Тема 1.13.</b> Стратегии и методы непрерывного улучшения качества	2	2	2		
4.	Промежуточная аттестация	8			8	ЭЖ
5.	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	

### 3.3. Учебная программа



## **ТЕМА 1. Ознакомление с Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Экспедирование грузов»**

**Тема 1.1** История, современное состояние и перспективы движения Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»)

**Тема 1.2** Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции

## **ТЕМА 2 Требования охраны труда и техники безопасности**

**Тема 2.1.** Требования охраны труда и техники безопасности

**Тема 2.2.** Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции «Экспедирование грузов»

## **Модуль 1 Взаимодействие с заказчиком**

**Тема 1.1.** Основные принципы поведения при работе с клиентами

**Тема 1.2.** Принципы, лежащие в основе стратегий и методов маркетинга и рекламной деятельности

**Тема 1.3.** Типы клиентов и особенности взаимоотношений исполнитель-клиент

**Тема 1.4.** Диапазон форм взаимодействия с заказчиком

**Тема 1.5.** Правила устной коммуникации с заказчиком

**Тема 1.6.** Правила письменной коммуникации с заказчиком: деловые письма

**Тема 1.7.** Правила письменной коммуникации с заказчиком: правила общения по e-mail.

**Тема 1.8.** Общие правила составления презентаций

**Тема 1.9.** Презентация собственной компании с учётом интересов заказчика

**Тема 1.10.** Презентация компании заказчика с учётом потребностей его бизнеса

**Тема 1.11.** Правила взаимодействия с клиентом в непредвиденных обстоятельствах

**Тема 1.12.** Риск, распределение издержек и дальнейшие последствия

**Тема 1.13.** Стратегии и методы непрерывного улучшения качества

### **3.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)**

Период обучения (дни, недели)*	Наименование раздела, модуля
--------------------------------	------------------------------

1 неделя	Ознакомление с Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Экспедирование грузов» Требования охраны труда и техники безопасности Модуль 1 Взаимодействие с заказчиком
2 неделя	Модуль 1 Взаимодействие с заказчиком Промежуточная аттестация
*Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

#### 4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Мастерская «Экспедирование грузов»	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, интерактивная доска, флипчарт для бумаги формата A1, аудиосистема, принтер, Wi-Fi роутер, Расходные материалы – бланки документов (бумага формата A4 для распечатывания)
Мастерская «Экспедирование грузов»	Практические и лабораторные работы, тестирование	Ноутбуки, программное обеспечение Microsoft Office, 1С:Предприятие 8. 1С:Управление автотранспортом
Мастерская «Экспедирование грузов»	Экзамен квалификационный	Оснащение одного рабочего места выполняется в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции «Экспедирование грузов»:

#### 5. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- техническая документация по компетенции «Экспедирование грузов»;

- Кодекс этики движения WorldSkills Russia.
- конкурсные задания по компетенции D3 «Экспедирование грузов»;
- задание демонстрационного экзамена по компетенции по компетенции D3 «Экспедирование грузов»;
- печатные раздаточные материалы для обучающихся (типовые формы документов);
- методические указания для выполнения практических работ по Модулю 1 «Взаимодействие с заказчиком»;
- Гражданский кодекс РФ Глава 40. Перевозка, Глава 41. Транспортная экспедиция // <http://www.consultant.ru>;
- Постановление Правительства РФ от 08.09.2006 N 554 "Об утверждении Правил транспортно-экспедиционной деятельности"// <http://www.consultant.ru>;
- Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

## **6. Оценка качества освоения программы**

Итоговая аттестация проводится в виде  
Экзамена квалификационного