АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦНТИ «ПРОГРЕСС»

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»

_____О. Ю. Ушакова

«__24__» _____июня_____2026 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«РАБОТА С РЕКЛАМАЦИЯМИ: ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ И РЕПУТАЦИИ КОМПАНИИ»

Цель: совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в сфере управления качеством

Категория слушателей: руководители отделов продаж, сервисных служб, менеджеры по работе с претензиями и рекламациями, имеющие и (или) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование

Срок обучения: 24 часа

Форма обучения: очная

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»

№ п/п	Наименование раздела	Трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		СРС, час.	Формы контроля
			лекции	семинары		
1	2	3	4	5	6	7
1	Работа с претензиями от покупателей и поставщиков	12	4	8	-	-
2	Организация на предприятии работы с входящими и исходящими претензиями	6	4	2	-	-
3	Защита репутации компании	4	2	2	-	-
4	Итоговая аттестация	2	-	2	-	Собесе-дование
	Итого	24	10	14	-	-

Учебный план составлен учебно-методическим отделом АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»