Задание 4.

По условию задания необходимо обеспечить для колл-центра прием на обучение 100 человек в течение 3 месяцев. Длительность обучения 2 недели. По итогам успешного обучения предполагается трудоустройство в колл-центр.

Описание вакансии: оператор колл-центра телекоммуникационной компании.

Необходимые качества: грамотная речь, дикция, стрессоустойчивость, коммуникабельность, доброжелательность, знание ПК, лояльность к компании.

Программа обучения составлена на основе профессионального стандарта 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочной обслуживанию". ОТФ А «Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации", уровень квалификации - 3.

Требования к образованию и обучению: среднее общее образование; профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих.

Основные понятия, определяемые федеральным законом «Об образовании в РФ” от 29.12.2012 N 273-ФЗ:

**Практика** – вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**Профессиональное** **обучение** – вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков формирование компетенций, необходимых для выполнения определённых видов трудовых, служебных функций (определённых видов трудовой, служебной деятельности, профессий).

**Дополнительное** **профессиональное** **образование** определяется осуществляется посредством реализации дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки). К освоению ДПП допускаются лица имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Стажировка** – одна из форм дополнительного профессионального образования (повышения квалификации или профессиональной подготовки).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты решений | Плюсы | Минусы |
| 1. Срочный трудовой договор с испытательным сроком (ст. 70, 71 ТК РФ) | В случае заключения срочного трудового договора от 2 до 6 месяцев, испытательный срок до 2 недель. По истечении 2 недель возможно расторгнуть трудовой договор в связи с неудовлетворительным результатом испытания, часть первая статьи 71 ТК РФ. В период 2-недельного испытательного срока можно заключить ученический договор в дополнение к трудовому договору. | Конфликтное решение. Необходимо обоснование сочности трудового договора в соответствии со ст. 59 ТК РФ. Минимальный срок трудового договора 2 месяца, чтобы был установлен испытательный срок не более 2 недель. Установлены запреты на установление испытательного срока для некоторых категорий работников. Сложность оформления неудовлетворительного результата испытательного срока. |
| 1. Ученический договор с лицом, ищущим работу (ст. 198-208 ТК РФ) | Ученический договор заключается на срок, необходимый для получения данной квалификации (например, 2 недели) | Конфликтное решение. В период ученичества ученику выплачивается стипендия. В случае, если ученик по окончании ученичества невыполняет свои обязанности по договору, в том числе не приступает к работ, он по требованию работодателя возвращает полученную стипендию, а также размещает другие понесённые работодателем расходы в период ученичества. |
| 1. Срочный трудовой договор для выполнения работ, непосредственно связанных непосредственно с практикой, профессиональным обучением или дополнительным профессиональным образованием в форме стажировки (ст. 59 ТК РФ) | Срок трудового договора для выполнения работ, связанных с профессиональным обучением может быть установлен на 2 недели, затем расторгается в связи с истечением срока трудового договора, пункт 2 части первой статьи 77 ТК РФ. С успешно прошедшими обучение можно в дальнейшем заключать трудовые договоры как на неопределённый срок, так и на определённый срок, если предполагается выполнение работы в заведомо определённый период (ст.59 ТК РФ). | Кто осуществляет обучение:   1. Собственными силами внутри компании (например, создание Учебного центра ппредполает получение лицензии на обучение, дополнительные затраты). 2. Силами стороннего Учебного центра (дополнительные затраты).   Кто оценивает результаты обучения:   1. Собственными силами 2. Силами стороннего Учебного центра. 3. Независимая оценка квалификации в ЦОК (кто оплачивает: соискатель или компания). |

Оптимальным вариантом, по-моему мнению, является вариант 3. По сути заключаются два трудовых договора (1-й – срочный трудовой договор для выполнения работ, связанных с профессиональным обучением; 2-й – срочный трудовой договор или на неопределённый срок в зависимости от целей компании). В зависимости от долгосрочных целей компании, возможно создание собственного Учебного центра с получением лицензии.

Нормативные документы необходимые при решении данного задания:

1. Трудовой кодекс РФ.
2. Федеральный закон «Об образовании в РФ" от 29.12.2012 N 273-ФЗ.
3. Профессиональный стандарт 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочной обслуживанию".