



Негосударственное образовательное частное учреждение организации дополнительного профессионального образования «Аktion»

УТВЕРЖАЮ
Директор НОЧ, ОДПО
«Аktion»



Д.А. Зацепин
«03» августа 2026 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования (повышение квалификации)

«СБОР И АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ КЛИЕНТОВ С ПОМОЩЬЮ НЕЙРОСЕТИ»

(объем 45 академических часов)

г. Москва

1. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций:

- анализировать с помощью ИИ большие массивы клиентских отзывов;
- выделять повторяющиеся проблемы, тональность, ожидания и положительные факторы;
- готовить и проверять ответы на негативные отзывы.

В результате освоения программы слушатель будет:

знать:

- какие данные и критерии необходимы для анализа обратной связи клиентов;
- как получить частотность проблем, тональность и ключевые ожидания;
- как использовать положительные упоминания для понимания сильных сторон продукта;
- какие параметры учитывать при проверке ответа на негативный отзыв.

уметь:

- собирать отзывы в единый файл и задавать ИИ критерии анализа;
- получать структурированный отчет о проблемах, ожиданиях и положительных факторах;
- создавать с ИИ ответ на негативный отзыв и проверять его на соответствие сути претензии.

2. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ – Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» (ред. от 06.05.2026).

3. ТРУДОЕМКОСТЬ И СРОК ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ - 45 академических часов, 1 месяц.

4. ФОРМА ОБУЧЕНИЯ - заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

5. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин / модулей (в том числе практик)	Часы			Формы контроля
		Всего часов	Аудиторные	Самостоятельное изучение	
1	2	3	4	5	6
1.	Проанализируйте отзывы и подготовьте ответ	44	21	23	-
А	Итоговая аттестация	1	-	1	<i>зачет</i>

ИТОГО:					45	21	24	-
---------------	--	--	--	--	----	----	----	---

6. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование разделов программы	Часы				Содержание разделов программы
		В се го ча со в	Аудиторные		Са мо ст оя те ль но е из уч е ни е	
			Ле кц ии	Пр ак ти че ск ие за ня ти я		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Проанализируйте отзывы и подготовьте ответ	44	21	-	23	-
1.1 .	Найдите проблемы и ожидания клиентов	22	11	-	11	Как собрать отзывы в файл для анализа ИИ; Как загрузить отзывы и задать критерии анализа; Как найти самые частые проблемы и посчитать частоту упоминаний; Как определить тональность и ключевые ожидания клиентов; Как найти, за что клиенты хвалят продукт или компанию. Подготовка массива отзывов к анализу. Постановка критериев: основные проблемы, частота упоминаний, тональность, ожидания клиентов, положительные стороны и примеры. Получение структурированного отчета по большому массиву обратной связи.
1.2 .	Ответьте на негативный отзыв	22	10	-	12	Как передать ИИ негативный отзыв и подготовить ответ; Как проверить, соответствует ли ответ эмоции и сути претензии клиента. Передача ИИ текста негативного отзыва и контекста ответа. Подготовка варианта реакции на претензию. Проверка готового ответа с учетом эмоционального состояния клиента, сути жалобы и необходимости сохранить рабочую коммуникацию.
	ИТОГО:	44	21	-	23	-

7. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

В процессе обучения для проверки качества освоения материала и закрепления пройденных тем слушателю после каждого модуля предлагается задание для самоконтроля в форме тестирования. Тест содержит 10 вопросов по материалам модуля. Доступ к материалам следующего модуля слушатель получает после того, как верно ответит не менее чем на 7 вопросов.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

8.1. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Киссинджер Г., Шмидт Э., Хаттенлохер Д. Искусственный разум и новая эра человечества. — М.: Альпина Паблицер, 2022.
2. Ли К.-Ф. Сверхдержавы искусственного интеллекта. Китай, Кремниевая долина и новый мировой порядок. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019.

8.2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
3. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» (ред. от 06.05.2026).

9. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения программы осуществляется по результатам прохождения итоговой аттестации. Итоговая аттестация проводится в форме тестирования на платформе дистанционного обучения, результат подсчитывается автоматически. Продолжительность итоговой аттестации составляет 1 академический час. Банк тестовых заданий содержит 20 вопросов по темам программы. Для итоговой аттестации формируется тест из 20 вопросов. Ответ не засчитывается при выборе неверного варианта ответа, а также при одновременном указании правильного и неправильного вариантов.

Аттестованным считается слушатель, получивший по результатам прохождения аттестации оценку не ниже «зачтено»: оценка «зачтено» выставляется слушателю, верно ответившему не менее чем на 14 вопросов; оценка «не зачтено» выставляется слушателю, верно ответившему на 13 и менее вопросов. Слушателям, освоившим образовательную программу и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации (установленного образца).

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ПРОГРАММЫ – программа реализуется с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

11. СОСТАВИТЕЛИ:

1. Михаил Медведев. Евангелист искусственного интеллекта.