

|                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации                           |
| федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение<br>высшего образования |
| «Владивостокский государственный университет»                                           |
| спортивный комплекс «Чемпион»                                                           |
| отдел по работе с клиентами                                                             |



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВО «ВВГУ»

Т.В. Терентьева

«21» июня 2023

## ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ

### ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

СК-ОРД-ПСП-1058204-2023

#### РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдел по работе с клиентами

О.В. Лёвочкина

подпись, дата

#### СОГЛАСОВАНО:

Советник ректора

И.Г. Лазарев

подпись, дата

Руководитель института физической  
культуры и спорта

А.А. Зайцева

подпись, дата

Руководитель юридической службы

Д.В. Манежкин

подпись, дата

Начальник отдела по работе с персоналом

Д.О. Терпугова

подпись, дата

Начальник общего отдела

Е.В. Подымаева

подпись, дата

Заведующий архивом

В.А. Литвиненко

подпись, дата

Введено в действие приказом от «21» июня 2023 № 580

Владивосток 2023

## Перечень сокращений и обозначений

|                              |                                                                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ФГБОУ ВО «ВВГУ», университет | — федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет» |
| ИФКС                         | — институт физической культуры и спорта                                                                                              |
| СК «Чемпион»                 | — спортивный комплекс «Чемпион»                                                                                                      |
| ОРП                          | — отдел по работе с персоналом                                                                                                       |
| ОЭП                          | — отдел экономики и планирования                                                                                                     |
| РФ                           | — Российская Федерация                                                                                                               |
| ЭПК                          | — экспертно-проверочная комиссия                                                                                                     |
| ОУДН                         | — отдел учета доходов и налогообложения                                                                                              |
| ОВВВК                        | — отдел по взаимодействию с внешними и внутренними контрагентами                                                                     |

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об отделе по работе с клиентами является документом системы качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Владивостокский государственный университет», отражающим организационно-правовое закрепление за структурным подразделением выполняемых функций, установление и разграничение прав, полномочий, обязанностей и ответственности подразделения.

1.2. Настоящее Положение является основанием для закрепления должностных обязанностей в трудовых договорах в форме «эффективных контрактов» работников ОРК и определяет ответственность и основы деятельности структурного подразделения.

1.3. ОРК является структурным подразделением, входящим в структуру спортивного комплекса «Чемпион».

1.4. ОРК создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора ФГБОУ ВО «ВВГУ» по представлению руководителя ИФКС, по согласованию с первым проректором и советником ректора.

1.5. ОРК находится в непосредственном подчинении руководителя института ИФКС.

1.6. При решении своих задач и выполнении своих функций ОРК руководствуется:

Трудовым кодексом РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

нормативными и организационно-методическими документами Минобрнауки России, Министерства спорта Российской Федерации;

Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Владивостокский государственный университет»;

иными действующими нормативными актами Российской Федерации, нормативно-методическими актами правительства РФ, локальными нормативными актами ФГБОУ ВО «ВВГУ» и приказами/распоряжениями ректора ФГБОУ ВО «ВВГУ».

## **2. Структура подразделения**

2.1. Структуру и штатное расписание отдела утверждает ректор в соответствии с решаемыми задачами и объемом работ, определенными в соответствии со стратегическими целями института и формируется в соответствии с характером его деятельности по представлению руководителя института, согласованному с первым проректором и советником ректора.

2.2. Штатное расписание ОРК включает в себя следующие должности: начальник отдела, менеджер.

2.3. Изменение штатного расписания и структуры отдела – создание в составе отдела новых структурных единиц, ликвидации отдельных из них, а также их слияния, преобразования, присоединения и выделения новых структурных единиц производится приказом ректора ФГБОУ ВО «ВВГУ» по представлению руководителя института, по согласованию с первым проректором и советником ректора.

Изменение штатного расписания и структуры ИФКС является основанием для внесения изменений в настоящее Положение.

2.4. Рабочие места работников ОРК расположены в помещениях спортивного комплекса «Чемпион», по адресу: г. Владивосток, Партизанский пр., 44 корпус 5.

В трудовых договорах работников ОРК указаны персональные места работы.

Изменение расположения рабочего места работника возможно только на основании приказа ректора по представлению руководителя ИФКС, согласованного с первым проректором и советником ректора. Начальник ОРК доводит приказ об изменении расположения рабочего места до сведения работников ОРК под подпись.

## **3. Задачи структурного подразделения**

3.1. Основными задачами ОРК являются:

3.1.1. Выполнение финансовых показателей по продажам клубных карт;

3.1.2. Аналитика продаж отдела и проведение мероприятий по повышению качества и эффективности его работы.

3.1.3. Проведение организационных мероприятий по поддержанию планового уровня продаж отдела и разработки программ лояльности

3.1.4. Организация продаж и продление клубных карт клиентам спортивно-оздоровительного комплекса.

3.1.5. Организация бесперебойной работы с клиентами по различным вопросам.

3.1.6. Организация и участие в разработке маркетинговой и рекламной стратегии спортивно-оздоровительного комплекса.

3.1.7. Проведение детального консультирования клиентов спортивно-оздоровительного комплекса по возникающим вопросам в пределах компетенции структурного подразделения.

## **4. Функции структурного подразделения**

4.1. ОРК выполняет следующие функции при реализации возложенных на него задач:

4.1.1. Организовывать продажу и продление клубных карт клиентам спортивно-оздоровительного комплекса.

4.1.2. Консультировать клиентов по вопросам, связанным с работой спортивно-оздоровительных комплексов и перечню, предоставляемых им услуг, а также

обеспечивать качественный уровень сервиса клиентов организации согласно установленным в данном спортивном комплексе правилам и методическим рекомендациям.

4.1.3. Осуществлять прием входящих звонков и корреспонденции, а также осуществлять запись клиентов в журнале регистрации и учета клиентов.

4.1.4. Осуществлять взаимодействие с физическими и юридическими лицами по вопросам предоставления фитнес-услуг посредством использования электронной почты и иных технических средств связи.

4.1.5. Вносить данные по регистрации звонков и клиентов в базы данных и программное обеспечение, используемое в работе спортивно-оздоровительных комплексов.

4.1.6. Консультировать клиентов по вопросам определения оптимального перечня оказываемых услуг и их цены.

4.1.7. Заключать договоры по предоставлению услуг спортивно-оздоровительных комплексов с клиентами, а также регистрация указанных договоров в рабочем программном обеспечении.

4.1.8. Передавать информацию о покупках клубных карт спортивно-оздоровительных комплексов непосредственному руководителю.

4.1.9. Вести ежедневную работу с базой данных клиентов спортивно-оздоровительного комплекса, в том числе отмечать их отсутствие и причины такого отсутствия.

4.1.10. Вести ежедневный список клиентов-именинников с последующим направлением поздравлений посредством использования пуш-рассылки.

4.1.11. Принимать участие в собраниях и совещаниях, организуемых руководством спортивно-оздоровительного комплекса.

4.1.12. Принимать участие в программах обучения, определенных руководством спортивно-оздоровительного комплекса.

4.1.13. Содействовать проведению мероприятий спортивно-оздоровительного комплекса (праздники, турниры и др.) в том числе и принимать в них непосредственное участие.

4.1.14. Осуществлять взаимодействие с иными работниками спортивно-оздоровительного комплекса по вопросам, относящимся к его компетенции.

4.1.15. Принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтных ситуаций, связанных с обращениями клиентов по качеству предоставления спортивно-оздоровительных услуг.

4.1.16. Рассматривать претензии клиентов, связанные с неудовлетворительным качеством предоставления спортивно-оздоровительных услуг и принимать меры по их разрешению и предупреждению в пределах своей компетенции.

4.1.17. Информировать непосредственного руководителя о возникающих конфликтных ситуациях и вносить предложения по улучшению качества предоставляемых спортивно-оздоровительных услуг.

## **5. Права и полномочия структурного подразделения**

5.1. ОРК имеет право:

запрашивать от структурных подразделений ФГБОУ ВО «ВВГУ» сведения, необходимые для оказания соответствующего качества услуг от отдела по работе с клиентами;

контролировать соответствие планам продаж стандарты оказания спортивно-оздоровительных услуг по качеству;

представлять непосредственному руководству предложения о наложении дисциплинарных взысканий на работников отдела, допустивших нарушение локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «ВВГУ»;

вносить непосредственному руководству предложения о способах реализации клубных карт;

представлять в юридическую службу ФГБОУ ВО «ВВГУ» материалы для предъявления претензий к Заказчикам, за нарушения обязательств по договорам;

представлять ФГБОУ ВО «ВВГУ» в ходе деловых контактов, вести соответствующую переписку в пределах предоставленных полномочий.

5.2. Для реализации установленных прав ОРК имеет следующие полномочия:

требовать от руководителей и работников структурных подразделений выполнения установленных правил работы с документами;

запрашивать и получать от руководителей структурных подразделений ИФКС информацию, необходимую для выполнения возложенных на ОРК функций;

в пределах своей компетенции готовить проекты документов, обязательные для исполнения структурными подразделениями ИФКС;

подписывать и визировать документы в пределах установленной компетенции ОРК.

## 6. Взаимодействие с другими подразделениями

6.1. Основные взаимосвязи ОРК с другими подразделениями и должностными лицами представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Основные взаимосвязи ОРК с другими подразделениями ИФКС и ФГБОУ ВО «ВВГУ»

| Наименование вида деятельности/процесса                                                                  | Кому предоставляется документ/информация | Результаты                | Сроки исполнения                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заключение договоров на оказание спортивно-оздоровительных услуг с контрагентами, акты выполненных работ | Департамент бухгалтерского учета         | Договоры                  | В сроки, установленные действующим регламентом, регулирующим процесс                              |
| Согласование счетов, актов выполненных работ                                                             | Департамент бухгалтерского учета         | Согласованные счета, акты | В сроки, установленные действующим регламентом, регулирующим процесс                              |
| Разработка нормативной документации ОРК                                                                  | ИФКС                                     | Нормативные документы     | Конкретный срок исполнения определяется приказом/распоряжением ректора или курирующего проректора |

| Наименование вида деятельности/процесса | Кому предоставляется документ/информация | Результаты | Сроки исполнения                                           |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------|
| Возвраты от клиентов                    | Департамент бухгалтерского учета         | Возврат    | В сроки, установленные законом «О защите прав потребителя» |

6.2. Разногласия, возникающие между структурными подразделениями ОРК и ИФКС в процессе выполнения ими своих функциональных обязанностей, решаются на уровне руководителей структурных подразделений. В случае отсутствия достижения компромисса спорный вопрос выносится на решение советника ректора, первого проректора, затем на решение ректора ФГБОУ ВО «ВВГУ».

6.3. При необходимости участия работников ОРК в работе структурных подразделений ИФКС, привлечение работников осуществляется по согласованию с начальником ОРК.

## 7. Руководство структурным подразделением

7.1. ОРК возглавляет начальник отдела, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом ректора ФГБОУ ВО «ВВГУ» по представлению руководителя ИФКС, согласованному с первым проректором и советником ректора.

7.2. На должность начальника отдела назначается лицо, имеющее высшее образование (специалитет, магистратура), и стаж работы в сфере деятельности отдела не менее 5 лет.

7.3. В период отсутствия начальника отдела (отпуска, болезни, командировки и пр.) его обязанности исполняет работник ОРК, назначенный приказом ректора по представлению руководителя института, согласованному с первым проректором и советником ректора и который приобретает соответствующие права и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, возложенных на него в связи с замещением.

## 8. Ответственность структурного подразделения

8.1. Начальник ОРК выполняет работу в соответствии с условиями трудового договора и несет персональную ответственность за результаты работы возглавляемого им отдела, в том числе за:

- выполнение возложенных на ОРК функций и задач;
- организацию работы ОРК, своевременное и квалифицированное выполнение приказов, распоряжений, поручений вышестоящего руководства, действующих нормативных правовых актов по своему профилю деятельности;
- рациональное и эффективное использование материальных, финансовых и кадровых ресурсов;
- состояние трудовой и исполнительской дисциплины в ОРК, выполнение его работниками своих должностных обязанностей;
- соблюдение работниками ОРК правил внутреннего трудового распорядка, санитарно-противоэпидемического режима, противопожарной безопасности и техники безопасности;
- ведение документации, предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;

предоставление в установленном порядке достоверной статистической и иной информации о деятельности ОРК.

8.2. Работники ОРК несут ответственность за:

качество и своевременность выполнения возложенных на них обязанностей;

нарушение установленного порядка работы с документами, относящимся к компетенции ОРК;

соблюдение требований по информационной безопасности, установленные в локальных нормативных актах ФГБОУ ВО «ВВГУ»;

соблюдение норм по охране труда и пожарной безопасности: организация работы по охране труда и пожарной безопасности в ИФКС в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и локально-нормативными актами ФГБОУ ВО «ВВГУ».

8.3. Работники ОРК за неправомерные решения, действия или бездействие несут дисциплинарную, административную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 9. Делопроизводство и конфиденциальность

9.1. В ОРК ведутся дела в соответствии с номенклатурой дел, утверждаемой приказом ректора (таблица 2).

9.2. Ответственным за делопроизводство структурного подразделения является начальник отдела.

Таблица 2 – Номенклатура дел ОРК

| Индекс дела | Заголовок дела                                                                             | Срок хранения и статья по перечню | Примечание                                       |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1058204-01  | Приказы, распоряжения ректората, проректоров университета по основной деятельности (копии) | До минования надобности, ст. 19 а | Подлинники в общем отделе, в электронном виде    |
| 1058204-02  | Распоряжения руководителя ИФКС по оперативным вопросам деятельности                        | 5 л. ст. 19 в                     |                                                  |
| 1058204-03  | Положение об отделе (копия)                                                                | До минования надобности, ст. 33 б | Подлинники в ОРП. Дело № 11630004-02             |
| 1058204-04  | Трудовые договоры, представления (копия)                                                   | До минования надобности, ст. 435  | Подлинники в расчетном отделе. Дело № 1164002-07 |
| 1058204-05  | Эффективные контракты работников (копии), индивидуальные планы                             | 5 л. ст. 254                      | Подлинники в ОЭП                                 |
| 1058204-06  | Договоры об оказании спортивно-оздоровительных услуг с клиентами СК «Чемпион»              | 5 л. ст. 11                       | После истечения срока договора                   |

| Индекс дела | Заголовок дела                  | Срок хранения и статья по перечню | Примечание                                          |
|-------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1058204-07  | Номенклатура дел отдела (копия) | 3 г.<br>ст. 157 прим.             | Подлинник в общем отделе.<br>Дело<br>№1163000325-09 |

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

ПРИКАЗ

« 21 » 06 2023

№ 580

г. Владивосток

О введении в действие положения о структурном подразделении

В целях идентификации и закрепления функциональной ответственности, возлагаемой на отдел по работе с клиентами спортивного комплекса «Чемпион», а также выполнения требований действующего законодательства РФ об образовании к наличию и содержанию информации в специальном разделе официального сайта ФГБОУ ВО «ВВГУ» «Сведения об образовательной организации»

приказываю:

1. Ввести в действие положение о структурном подразделении отдела по работе с клиентами СК «Чемпион» СК-ОРД-ПСП-1058204-2023 (редакция 01).
2. Начальнику отдела по работе с клиентами Лёвочкиной О.В.:  
довести положение о отделе по работе с клиентами до сведения всех работников своего подразделения под подпись;  
обеспечить размещение новой редакции положения на сайте ФГБОУ ВО «ВВГУ» в системе управления контентом в разделе отдел по работе с клиентами в поле «Положение о структурном подразделении»;  
обеспечить сдачу новой редакции утвержденного положения о структурном подразделении вместе с копией приказа о введении в действие новой редакции положения о структурном подразделении в отдел по работе с персоналом.
3. Работникам отдела по работе с клиентами в своей работе руководствоваться новой редакцией утвержденного положения.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор



Т.В. Терентьева