МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Астраханской области «Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»

(ГАПОУ АО «Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАПОУ АО
«Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»
_____ Н.В. Бесчастнова

«____» _____20__

М. П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Наименование: Психологическая культура и психологические особенности сервисной деятельности
Срок обучения: 16 часов
Форма обучения: очная

Астрахань, 2020

Сведения о разработчиках:
Подосинников Сергей Александрович, кандидат психологических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании
методического совета ГАПОУ АО
«Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»
Протокол № __ от _____

Председатель методического совета

_____ /И.В. Шишманова/

Используемые сокращения:

ДПП - дополнительные профессиональные программы;
ОО – образовательная организация;
ПОО - профессиональные образовательные организации;
СДО – система дистанционного обучения;
СПО - среднее профессиональное образование;
ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт.

1. Пояснительная записка

Сегодня культура сервиса имеет ключевое значение для развития любой организации, так как уровень культуры сервиса непосредственно формирует ее образ в глазах клиента. Стремясь выделиться на рынке, организации уделяют большое внимание работе над созданием положительного образа своей организации для всех тех, кто важен для ее жизни и преуспевания - сотрудников, клиентов, акционеров, партнеров, поставщиков, спонсоров и т.п., и стараются воплотить этот образ через культуру сервиса.

Сервисная деятельность - это активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг. Цель этих отношений - не создание материальных ценностей, а удовлетворение человеческих потребностей (хотя нередко это происходит с помощью таких ценностей).

Чтобы культура сервиса организации была на высоте, поведение всех сотрудников должно соответствовать провозглашенным корпоративным ценностям организации. Поскольку все люди изначально разные, с разными ценностями, с разными понятиями качества сервиса, понимания значения клиента, своей роли, то этим процессом нужно управлять.

Управление сервисом очень сложный многоярусный процесс, требующий осмысления текущей ситуации, анализа всех звеньев многочисленных цепочек сервис - процессов, выявления их взаимосвязей, разработки стратегии, доведения стратегии до "кончиков пальцев" организации, то есть до тех, кто непосредственно работает с клиентами, создания системы мотивации и развития персонала и многого другого. Результатом деятельности руководителей должно быть формирование корпоративной культуры, способствующей качественному сервису, который усиливает бренд организации.

Социальное взаимодействие осуществляется в условиях конкуренции за обладание властью, местом под солнцем и своей нишей на рынке различных услуг, туризм и сервис не исключение. Задачу усиления притягательной силы товара и услуги на рынке определяют специалисты, знающие, как соединить знание законов психологии влияния с искусством обслуживания. Сервис услуг должен учитывать, что человека отличает неповторимый вкус в личной жизни (еда, одежда, музыка) и оригинальный стиль в деловой сфере.

Важно столько способности обслуживать клиента вежливо и на высоком уровне. Умеющий работать с клиентами, удерживает их всю жизнь. Если клиента

хорошо обслужили, то не только он, но и его близкие станут постоянными клиентами на долгие годы.

Если элементы обслуживания такие как - профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические - свойственны всем сотрудникам фирмы и находятся в гармоническом единстве, то это создаёт общий конструктивный стиль обслуживания. Подобный стиль оказывается весьма важным элементом имиджа сервисного предприятия, поэтому его нередко называют фирменным стилем.

Программа «Психологическая культура и психологические особенности сервисной деятельности» направлена на развитие у педагогических работников профессиональных образовательных организаций СПО компетенций, обеспечивающих развитие психологических знаний, навыков и умений у обучающихся, будущих работников сервиса для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.

Ожидаемый результат курса - профессиональная готовность педагогических работников к обеспечению подготовки к формированию у обучающихся компетенций для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.

Образовательный процесс будет эффективен при соблюдении следующих условий:

- практикоориентированность;
- деятельностный режим освоение содержания программы;
- познавательная активность слушателей;
- применение интерактивных технологий, форм и методов обучения;
- создание комфортного психологического климата в группе слушателей;
- качественное методическое обеспечение процесса повышения квалификации.

Программа разработана учетом нормативных документов:

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (в действующей редакции) «Об образовании в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 № 1642 Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования»;

– Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 (в действующей редакции) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденный Приказом Минтруда России от 08.09.2015 г. № 608н (Зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2015 г. № 38993).

Требования к образованию для прохождения обучения по Программе: среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует Программе; Дополнительное профессиональное

образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) Программе. При отсутствии педагогического образования – дополнительное профессиональное образование (профессиональная переподготовка) в области профессионального образования.

Лица, освоившие программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2.Общая характеристика программы

2.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций педагогических работников организаций СПО, обеспечивающих формирование и развитие у обучающихся сервисной деятельности компетенций для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.

2.2. Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения по Программе соответствуют выполняемым трудовым функциям, входящим в профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденный Приказом Минтруда России от 08.09.2015 г. № 608н.

С.А. задача

Обобщенные трудовые функции: Организационно-педагогическое сопровождение группы (курса) обучающихся по программам СПО **Код С**		
Трудовые функции, реализуемые после обучения: Социально-педагогическая поддержка обучающихся по программам СПО в образовательной деятельности и профессионально-личностном развитии **Код** С/02.6		
Профессиональные компетенции исходя из трудовых действий	**Необходимые умения**	**Необходимые знания**
Организация взаимодействия членов педагогического коллектива, руководителей образовательной организации с учетом психологических особенностей сервисной деятельности при решении задач формирования у обучающихся психологической культуры в сервисной деятельности	Планировать формирование развивающей образовательной среды, с учетом профессиональной психологической культуры для успешной социализации и профессионального становления обучающихся. Взаимодействовать с участниками образовательных	Нормы педагогической этики, техники и приемы общения (слушания, убеждения), особенности их использования в сервисной деятельности с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников. Требования, предъявляемые

	отношений с учетом психологических особенностей сервисной деятельности. Осуществлять духовно-нравственное воспитание обучающихся на основе ценностей профессиональной психологической культуры.	профессией к человеку. Понятие и принципы развития психологической культуры сервисной деятельности. Психологические особенности сервисной деятельности. Основы культуры общения с клиентами. Основные составляющие качественного сервиса.

2.3. Форма обучения и форма реализации программы *(по выбору заказчика)*:

- очная;
- очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Дистанционная поддержка предполагает самостоятельное изучение дополнительных материалов с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников (Глава II. ст. 16 Закон 273-ФЗ «Об образовании в РФ»), а также возможность получения консультаций у преподавателей.

2.4. Методы обучения

Применение методов обучения в ходе работы со слушателями вытекает из цели, это - лекции проблемного и обобщающего типа, семинары, практические занятия аналитического и проектировочного характера, игровое и имитационное моделирование.

2.5. Режим занятий

Определяется нормами предельной учебной нагрузки (в часах), установленных для программ ДПО и предполагает до 6 часов в день, в течении двух недель.

3. Содержание программы

3.1. Учебно-тематический план

программы повышения квалификации
«Психологическая культура и психологические особенности сервисной деятельности»

Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение: руководящие и педагогические работники системы среднего профессионального образования.

Срок обучения: 16 часа

Форма обучения и реализации программы:

- очная;
- очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов /зачетных единиц/	В том числе			Форма контроля
			ЛК	СМ, ПР, ТР и т.п.	СР	
1.	Теоретические аспекты психологической культуры в области социально-культурного сервиса	4	2		2	СБ
2.	Психология службы сервиса	4	1	1	2	СБ
3.	Психология личности в области сервисной деятельности	4	1	1	2	СБ
4.	Культура общения работников с клиентами. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	4	1	1	2	СБ
	ИТОГО:	16	5	3	8	
	Форма аттестации	зачет				

ЛК – лекции; ПР – практика; ТР – тренинги; СР – самостоятельна работа; КР – контрольная работа; СБ – собеседование; ЗЧ – зачет.

Календарный (примерный) учебный график*

Учебные недели	Объем трудозатрат занятий для слушателя, ч.	Разделы и темы
1 неделя	8	Темы 1 - 2
2 неделя	8	Темы 3 - 4 Зачет

** График может изменяться с учетом требований заказчика.*

Содержание учебного материала

Тема 1. Теоретические аспекты психологической культуры в области социально-культурного сервиса

Понятие сервиса. Культура сервиса. Факторы, оказывающие влияние на восприятие сервиса клиентом. Основные составляющие качественного сервиса. Направления повышения культуры сервиса.

Тема 2. Психология службы сервиса

Психология сервиса. Задачи психологии сервиса. Психология сервиса. Методы воздействия на потребителей для стимулирования их желания совершить заказ. Изучение потребностей заказчиков, которыми они руководствуются при покупках. Изучение спроса на различные услуги в зависимости от пола, возраста и индивидуальных особенностей клиентов. Психологические условия организации труда работников контактной зоны.

Тема 3. Психология личности в области сервисной деятельности

Понятие личности. Понятие «индивид». Становление личности Социальные качества человека Сознание. Общественное сознание личности Структура личности. Направленность личности. Способности. Темперамент. Характер. Активность, самостоятельность и дисциплинированность.

Тема 4. Культура общения работников с клиентами. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности

Понятие об общении. Понятие о культуре общения. Культура общения и этика. Понятие управленческой этики, ее признаки. Методы воздействия на людей как признак управленческой этики. Инструменты воздействия на людей. Инструменты воздействия на людей. Этика и современное управление в сервисе.

3.2. Форма аттестации и оценочные материалы

Итоговая аттестация

Итоговая аттестация по программе проводится в форме защиты представленного слушателем разработанного проекта программы по формированию у обучающихся сервисной деятельности компетенций для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.

Критерии оценки слушателей на итоговой аттестации

«Зачтено» выставляется слушателю, если он демонстрирует теоретические знания в объеме, предусмотренном программой. Умеет использовать теоретические знания в реальном общении. Допускаемые им при этом неточности и погрешности не являются существенными и не затрагивают основных понятий.

«Не зачтено», выставляется слушателю, если он демонстрирует незнание основных теоретических положений.

Результаты итоговой аттестации фиксируются в зачетной ведомости, которая подписывается преподавателем, ведущим зачетное итоговое занятие.

Слушатель, получивший оценку «не зачтено», может допускаться к повторной пересдаче учебного материала.

4.Условия реализации программы

4.1. Материально-техническое обеспечение программы

Для организации обучения слушателей используется:

– независимые скоростные каналы подключения к Internet, (оптоволокно);

– система дистанционного обучения (moodle), позволяющая создавать курсы, наполняя их содержимым в виде текстов, вспомогательных файлов, презентаций, опросников, что позволяет создавать итоговый контролирующий тест после каждого модуля. По результатам выполнения слушателями заданий, преподаватель может выставлять оценки и давать комментарии;

– рабочие места сотрудников, ориентированных на работу с дистанционными технологиями, оснащены всем необходимым для оперативной

связи со слушателями (ip-телефон, электронная почта, видеоконференцсвязь [TrueConf]);

– учебная аудитория с выходом в интернет и подключением к серверам с учебными материалами;

– WIFI для слушателей;

– комплект видеоаппаратуры для подготовки материалов для электронного, дистанционного обучения;

– устройство доступа к сети интернет с помощью современного веб-браузера (компьютер, планшет, смартфон);

– доступ в интернет.

Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя
(потребителя образовательной услуги).

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

– разрешение экрана от 1280x1024;

– Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2;

– 512 Мб оперативной памяти;

– 200 Мб свободного дискового пространства;

– современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, GoogleChrome 27, Opera 15, Safari 5, InternetExplorer 8 или более новый).

4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент, 2014. – 144 с.
2. Аверченко, Л.К. Управление общением / Л.К. Аверченко – Москва: ИНФРА-М, 2015. – 178 с.
3. Алексеев, М.Ю. Поведение: основы нового мировоззрения / М.Ю. Алексеев. – Москва, 2017.
4. Ботавина, *Р. Н.* Этика менеджмента: Учебник / Р. Н. Ботавина. — Москва: Финансы и статистика, 2001. — 192 с.
5. Беттджер, Ф. Обаять клиента / Ф. Беттджер. – Москва, 1995. – 203 с.
6. Герчиков, И. Маркетинг и международное коммерческое дело / И. Герчиков. – Москва: Внешторгиздат, 1999. – 503 с.
7. Журавлева, Л.А. Маркетинг: учебное пособие для изучающих рынок, в том числе рынок потребительских товаров и услуг / НТИ МГАЛП. – Новосибирск, 1997. – 193 с.
8. Кнорринг, В.И. Теория, практика и искусство управления [Текст]: учебник / В.И. Кнорринг — 3-е изд., изм. и доп. — Москва: Норма, 2017. — 145 с.
9. Ковалев, В.И. Мотивы поведения и деятельности / В.И. Ковалев, А.А. Бодалев. – Москва: Наука, 2016. – 192 с.
10. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г. Ю. Павлова— Москва: КноРус, 2016. — 175 с.

11. Песоцкая, Е. В. Маркетинг услуг [Текст]: учеб. пособие / Е. В. Песоцкая. – Санкт_Петербург: Питер, 2000. – 155 с.
12. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития [Текст] / под ред. Ю.П. Свириденко. — Т. 1. Формирование сферы услуг. — Москва: Вега Интел XXI, 2000. — 448 с.
13. Уткин, Э. А. Этика бизнеса: учебник для вузов / Э. А. Уткин. – Москва: ТЕИС, 2010. – 253 с.
14. Федцов, В. Г. Культура сервиса / В. Г. Федцов – 3-е изд. – Москва: Дашков и К, 2017. – 248 с.
15. Хаксвер, К. Управление и организация в сфере услуг / К.Хаксвер. Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е изд. – Санкт-Петербург: 2012. – 752 с.