

**НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПОДДЕРЖКИ ИНВАЛИДОВ
«РАДОСТЬ»**


УТВЕРЖДАЮ
Президент РООИ «Радость»
И.В. Ананьев
27.11.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ ОПЕРАТОРОВ КООЛ-ЦЕНТРА**

**(специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию)
ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С МЕНТАЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ (ИМН)**

НАИМЕНОВАНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ: *Специалист по дистанционному
информационно-справочному обслуживанию*

КОД СПЕЦИАЛЬНОСТИ: 07.010

РАЗРЯД 3

УСЛОВИЯ ТРУДА – 1. Нормальные

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ: в форме выполненных кейсов

Москва 2021

Разработана в соответствии с

- федеральным государственным образовательным стандартом образования обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями), утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1599 (Зарегистрировано в Минюсте России 03.02.2015 N 35850).

- профессиональным стандартом специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию, утвержденным приказом Министерства труда РФ от 19.03.2018 № 163н (зарегистрирован Минюстом России 04.04.2018 N 50628).

Президент РООИ «Радость»:



И. В. Ананьев

Составитель: д.п.н., профессор,
педагог-психолог РООИ «Радость»



Ю. А. Быстрова

27 ноября 2021 года

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОПЕРАТОР КООЛ-ЦЕНТРА»

1.1. Область применения программы: подготовка **ОПЕРАТОРОВ КООЛ-ЦЕНТРА (Специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию)** из числа лиц с ментальной инвалидностью в соответствии с кодом **4222 Служащие контактных информационных центров**, в соответствии с ОКВЭД 82.20 **Деятельность центров обработки телефонных вызовов**, с учетом требований ФГОС специального общего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2014 года.

1.2. Место дисциплины в структуре социализации лиц с ментальной инвалидностью:

Специальная учебная дисциплина «ОПЕРАТОР КООЛ-ЦЕНТРА» является учебным предметом, разработанным на основе обязательных требований, предъявляемых при реализации адаптированных основных общеобразовательных программ (далее – АООП) в соответствии с ФГОС образования обучающихся с интеллектуальными нарушениями. АООП операторов коол-центра (специалистов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию) из числа лиц с ментальной инвалидностью (ИМН) разрабатывается на основе ФГОС и профессионального стандарта специалиста по дистанционному информационно-справочному обслуживанию с учетом особенностей указанных групп обучающихся с интеллектуальными нарушениями, их психофизического развития, индивидуальных возможностей и обеспечивает коррекцию нарушений развития и их социальную адаптацию.

При этом изучение специальной дисциплины предусмотрено на базовом уровне и направлено на достижение профессиональных, личностных и метапредметных результатов обучения, выполнение требований к специальности «ОПЕРАТОР КООЛ-ЦЕНТРА» с возможной должностью – *Служащий контактных информационных центров*.

Освоение профессии *служащий контактных информационных центров* позволит молодым людям с ментальными нарушениями овладеть трудовыми, операционными, личностными и коммуникативными компетенциями, необходимыми для их успешного трудоустройства с целью интеграции в социум и успешной социализации. Это обусловлено тем, что профессиональная деятельность является ведущей деятельностью молодых людей в возрасте от 18 до 30 лет. Социализация и социальное развитие возможны только при условии успешности ведущей деятельности. Овладение профессией позволит молодым людям с ментальными нарушениями быть успешными в профессии (профессиональной деятельности), что будет способствовать эффективности их социализации. Специфика работы в офисе позволит молодым людям освоить данную профессию в результате практических тренировок и многократного

повторения и определенных последовательных операций. Создание данной практической программы основано на компенсаторных механизмах людей с интеллектуальными нарушениями, а именно на запоминании ими элементарных трудовых операций и их последовательности на основе показа действий по алгоритму с последующей автоматизацией навыка в результате практической подготовки.

1.3. Общая характеристика специальной учебной дисциплины:

Содержание специальной учебной дисциплины «ОПЕРАТОР КООЛ-ЦЕНТРА» обусловлено общей нацеленностью образовательного процесса на достижение профессиональных, операционных, личностных, метапредметных и предметных результатов обучения, что возможно в процессе работы по овладению обучающимися всеми видами трудовой деятельности *служащего контактных информационных центров* (правильная, последовательная речь, понимание и выполнение инструкции, выбор оптимальной последовательности действий, контроль качества, коммуникация, отчет о проделанной работе и т.д.), а так же по формированию личностных качеств оператора (коммуникабельность, открытость к общению, доброжелательность, сдержанность, ответственность за выполнение работы, дисциплинированность, пунктуальность, скрупулёзность, четкая последовательность действий). Это включает выполнение инструкций и заданий по организации рабочего места; выполнение заданий руководителя по осуществлению «горячих» и «холодных» звонков, информирование клиентов по алгоритму, вариативность ответов клиенту. Это также владение нормами речевого этикета, культуры межличностного общения и поведения в общественных местах; умение налаживать социальные связи и обращаться за помощью, умение работать под руководством, а также соблюдение санитарно-гигиенических норм в работе; владение социально-бытовыми и гигиеническими навыками и навыками прогнозирования и планирования и отчетности по результатам собственных действий.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения специальной дисциплины:

Цель программы – ознакомить обучающихся с профессией оператора коол-центра (*служащего контактных информационных центров*), сформировать основные профессиональные и социальные компетенции, необходимые для её освоения.

Специальная рабочая программа ориентирована на достижение следующих задач:

- формирование у обучающихся представлений о работе оператора колл-центра (*служащего контактных информационных центров*), его обязанностях, основных видах деятельности и уровне материальной и личностной ответственности;
- формирование у обучающихся умений самостоятельно подготовить к работе свое рабочее место в кабинете в соответствии с инструкциями и регламентами организации осуществления деятельности оператора;
- формирование умений по соблюдению чистоты и порядка на рабочем месте, уборке рабочего места в кабинете по окончании работы;
- формирование умений обрабатывать входящие контакты клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания;
- формирование умений предоставлять актуальную информацию по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации;
- формирование умения вносить информацию в программы и базы данных в определенном организацией порядке.

Личностные результаты обучения

- воспитание ответственного отношения к труду;
- понимание роли профессии как основы успешности собственной жизни;
- осознание необходимости действовать строго по предложенным инструкциям;
- способность к коммуникативной деятельности при выполнении простейших операций общения по заданному алгоритму;
- способность к самоконтролю;
- готовность и способность к самостоятельной и ответственной деятельности;
- способность к самооценке своих профессиональных действий.

Метапредметные результаты обучения

- владение видами речевой деятельности: пониманием, говорением;
- владение языковыми средствами — умение точно понимать инструкции и выполнять их; четко и доступно доносить информацию до собеседника;
- применение навыков сотрудничества в процессе деятельности;
- овладение нормами социально одобряемого поведения в различных ситуациях межличностного общения, в том числе онлайн-общения и общения с помощью различных средств коммуникации;
- готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности, включая умение работать по заданной инструкции; работать под руководством и самостоятельно, работать с алгоритмом и проявлять гибкость в выборе решения проблемы.

Предметные результаты обучения

- сформированность понятий об обязанностях работы в коол-центре;
- владение коммуникативными навыками на профессионально необходимом уровне;
- сформированность усидчивости;
- сформированность контроля над своими операциями;
- сформированность контроля над ошибками и умения их исправлять;
- владение интериоризацией, умением анализировать данные инструкции и выбирать оптимальный вариант их осуществления;
- сформированность социально-бытовых навыков;
- сформированность умений ориентироваться во временных рамках и осуществлять их предварительный расчет;
- формирование эталонов делового общения с клиентом;
- формирование умений работать в компьютерных офисных программах (Word, Excel);
- формирование умений структурировать отчетную документацию;
- овладение санитарно-гигиеническими нормами.

В результате освоения специальной дисциплины обучающийся должен:

знать/понимать:

- инструкции;
- алгоритмы «холодных» звонков;
- нормы выполнения;
- требования к качеству, срокам;
- санитарные требования в офисе;
- счет в пределах 1000;
- собственные права и обязанности;
- правила поведения в общественных местах;
- нормы речевого поведения в офисе и при телефонных переговорах;
- показатели эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
- инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов;
- требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами;
- порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации;
- требования охраны труда и пожарной безопасности;
- понятия банковской и/или коммерческой тайны;
- стандарты оформления отчетных документов в организации;
- правила деловой переписки и письменного этикета;
- правила делового общения и речевого этикета.

уметь

- общаться с людьми и обращаться за помощью;
- пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникoй;
- использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
- работать с большим массивом информационных данных;
- выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов;
- выбрать оптимальный алгоритм обслуживания клиента;
- устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера;
- использовать техники активного слушания и ведения диалога;
- резюмировать полученную от клиента информацию;
- вносить информацию в программы и базы данных организации;
- формировать письменные ответы на запросы клиентов;
- взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;
- разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами;
- соблюдать санитарно-гигиенические требования и требования охраны труда и пожарной безопасности;
- уметь работать в коллективе и под руководством.

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной работе в офисе.

1.4. Профильная составляющая (направленность) специальной дисциплины

В профильную составляющую программы специальной учебной дисциплины «Оператора коол-центра (*служащего контактных информационных центров*)» по специальности ОКПДТР 4222 Служащие контактных информационных центров, в соответствии с ОКВЭД 82.20 Деятельность центров обработки телефонных вызовов включено содержание, необходимое для освоения специальной профессиональной образовательной программы.

Специфика изучения специальной учебной дисциплины «Оператор коол-центра (*служащий контактных информационных центров*)» при овладении данной специальностью отражена в следующих разделах:

- ***толкование профессиональной лексики, терминологии и т.д.;***
- ***специфика понимания регламента работы, стандартов, нормативной и технической инструкции, используемой при работе в контактных информационных центрах;***
- ***обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации;***
- ***информационно-справочная поддержка клиентов:***

- предложение продуктов и услуг организации;
- техническая поддержка клиентов организации;
- прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации.

Большое внимание уделяется развитию навыков соблюдения коммуникативных норм.

Стажировка в коол-центрах города при изучении дисциплины проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения практических навыков;
- формирования профессиональных умений и навыков работы Оператором коол-центра (*служащим контактных информационных центров*)»;
- развития личностных качеств обучающихся: дисциплинированности, коммуникабельности, скрупулезности, самостоятельности, ответственности и организованности.

При организации стажировки акцентируется внимание обучающихся на самостоятельном выполнении заданий.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем специальной учебной дисциплины и виды учебной работы:

очная форме обучения

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Объем программы дисциплины (всего)	158
Аудиторная учебная нагрузка и кейсы (всего)	105
в том числе:	
теоретические занятия	10
практические занятия	30
кейсы реальных ситуаций	65
Стажировка обучающегося в действующих коопл-центрах г. Москвы	53
Промежуточная аттестация: <i>в форме выполненных реального задания с использованием инструкций.</i>	

2.2. Тематический план и содержание специальной учебной дисциплины для очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Введение Диагностика	Содержание учебного материала	4
	1. Диагностика мотивации бенефициаров. 2. Диагностика внимания. 3. Диагностика способности к коммуникации по дистанционным средствам связи. 4. Диагностика работоспособности. 5. Диагностика личностной сферы и межличностных отношений. 6. Диагностика элементарных лингвистических и математических умений. 7. Диагностика социально-бытовых навыков и соблюдения гигиены.	
Раздел 1.	Обязанности и служебная инструкция оператора коол-центра (служащего контактных информационных центров).	6
Тема 1.1 Виды деятельности оператора коол-центра (служащего контактных информационных центров)	Содержание учебного материала	2
	1. Основные виды деятельности, предусмотренные рабочей специальностью «Оператор коол-центра (служащий контактных информационных центров)». 2. Последовательность выполнения задания. Алгоритмы и пошаговые инструкции. 3. Тренинг операционных умений. 4. Тренинг выполнения задания по образцу. 5. Тренинг выполнения задания по четко заданной инструкции без образца.	2
Тема 1.2 Обязанности и права	Содержание учебного материала	2
	1. Изучение обязанностей оператора коол-центра (служащего контактных информационных центров) при выполнении операционных задач. 2. Правовая защита деятельности. 3. Оплата труда.	2
Тема 1.3	Содержание учебного материала	2

Основные навыки, необходимые при подготовке к работе	1. Подготовка к работе своего рабочего места в соответствии с инструкциями в офисе 2. Уборка рабочих мест оператором в офисе. 3. Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам связи.	
Раздел 2.	Практическая работа по формированию основных компетенций кондитера (помощника кондитера)	30
Тема 2.1	Содержание учебного материала	10
Профессиональные операции	1. Пользование персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой. Использование специализированных программных приложений и информационно-коммуникационной сети "Интернет" для выполнения рабочих задач. Работа с большим массивом информационных данных. 2. Выявление потребности клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов. Выбор оптимального алгоритма обслуживания клиента. Установка коммуникации с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера. 3. Техники активного слушания и ведения диалога; резюмирование полученной от клиента информации; внесение информации в программы и базы данных организации; формирование письменных ответов на запросы клиентов. 4. Соблюдение санитарно-гигиенических требований и требований охраны труда и пожарной безопасности; 5. Кейсы подобных заданий для отработки на практике операций с целью переноса навыка в новые условия.	10
Тема 2.2	Содержание учебного материала	10
Коммуникация	1. Работа в команде, взаимодействие с коллегами для решения рабочих задач; решение конфликтных ситуаций при взаимодействии с клиентами и сотрудниками; умение работать в коллективе и под руководством. 2. Интерактивные игры «коммуникация с клиентом» 3. Кейсы реальных ситуаций с сопровождением на коммуникацию с клиентами, с сотрудниками, охраной, сотрудниками столовой, в раздевалке с рабочими.	

	4. Кейсы проблемных коммуникативных ситуаций (подводит самочувствие, нужен дополнительный перерыв, работа с конфликтным клиентом; агрессивно настроенные клиенты и т.д.).	
Тема 2.3.	Содержание учебного материала	10
Санитарные нормы	1. Интерактивный тренинг соблюдения санитарных норм в офисе «маска и перчатки» 2. Кейсы реальных ситуаций с сопровождением - правила совершения звонков по алгоритму; - правила активного слушания и резюмирования; - требования охраны труда и пожарной безопасности в офисе; - санитарные требования на производстве; 3. Кейсы проблемных ситуаций.	
Раздел 3	Кейсы реальных ситуаций и задач	65
Тема 3.1 Реальные кейсы	Содержание учебного материала	60
	1. Рабочее место (чистота, порядок, уборка). 2. Умение пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой; 3. Умение использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 4. Умение работать с большим массивом информационных данных; 5. Умение выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов; 6. Умение выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента; 7. Умение устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера; 8.	
Тема 3.2 Контрольные кейсы	Содержание учебного материала	5
	Самостоятельное выполнение обучающимися звонков с высокой степенью сложности по четырем параметрам (временная продолжительность – 4 часа с двумя перерывами, работа по сложному алгоритму, самостоятельность и результативность).	

Раздел 4.	Практика	53
Тема 4.1	Содержание учебного материала	53
	Стажировка в действующих коол-центрах города Москвы	
	ВСЕГО:	158

2.3. Характеристика основных видов познавательной деятельности

«Оператор коол-центра»	
Содержание обучения	Характеристика основных видов учебной деятельности (на уровне учебных действий)
базовая часть	– формировать понимание обязанностей оператора; – формировать функции контроля над операциями; – формировать работоспособность за счет мотивации; – формировать положительное отношение к труду и профессиональной деятельности; – проводить коррекцию процессов интериоризации, умений анализировать данные инструкции и выбирать оптимальный вариант их осуществления; – формировать операционные умения; – формировать культуру общения; – формировать понятие санитарно-гигиенических нормам.
практическая часть	– формировать умения и трудовые операции оператора коол-центра (служащего контактных информационных центров); – формировать понимание его обязанностей, основных видов деятельности и уровня материальной и личностной ответственности; – формировать у обучающихся умения самостоятельно подготовить к работе свое рабочее место в кабинете в соответствии с инструкциями и регламентами организации осуществления деятельности оператора; – формировать умения по соблюдению чистоты и порядка на рабочем месте, уборке рабочего места в кабинете по окончании работы; – формировать умения обрабатывать входящие контакты клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания; – формировать умения предоставлять актуальную информацию по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации; – формировать умения вносить информацию в программы и базы данных в определенном организацией порядке; – формировать социально-бытовые навыки; – формировать способность самостоятельно решать конфликтные ситуации; – формировать способность обращаться за помощью.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению реализации специальной дисциплины «Оператор коол-центра».

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета, оформленного с условиями, приближенными к реальным.

Оборудование учебного кабинета:

- столы;
- посадочные места за столами по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер
 Мультимедиапроектор.
 Экран на штативе.
 Флипчарт.
 Телефоны

Материально-ресурсное обеспечение:

Канцелярские принадлежности

Наглядные пособия

Печатные пособия: таблицы, схемы, плакаты в соответствии с тематикой учебной программы.

3.3. Информационно-коммуникационное обеспечение обучения:

1. Аленкина О. А., Черникова Т. В. Социализация умственно отсталых детей: научные основы работы специалистов в России и за рубежом // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2006. Т. 17. №4. С. 123-127.
2. Ананьев, И. В. Включение лиц с ментальными нарушениями в профессионально-трудовую деятельность (опыт работы социального предприятия «Особая сборка») / И. В. Ананьев, Ю. А. Быстрова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательско-полиграфический центр "КАРО", 2021. – 144 с. – ISBN 9785992515350. – DOI 10.34829/KARO.978-5-9925-1535-0.
3. Ананьев, И. В., Быстрова Ю. А. Методика формирования операционно-технологической компетентности у лиц с интеллектуальными нарушениями (на примере социального предприятия "особая сборка") / И. В. Ананьев, Ю. А. Быстрова // Вестник МГЭИ (on line). – 2021. – № 1. – С. 317-334. – DOI 10.37691/2619-0265-2021-0-1-317-334.
4. Быстрова, Ю. А. Методика коррекционной работы по формированию коммуникативной компетентности у подростков с ОВЗ / Ю. А. Быстрова // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – № 70-2. – С. 370-375. Антропова Т. С. Социализация детей с умственной отсталостью, проживающих в условиях учреждения интернатного типа // Молодой ученый. 2018. №46. С. 265-269.
5. Быстрова, Ю. А. Сформированность когнитивного компонента готовности к профессионально-трудовой деятельности у лиц с интеллектуальными нарушениями / Ю. А. Быстрова // Вестник МГЭИ (on line). – 2021. – № 2. – С. 159-173. – DOI 10.37691/2619-0265-2021-0-2-159-173.

6. Бистрова Ю. О. Забезпечення наступності в процесі професійно-трудової соціалізації осіб з вадами інтелектуального розвитку : монографія. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 332 с.
7. Быстрова Ю.А. Профессионально-трудова социализация лиц с психофизическими нарушениями. Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения : сборник материалов XXXV Международной научно-практической конференции: в 2-х частях. Часть 1 / Под общ. ред. С. С. Чернова. – Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2014. – с. 43-48.
8. Пинский Б.И. Коррекционно-воспитательное значение труда для психического развития учащихся вспомогательной школы / Науч. исслед. ин-т дефектологии Акад. пед. наук СССР. М.: Педагогика, 1985. 128 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка.

Достижение личностных результатов и сформированность предметных и метапредметных умений оценивается на качественном уровне (без отметки) по результатам самостоятельного выполнения обучающимися кейса с высокой степенью сложности по четырем параметрам (временная продолжительность – 4 часа с двумя перерывами, работа по сложному алгоритму, самостоятельность и результативность, отчетная документация).