

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович

Должность: ректор

Дата подписания: 14.10.2021 12:13:53

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a4274f549a10aa5d211c19b7486124

Автономная некоммерческая организация высшего образования

«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

Факультет управления бизнесом

Кафедра гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

от « 18 »

февраля

С.С. Юров

2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.Б.13 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ»

Для направления подготовки:

54.03.01 «Дизайн»

(уровень бакалавриата)

Программа прикладного бакалавриата

Вид профессиональной деятельности:

Проектная

Профиль:

Цифровой дизайн

Графический дизайн

Форма обучения:

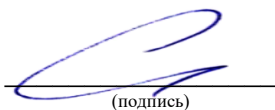
(очная)

Москва – 2021

Разработчик (и): Матюшкин Вадим Сергеевич – кандидат психологических наук, доцент кафедры менеджмента и маркетинга АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

Рецензент: Толкачев Андрей Николаевич - кандидат юридических наук, доцент кафедры менеджмента и маркетинга АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«20» января 2021 г.



(подпись)

/В.С. Матюшкин /

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн».

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета ФУБ



(подпись)

/ Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой
разработчика РПД



(подпись)

/А.Б. Оришев /

Протокол заседания кафедры №1 от «25» января 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля) и ее место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. Наименование дисциплины (модуля) и ее место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения с клиентом» относится к базовой части блока Б1.Б.13 основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн». Преподавание этой дисциплины осуществляется на четвертом курсе, в седьмом семестре. Дисциплина «Психология общения с клиентом» является базовой составляющей в творческой подготовке дизайнера.

На сегодняшний день деловые взаимоотношения между людьми во всем мире построены, в основном, на торговле. Это может быть не только продажа товаров, но и услуг, авторских прав и т. д. Таким образом, наше общество делится на покупателей и продавцов, которые находятся в постоянном взаимодействии друг с другом. И успех всех торговых сделок зависит от того, насколько качественным будет это сотрудничество, насколько грамотным будет общение с клиентами.

Дисциплина «Психология общения с клиентом» рассматривает основные принципы того, как персонал должен выстраивать общение с клиентами, как мотивировать человека на покупку, и прочие тонкости. При этом коммуникабельность сотрудника вовсе не означает, что он владеет психологией успешного общения. Беседу стоит строить таким способом, чтобы потребитель совершил покупку, а главное – вернулся в компанию снова.

Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося не предусматриваются. В процессе освоения дисциплины «Психология общения с клиентом» развиваются, закрепляются и синтезируются знания, полученные студентами при освоении таких дисциплин как: «Рекламные технологии», «Основы презентации».

Цель курса - обеспечить фундаментальную подготовку студентов как высококвалифицированных специалистов, обладающих базовыми знаниями в области психологии общения с клиентом, профессионально владеющих техниками общения с клиентом; сформировать эффективные коммуникативные модели поведения в конфликтных ситуациях.

Задачи курса:

- формирование знаний о современных проблемах общения, о закономерностях развития успешного общения в профессиональной деятельности, использовании знаний о психологических особенностях личности;
- обучение технологии делового общения, конструктивного диалога в работе с клиентами;
- обучение способам бесконфликтного ведения беседы и переговоров с клиентом.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Психология общения с клиентом» направлен на формирование и развитие компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн».

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными -

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)

Код и содержание компетенции	Результаты обучения (знания, умения, навыки и опыт деятельности)
ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<u>Знать:</u> - систему современного русского и иностранного языков; - грамматические, орфографические и пунктуационные нормы русского и иностранного языков; - специфику функционально-смысловых типов речи; - языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста <u>Уметь:</u> - создавать устные и письменные речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения; - свободно общаться и читать оригинальную литературу на иностранном языке по профессиональной тематике <u>Владеть:</u> - устной и письменной коммуникацией в профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов; - культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу профессиональных вопросов
ОК-7 Способность к самоорганизации и самообразованию	<u>Знать:</u> - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; - пути и средства профессионального самосовершенствования; - содержание процессов самообразования, их особенностей и технологий реализации <u>Уметь:</u> - отбирать, структурировать и анализировать информационные источники для выполнения профессиональной деятельности; - принимать решения с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения целей в процессе осуществления профессиональной деятельности <u>Владеть:</u> - навыками организации процесса самообразования; - технологиями приобретения, использования и обновления знаний; - приемами целеполагания во временной перспективе; - методами самоконтроля и самооценки в процессе осуществления профессиональной деятельности

Формы контроля:

- *текущий контроль успеваемости (ТКУ)* для проверки знаний, умений и навыков студентов проводится в форме опроса
- *промежуточный контроль успеваемости (ПА)* – проводится в форме зачета с оценкой по окончании изучения курса

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

В процессе преподавания дисциплины «Психология общения с клиентом» используются как классические методы обучения (лекции), так и различные виды самостоятельной работы студентов по заданию преподавателя, которые направлены на развитие творческих качеств студентов и на поощрение их интеллектуальных инициатив.

В рамках данного курса используются такие активные формы работы, как:

активные формы обучения:

- практические занятия;

интерактивные формы обучения:

- дискуссии, дебаты

Общая трудоемкость дисциплины «Психология общения с клиентом» для всех форм обучения реализуемых в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн» составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)
	Очная
Аудиторные занятия (всего)	72
В том числе:	
Лекции	36
Практические занятия	36
Семинары	х
Лабораторные работы	х
Самостоятельная работа (всего)	72
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Вид	Зачет с оценкой – 7 семестр
Трудоемкость (час.)	-
Общая трудоемкость ЗЕТ / часов	4 ЗЕТ / 144 часа

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)					Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия		
			Семинары	Практические занятия	Дискуссии, дебаты		
Очная форма							
Первый этап формирования компетенции							
Тема 1. Введение в курс «Психология общения с клиентом». Общение как социально-психологический феномен	9	18		6	3	ОК-5 ОК-7	
Тема 2. Психология общения с клиентом: виды, тактики и стратегии	9	18		6	3	ОК-5 ОК-7	
Тема 3. Клиентоориентированность персонала организации и способы ее повышения	9	18		6	3	ОК-5 ОК-7	
Тема 4. Барьеры и конфликты в общении с клиентом. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	9	18		5	3	ОК-5 ОК-7	
Текущий контроль уровня сформированности компетенции				1			Устный опрос
Всего:	36	72		24	12		
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	144						Зачет с оценкой
Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)	4						

Содержание тем учебной дисциплины

Тема №1. Введение в курс «Психология общения с клиентом». Общение как социально-психологический феномен.

Предмет психологии общения с клиентом, основная проблематика. Общение как коммуникация. Средства общения. Общение: виды, структура, функции (регулятивная, перцептивная, коммуникативная функции). Типология и модели общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Три стороны общения (интерактивная, коммуникативная, перцептивная (каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия). Феномены межличностного восприятия. Проблема пространственно-временной организации общения. Этапы общения.

Тема №2. Психология общения с клиентом: виды, тактики и стратегии.

Общение и его роль в деловых отношениях. Социально-психологические особенности, стратегии и закономерности общения с клиентом. Виды общения с клиентом. Деловая беседа. Деловые переговоры. Дискуссии. Психологические основы деловых отношений с клиентом. Механизмы воздействия в процессе общения с клиентом. Убеждающая коммуникация. Феномен обратной связи в межличностном общении. Феномен личного влияния. Коммуникативная компетентность личности.

Тема №3. Клиентоориентированность персонала организации и способы ее повышения.

Понятие, функции и виды клиентоориентированности персонала. Элементы формирования клиентоориентированности персонала. Сущность, функции и содержание этапов процесса оценки клиентоориентированности персонала. Основные проблемы формирования и оценки клиентоориентированности персонала. Анализ деятельности по формированию и оценке клиентоориентированности персонала. Приоритетные направления совершенствования формирования и оценки клиентоориентированности персонала. Методы формирования и оценки клиентоориентированности персонала.

Тема №4. Барьеры и конфликты при общении с клиентом. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Барьеры общения и причины их возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Стили поведения человека в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей. Типичные ошибки при реагировании на конфликтные ситуации. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения с клиентом. Способы управления конфликтами. Основные тактики разрешения конфликтов. Принципы разрешения конфликтных ситуаций. Основные способы предупреждения конфликтов

Практические занятия

№ и название темы дисциплины	Тематика практических занятий	Вид контрольного мероприятия
Тема 1. Введение в курс «Психология общения с клиентом». Общение как социально-психологический феномен.	Практическое занятие №1 Общение как социально-психологический феномен 1. Коммуникативный тренинг. 2. Роль эмоций и чувств в общении. 3. Тренинг противостояния манипуляции в общении. 4. Развитие техники установления контакта и активного слушания.	Дискуссия, опрос
Тема 2. Психология общения с клиентом: виды, тактики и стратегии.	Практическое занятие №2 Виды, тактики и стратегии общения с клиентом 1. Типология специалиста и клиента 2. Психологические аспекты общения с клиентом.	Дискуссия, опрос

№ и название темы дисциплины	Тематика практических занятий	Вид контрольного мероприятия
	3. Механизмы перцепции в общении с клиентом 4. Этика в практике общения с клиентом	
Тема 3. <i>Клиентоориентированность персонала организации и способы ее повышения.</i>	Практическое занятие №3 <i>Способы повышения клиентоориентированности</i> 1. Четкость понимания клиентоориентированности. 2. Уровень обслуживания клиентов в компаниях. 3. Уровень послепродажного обслуживания в компаниях. 4. Проблемы взаимодействия между продавцом и клиентом.	Дискуссия, опрос
Тема 4. <i>Барьеры и конфликты в общении с клиентом. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.</i>	Практическое занятие №4 <i>Способы предупреждения и разрешения конфликтов</i> 1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. 2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения. 3. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации». 4. Психопрофилактика.	Дискуссия, опрос

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине (модулю)

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» используются учебно-методические пособия разработанные преподавателями вуза, а также учебная литература по дисциплине «Авторское право в дизайне», размещенная в электронной библиотечной системе biblioclub.ru:

1. Кислицына И. Г. Психология делового общения: учебное пособие - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017
режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=477381
2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015.
режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118
3. Титова Л. Г. Деловое общение: учебное пособие - Москва: Юнити-Дана, 2015
режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В учебной дисциплине компетенции ОК-5, ОК-7 формируются в 7 семестре учебного года, на четвертом этапе освоения образовательной программы (ОПОП).

В рамках учебной дисциплины «Авторское право в дизайне» выделяется один этап формирования указанных компетенций в результате последовательного изучения содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает формирование компонентов компетенций с использованием различных форм контактной (аудиторной) и самостоятельной работы. Компоненты компетенции «знать» формируются преимущественно на занятиях лекционного типа и самостоятельной работы студентов с учебной литературой

Компоненты компетенции «уметь» и «владеть» формируются преимущественно на практических занятиях.

Результат текущей аттестации обучающихся на этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Таблица 6.1 Этапы и планируемые результаты освоения компетенций в процессе изучения учебной дисциплины

Компетенция по ФГОС ВО	Этапы в процессе освоения дисциплины	Компоненты компетенции, осваиваемые на каждом этапе		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Этап 1: Темы: 1-4	систему современного русского и иностранного языков; грамматические, орфографические и пунктуационные нормы русского и иностранного языков; специфику функционально-смысловых типов речи; языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста	создавать устные и письменные речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения; свободно общаться и читать оригинальную литературу на иностранном языке по профессиональной тематике	устной и письменной коммуникацией в профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов; культурой речи; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу профессиональных вопросов
ОК-7 Способность к самоорганизации и самообразованию	Этап 1: Темы: 1-4	закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; пути и средства профессионального самосовершенствования; содержание процессов самообразования, их особенностей и технологий реализации	отбирать, структурировать и анализировать информационные источники для выполнения профессиональной деятельности; -принимать решения с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения целей в процессе осуществления профессиональной деятельности	навыками организации процесса самообразования; технологиями приобретения, использования и обновления знаний; приемами целеполагания во временной перспективе; методами самоконтроля и самооценки в процессе осуществления профессиональной деятельности

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения учебной дисциплины представлены в таблице 6.2

Таблица 6.2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этапы	РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ ОК-5, ОК-7 (описание результатов представлено в таблице 1)	КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю)				Контрольные задания, для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
		2 (неуд)	3 (уд)	4 (хор)	5 (отл)	
1 этап	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	Устный опрос
	УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частичные умения	Умения с частичными пробелами	Полностью сформированные умения	
	НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частичные навыки	Отдельные пробелы в навыках	Полностью сформированные навыки	

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, проводимой в форме зачета с оценкой.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующего 1 этап формирования компетенций

Вопросы для устного опроса

1. Трактовка понятие общения в отечественных и зарубежных психологических школах.
2. Общение как многоуровневый социальный и психологический феномен.
3. Ключевые паттерны стилей общения.
4. Контекстная обусловленность процесса общения и его базовых переменных.
5. Основные эффекты и закономерности познавательной сферы человека.
6. Каналы передачи информации.
7. Роль внимания, памяти, мышления, установок в процессе общения.
8. Роль законов восприятия и переработки информации в процессе общения.
9. Схемы взаимодействия между участниками коммуникативного процесса.
10. Уровни и способы эффективной подачи и переработки информации.
11. Понятие об индивидуально приемлемых стилях профессиональной деятельности и поведения.
12. Профессии типа «человек-человек» как предикторы психосоматических и психологических расстройств, при отсутствии грамотной саморегуляции.
13. Технологии эффективного общения в процессе взаимодействия между профессионалом и клиентом
14. Понятие смысла и значения информации, передаваемой при общении.
15. Потребитель услуг (клиент) как носитель определенных ожиданий, системы ценностей и установок.
16. Умение выработать индивидуальную классификацию клиентов на основе собственного профессионального опыта.
17. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях
18. Определение и реализация оптимальной стратегии разрешения конфликтной ситуации, в зависимости от индивидуально-психологических особенностей клиента.

6.3.2. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой

1. Предмет психологии общения с клиентом, основная проблематика.
2. Общение как коммуникация. Средства общения.
3. Общение: виды, структура, функции.
4. Типология и модели общения.
5. Восприятие и понимание в процессе общения.
6. Феномены межличностного восприятия.
7. Проблема пространственно-временной организации общения.
8. Этапы общения.
9. Общение и его роль в деловых отношениях.
10. Социально-психологические особенности, стратегии и закономерности общения с клиентом.
11. Виды общения с клиентом.
12. Психологические основы деловых отношений с клиентом.

13. Механизмы воздействия в процессе общения с клиентом.
14. Убеждающая коммуникация.
15. Феномен обратной связи в межличностном общении.
16. Феномен личного влияния.
17. Коммуникативная компетентность личности.
18. Понятие, функции и виды клиентоориентированности персонала.
19. Элементы формирования клиентоориентированности персонала.
20. Сущность, функции и содержание этапов процесса оценки клиентоориентированности персонала.
21. Основные проблемы формирования и оценки клиентоориентированности персонала.
22. Анализ деятельности по формированию и оценке клиентоориентированности персонала.
23. Приоритетные направления совершенствования формирования и оценки клиентоориентированности персонала.
24. Методы формирования и оценки клиентоориентированности персонала.
25. Барьеры общения и причины их возникновения.
26. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
27. Стили поведения человека в конфликтной ситуации.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Типичные ошибки при реагировании на конфликтные ситуации.
30. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения с клиентом.
31. Способы управления конфликтами.
32. Основные тактики разрешения конфликтов.
33. Принципы разрешения конфликтных ситуаций.
34. Основные способы предупреждения конфликтов

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности по дисциплине «Авторское право в дизайне» проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает:

– текущий контроль (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

- рубежный контроль – оценка результатов освоения дисциплины, степени сформированности компетенций на каждом из этапов освоения учебной дисциплины. Проводится в форме опроса.

– промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по учебной дисциплине в целом). Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе ее изучения, представляется в балльном исчислении.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Тематическим планом предусмотрен рубежный контроль в виде опроса и промежуточная аттестация в виде зачета с оценкой. К зачету с оценкой допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – практические работы, задание для самостоятельной работы и контрольные опросы.

Устный опрос (рубежный контроль 1 этап) проводится в учебной аудитории. Студенту сообщается время, отведенное на ответы на вопросы и другая информация (ответы на возникающие вопросы со стороны студентов).

Устный опрос является одним из основных способов определения уровня сформированности компетенций. Развернутый ответ должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Зачет с оценкой - промежуточная аттестация (контроль по окончании изучения учебной дисциплины). Промежуточная аттестация проводится в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с расписанием. Студент отвечает на **вопросы к зачету**, которые включают в себя 2 вопроса.

При оценке ответа обучающегося на вопрос билета преподаватель руководствуется следующими критериями:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое оформление ответа.

Отметка **«отлично»** ставится, если обучающихся полно излагает изученный материал, обнаруживает понимание специфики вопроса, дает правильное определение основных понятий и категорий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно. Ответ не содержит фактические ошибки.

Оценка **«хорошо»** ставится за правильное и глубокое усвоение программного материала, однако в ответе допускаются неточности и незначительные ошибки, как в содержании, так и форме построения ответа.

Оценка **«удовлетворительно»** свидетельствует о том, что студент знает основные, существенные положения учебного материала, но не умеет их разъяснять, допускает отдельные ошибки и неточности в содержании знаний и форме построения ответа.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части материала, неверно отвечает на вопрос, даёт ответ, который содержательно не соотносится с поставленной задачей, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Кислицына И. Г. Психология делового общения: учебное пособие - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017

режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=477381

2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015.

режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118

Дополнительная литература:

1. Титова Л. Г. Деловое общение: учебное пособие - Москва: Юнити-Дана, 2015

режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

Электронная библиотека: www.biblioclub.ru

- | | |
|---|---|
| 1. HR-Portal | https://hr-portal.ru/ |
| 2. Retail.ru | https://www.retail.ru/ |
| 3. Психологический форум PsycheForum | https://psycheforum.ru/ |
| 4. Клуб продавцов. Сообщество менеджеров по продажам | http://www.prodaznik.ru/ |
| 5. Ассоциация коммуникационных агентств России | http://www.akarussia.ru/ |
| 6. Энциклопедия маркетинга | http://www.marketing.spb.ru/ |
| 7. «Ассоциация прямых продаж» (Россия) | http://www.rdsa.ru/ |
| 8. сайт WFDSA Всемирной федерации ассоциаций прямых продаж. | https://wfdsa.org/about-us/ |

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачетам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

уяснение задания на самостоятельную работу;

подбор рекомендованной литературы;

составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Изучение курса предполагает большой удельный вес самостоятельной работы студентов. Приступая к изучению данной учебной дисциплины, следует ознакомиться с предложенным преподавателем графиком учебного процесса, включающим самостоятельную работу. На основе этого графика вы можете четко планировать объем работы и свое время, необходимое для выполнения внеаудиторной работы, подготовки к практическим занятиям и контрольным формам обучения.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине «Психология общения с клиентом» предполагается использование сети Интернет, стандартных компьютерных программ Microsoft Office. Использование специального программного обеспечения или справочных систем данной рабочей программа не предусматривает.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Данные аудитории, а так же помещения для самостоятельной работы студентов, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Аудитории для проведения занятий лекционного типа оборудованы наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Аудитории для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой подключенной к сети «Интернет» и с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».