

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Юров Сергей Серафимович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 21.09.2022 12:32:06  
Уникальный программный ключ:  
3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

Автономная некоммерческая организация высшего образования

**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»**

**ФАКУЛЬТЕТ ДИЗАЙНА И МОДЫ**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор  С.С. Юров

«18» февраля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ФТД.В.02 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ»**

**Для направления подготовки:**

54.03.01 Дизайн

(уровень бакалавриата)

**Типы задач профессиональной деятельности:**

проектный

**Направленность (профиль):**

«Графический дизайн»

«Иллюстрация в дизайне»

«Анимация»

«Архитектурная среда и дизайн»

«Дизайн интерьера»

«Дизайн костюма»

«Цифровой дизайн»

«Гейм-дизайн»

«Моушн-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: Мальцева Елена Сергеевна - кандидат экономических 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 54.03.01 Дизайн (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ № 1015 от 13.08.2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета ФУБ

  
(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующая кафедрой  
разработчика РПД

  
(подпись)

/Е.С. Мальцева /

Протокол заседания кафедры № 6 от «22» января 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины
4. Результаты освоения дисциплины обучающимся
5. Объем дисциплины и распределение видов учебной работы по семестрам
6. Структура и содержание дисциплины
7. Примерная тематика курсовых работ
8. Фонд оценочных средств по дисциплине
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины
11. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины
12. Приложение 1

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** 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:**

- 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. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

### 2.1. Место дисциплины в учебном плане:

**ФТД. Факультативные дисциплины**

**Часть:** Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

**Осваивается:** 6 семестр.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

## 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

| Код и наименование компетенции   | Индикаторы достижения компетенции   | Результаты обучения  |
|--|---|--|
| <b>УК-3</b><br>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                     | <b>УК-3.1.</b><br>Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели  | <b>Знать:</b> формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели<br><b>Уметь:</b> определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества<br><b>Владеть:</b> навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели   |
| <b>УК-4</b><br>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и | <b>УК-4.1.</b><br>Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации | <b>Знать:</b> нормы и методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации<br><b>Уметь:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации<br><b>Владеть:</b> технологиями построения деловой |

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Результаты обучения                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| иностранном(ых) языке(ах)      |                                   | коммуникации на государственном языке |

### 5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Психология общения с клиентом» для студентов очной формы обучения, реализуемой в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн, составляет: 2 з.е. / 72 час.

| Вид учебной работы                     | Всего число часов и (или) зачетных единиц |
|--|---|
| <b>Аудиторные занятия</b>              | 36  |
| <i>в том числе:</i>                    |   |
| Лекции                                 | 18  |
| Практические занятия                   | 18  |
| Лабораторные работы                    | -   |
| <b>Самостоятельная работа</b>          | 36  |
| <i>в том числе:</i>                    |   |
| часы на выполнение КР / КП             | -   |
| <b>Промежуточная аттестация:</b>       |   |
| Вид                                    | Зачет                                     |
| Трудоемкость (час.)                    | -   |
| <b>Общая трудоемкость з.е. / часов</b> | 2 з.е. / 72 час.                          |

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Темы дисциплины             |  | Количество часов |                      |                     |                                 |
|-----------------------------|--|------------------|----------------------|---------------------|---------------------------------|
| №                           | Наименование   | Очная            |                      |                     |                                 |
|                             |  | Лекции           | Практические занятия | Лабораторные работы | Самост. работа (в т.ч. КР / КП) |
| 1                           | Введение в курс «Психология общения с клиентом». Общение как социально-психологический феномен | 4                | 4                    | -                   | 8                               |
| 2                           | Психология общения с клиентом: виды, тактики и стратегии                                       | 5                | 5                    | -                   | 10                              |
| 3                           | Клиентоориентированность персонала организации и способы ее повышения                          | 5                | 5                    | -                   | 10                              |
| 4                           | Барьеры и конфликты при общении с клиентом. Способы предупреждения и разрешения конфликтов     | 4                | 4                    | -                   | 8                               |
| Итого (часов)               |  | 18               | 18                   | -                   | 36                              |
| <b>Форма контроля:</b>      |  | <b>Зачет</b>     |                      |                     |                                 |
| <b>Всего по дисциплине:</b> |  | 72 / 2 з.е.      |                      |                     |                                 |

### СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ 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

### **7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

Курсовая работа не предусмотрена

#### **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.**

#### **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **9.1. Рекомендуемая 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](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](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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853)*

##### **9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.**

При осуществлении образовательного процесса по данной учебной дисциплине предполагается использование:

###### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726);

2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726).

###### **Свободно распространяемое программное обеспечение:**

1. Браузер Google Chrome;

2. Браузер Yandex;

3. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF

##### **9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. HR-Portal

<https://hr-portal.ru/>

2. Retail.ru

<https://www.retail.ru/>

- |   |   |
|---|---|
| 3. Психологический форум PsycheForum                        | <a href="https://psycheforum.ru/">https://psycheforum.ru/</a>           |
| 4. Клуб продажников. Сообщество менеджеров по продажам      | <a href="http://www.prodaznik.ru/">http://www.prodaznik.ru/</a>         |
| 5. Ассоциация коммуникационных агентств России              | <a href="http://www.akarussia.ru/">http://www.akarussia.ru/</a>         |
| 6. Энциклопедия маркетинга                                  | <a href="http://www.marketing.spb.ru/">http://www.marketing.spb.ru/</a> |
| 7. «Ассоциация прямых продаж» (Россия)                      | <a href="http://www.rdsa.ru/">http://www.rdsa.ru/</a>                   |
| 8. сайт WFDSA Всемирной федерации ассоциаций прямых продаж. | <a href="https://wfdsa.org/about-us/">https://wfdsa.org/about-us/</a>   |
| 9. Электронная библиотека                                   | <a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>                |

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Данные аудитории, а также помещения для самостоятельной работы студентов, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий. Аудитория оснащена:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная;
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки;
- в) наглядные пособия в цифровом виде, слайд-презентации, видеофильмы, макеты и т.д., которые применяются по необходимости в соответствии с темами (разделами) дисциплины;
- г) персональные компьютеры, подключенные к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

Помещение для самостоятельной работы. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная;
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки;
- в) персональные компьютеры, подключенные к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

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 приобретается 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.

### ***Методические рекомендации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов по освоению дисциплины***

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и деканатом.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: изучение дисциплины с использованием информационных средств; индивидуальные консультации с преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

*Для лиц с нарушениями зрения:*

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

*Для лиц с нарушениями слуха:*

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

*Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

Факультет дизайна и моды  
Кафедра дизайна

### **Фонд оценочных средств**

Текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине (модулю)

### **ФТД.В.02 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ»**

**Для направления подготовки:**

54.03.01 Дизайн  
(уровень бакалавриата)

**Типы задач профессиональной деятельности:**

*проектный*

**Направленность (профиль):**

«Графический дизайн»

**Форма обучения:**

очная

Москва – 2021

### Результаты обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции   | Индикаторы достижения компетенции   | Результаты обучения  |
|--|---|--|
| <b>УК-3</b><br>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   | <b>УК-3.1.</b><br>Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели  | <b>Знать:</b> формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели<br><b>Уметь:</b> определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества<br><b>Владеть:</b> навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели   |
| <b>УК-4</b><br>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <b>УК-4.1.</b><br>Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации | <b>Знать:</b> нормы и методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации<br><b>Уметь:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации<br><b>Владеть:</b> технологиями построения деловой коммуникации на государственном языке |

### Показатели оценивания результатов обучения

| Шкала оценивания   |   |   |   |
|--|---|---|---|
| неудовлетворительно  | удовлетворительно   | хорошо  | отлично   |
| <p><b>Не знает:</b> формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>Не умеет:</b> определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества</p> <p><b>Не владеет:</b> навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели</p> | <p><b>В целом знает:</b> формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>В целом умеет:</b> определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества</p> <p><b>В целом владеет:</b> навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели</p> | <p><b>Знает:</b> формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>Умеет:</b> определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества</p> <p><b>Владеет:</b> навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели</p> | <p><b>В полном объеме знает:</b> формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>В полном объеме умеет:</b> определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества</p> <p><b>В полном объеме владеет:</b> навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели</p> |
| <p><b>Не знает:</b> нормы и методы обмена деловой информацией в устной</p>   | <p><b>В целом знает:</b> нормы и методы обмена деловой информацией в</p>  | <p><b>Знает:</b> нормы и методы обмена деловой информацией в устной</p>   | <p><b>В полном объеме знает:</b> нормы и методы обмена деловой информацией в устной и письменной</p>  |

| <b>Шкала оценивания</b>  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>неудовлетворительно</b>   | <b>удовлетворительно</b>  | <b>хорошо</b>  | <b>отлично</b>  |
| <p>и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p><b>Не умеет:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации</p> <p><b>Не владеет:</b> технологиями построения деловой коммуникации на государственном языке</p> | <p>устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p><b>В целом умеет:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации</p> <p><b>В целом владеет:</b> технологиями построения деловой коммуникации на государственном языке</p> | <p>и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p><b>Умеет:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации</p> <p><b>Владеет:</b> технологиями построения деловой коммуникации на государственном языке</p> | <p>формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p><b>В полном объеме умеет:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации</p> <p><b>В полном объеме владеет:</b> технологиями построения деловой коммуникации на государственном языке</p> |

### *Оценочные средства*

#### Задания для текущего контроля

#### **Примерные 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.

Оценка устного опроса производится по шкале «зачтено» / «не зачтено».

### **Промежуточная аттестация**

#### **Примерные вопросы к зачету**

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

## Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

| 4-балльная шкала<br>(экзамен, зачет с<br>оценкой) | 2-балльная<br>шкала<br>(зачет) | Показатели   | Критерии   |
|---|--------------------------------|--|--|
| Отлично   | Зачтено                        | 1. Полнота ответов на вопросы и выполнения задания.<br>2. Аргументированность выводов.<br>3. Умение перевести теоретические знания в практическую плоскость. | глубокое знание теоретической части темы, умение проиллюстрировать изложенное примерами, полный ответ на вопросы, способен применять умения при решении общих и нетиповых задач  |
| Хорошо  |                                |  | глубокое знание теоретических вопросов, ответы на вопросы преподавателя, но допущены незначительные ошибки, способен применять умения при решении общих задач  |
| Удовлетворительно                                 |                                |  | знание структуры основного учебно-программного материала, основных положений теории при наличии существенных пробелов в деталях, затруднения при практическом применении теории, существенные ошибки при ответах на вопросы преподавателя, имеет навыки в ограниченной области профессиональной деятельности |
| Неудовлетворительно                               | Не зачтено                     |  | существенные пробелы в знаниях основных положений теории, не владение терминологией, основными методиками, не способность формулировать свои мысли, применять на практике теоретические положения, отвечать на вопросы преподавателя   |

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

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры менеджмента и маркетинга (Протокол заседания кафедры № 6 от «22» января 2021 г.).