

**Общество с ограниченной ответственностью
"УНИВЕРСИТЕТ СОВРЕМЕННОЙ КИНОЛОГИИ"**

ОГРН 1212300008128/ ИНН 2372028472/ КПП 237201001

УТВЕРЖДЕНА

Приказом № 20-ОД

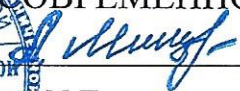
от «03» апреля 2024г.

Генеральный директор

ООО "УНИВЕРСИТЕТ

СОВРЕМЕННОЙ КИНОЛОГИИ"



 / Мищенко Л.Е.

М.П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Особенности работы с клиентами в кинологии»

Объем программы (трудоемкость): 27 академических часов

Форма обучения: заочная (с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Автор (разработчик)
программы: Мищенко Л.Е.

г. Армавир Краснодарского края

2024 год

Оглавление

<u>РАЗДЕЛ 1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ</u>	3
<u>1.1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</u>	3
<u>1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ</u>	4
<u>1.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ</u>	5
<u>1.3.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН</u>	5
<u>1.3.2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА</u>	7
<u>1.4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ</u>	10
<u>РАЗДЕЛ 2. КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ</u>	12
<u>2.1. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК</u>	12
<u>2.2. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ</u>	13
<u>2.3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</u>	14
<u>2.3.1. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</u>	14
<u>2.3.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</u>	17
<u>2.3.3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</u>	17
<u>2.4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</u>	18
<u>2.5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</u>	20
<u>2.6. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</u>	22
<u>2.7. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</u>	23
<u>2.8. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ РАЗДЕЛОВ</u>	23

РАЗДЕЛ 1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1.1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Общая характеристика программы:

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Особенности работы с клиентами в кинологии» (далее – программа) является учебно-методическим нормативным документом, регламентирующим содержание, организационно-методические формы и трудоемкость обучения.

Нормативно-методические основы разработки программы:

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Особенности работы с клиентами в кинологии» разработана в соответствии с нормами Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с учетом требований приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 № 679н), федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. N 539).

Актуальность программы

Для успешной работы с клиентами в кинологии необходимы знания алгоритма работы и техники общения, которые помогают создать комфортное взаимодействие для эффективного консультирования как в очном, так и онлайн режиме.

Категория обучающихся: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Объем программы (трудоемкость): общая трудоемкость 27 академических часов.

Срок освоения программы — 9 учебных дней.

Режим занятий: 2 - 4 акад. часа в день.

Форма обучения: заочная (с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

Язык обучения: русский.

Форма итоговой аттестации обучающихся: зачет в форме тестирования.

Документ, выдаваемый после завершения обучения: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Цель программы заключается в совершенствовании имеющихся профессиональных компетенций, необходимых для работы с клиентами в кинологии.

Программа разработана с учетом потребностей и интересов специалистов и консультантов по поведению собак.

Задачи программы:

Получение слушателями знаний о установление и поддержание контактов с клиентами.

Совершенствование слушателями навыков проведения консультаций в области кинологии.

Получение слушателями знаний о развитии каналов сбыта и базы данных по продаже услуг в области кинологии.

Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Установление и поддержание контактов с клиентами (А/04.4)	• Развития взаимоотношений с клиентами	• Составлять отчетность о потребностях клиентов • Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами • Выявлять потребности клиентов • Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях	• Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов

Проведение консультаций (В/01.5)	• Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами • Ведения деловых переговоров • Консультирования клиентов и партнеров	• Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций	• Методы поиска информации
Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5)	• Поиска новых каналов сбыта • Сбора и анализа доступной информации	• Искать новые каналы сбыта • Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами • Выявлять потребности клиента в процессе переговоров	• Методы и инструменты поиска информации • Правила деловой переписки и делового общения

1.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1.3.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации
«Особенности работы с клиентами в кинологии»

№ п/п	Наименование компонентов программы	Трудоемкость, ак. ч. ¹				Форма контроля
		Всего	Лекции	Практические занятия / Самостоятель-ная работа	Контроль	
	Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии					
1	Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"	2	2	-	-	-
2	Урок 2. Практика техники "Да+"	1	-	1	-	-
3	Урок 3. Практика поиска общего в разговоре	1	-	1	-	-
4	Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"	2	2	-	-	-
5	Урок 5. Определение	1	-	1	-	-

¹Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

	типов клиентов, с которыми вы готовы работать					
6	Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"	2	2	-	-	-
7	Урок 7. Работа со своей статистикой	1	-	1	-	-
8	Урок 8. Лекция "Схема консультации"	2	2	-	-	-
9	Урок 9. Проверочные вопросы	1	-	-	1	Текущий контроль
10	Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"	2	2	-	-	-
11	Урок 11. Проверочные вопросы	1	-	-	1	Текущий контроль
12	Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"	2	2	-	-	-
13	Урок 13. Выбор способа поиска клиентов	1	-	1	-	-
14	Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"	2	2	-	-	-
15	Урок 15. Проверочные вопросы	1	-	-	1	Текущий контроль
16	Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"	2	2	-	-	-
17	Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации	1	-	1	-	-
18	Итоговая аттестация	2	-	-	2	Зачет в форме тестирования
	Итого	27	16	6	5	-

1.3.2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии		
Видеолекция	2	<u>Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"</u> 1. Контакт с клиентом: что это и как создать 2. Полезные речевые формулы: как донести свою точку зрения, как отказаться от работы 3. Стоп-фразы. Как не оттолкнуть клиента от себя 4. Работа с сопротивлением: причины. Как избежать 5. Полезные принципы презентации схемы работы
Практическое занятие	1	<u>Урок 2. Практика техники "Да+"</u> Перед вами утверждения, которые высказывает клиент. Вы НЕ согласны с этими утверждениями, и ваша задача - используя технику "Да +", сформулировать такой ответ, который позволит сохранить и поддержать контакт и при этом начать менять точку зрения клиента на этот момент. Например, "Все доберманы агрессивны". Ваш возможный ответ: "Да, действительно, мне приходилось сталкиваться с такой точкой зрения, и могу сказать по своему опыту, что...." или "Да, среди доберманов, как и среди других пород, есть довольно недоверчивые представители, как правило, причины этого в" Подберите один или более ответ к каждому высказыванию 1. Разумеется, без наказаний собаку воспитать нельзя, поэтому я слегка шлепаю ее газетой по попе, когда она делает что-то не так. 2. Я начал гулять со своей собакой на строгае, потому что в его случае - это единственный способ научить его не тянуть поводок. Иначе просто руки отрывает. 3. Конечно же, я закрываю дверь в спальню на ночь и не пускаю щенка, иначе он станет избалованным. 4. Собака должна жить в вольере, а не в доме - для нее это гораздо более естественно. 5. Я кормлю собаку только после того, как поела сама у нее на глазах, чтобы она считала меня вожаком, это же правильно?

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Практическое занятие	1	<u>Урок 3. Практика поиска общего в разговоре</u> Цель задания - тренировка в разговоре поиска общего. Выберите из нашей группы напарника, созвонитесь на 10-15 минут, чтобы познакомиться. Попросите напарника рассказать о себе. Поставьте на себе задачу внимательно слушать и замечать все, что вам близко, знакомо, что может вас объединять. Откликайтесь каждый раз, когда слышите это - "Как интересно, я тоже....", "Понимаю, у меня так было". Посчитайте, сколько таких общих точек контакта вы нашли. Поменяйтесь ролями. Дайте друг другу обратную связь. Поделитесь впечатлениями и результатами, сколько точек соприкосновения удалось найти?
Видеолекция	2	<u>Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"</u> 1. На что способен контакт 2. Типы запросов, прогнозы и решения для каждого 3. С какими клиентами вам комфортно?
Практическое занятие	1	<u>Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать</u> В этом задании мы предлагаем вам поразмышлять и определиться с тем, с какими клиентами вы готовы работать на данном этапе. Ответьте, пожалуйста, максимально подробно на вопросы, которые написаны ниже. Выберите достаточно времени, чтобы вы могли представить, порассуждать об этом в спокойной обстановке. Опишите, пожалуйста, того клиента, с которым вам было бы работать максимально комфортно. Какими он обладает особенностями? Как он общается? Как он относится к своей собаке? Какие еще черты его отличают? Есть ли что-то значимое: профессия, возраст..
Видеолекция	2	<u>Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"</u> 1. Зачем отслеживать эффективность своей работы. О чего (от кого) зависит результат? 2. Как управлять результатами своей работы 3. Способы самопроверки: ведение статистики, протоколы наблюдения, сбор ОС
Практическое занятие	1	<u>Урок 7. Работа со своей статистикой</u> Составьте свою персональную формулу составляющих успешной статистики. Есть ли что-то из факторов, влияющих на результативность, что хотелось бы изменить? К какому значению статистики вы хотели бы прийти? Что можно сделать уже сейчас для этого?
Видеолекция	2	<u>Урок 8. Лекция "Схема консультации"</u> 1. Что способствует эффективности, а что мешает 2. Схема очной консультации 3. Схема консультации онлайн

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Текущий контроль	1	<u>Урок 9. Проверочные вопросы</u> 1. Чем отличается онлайн консультация от очной? 2. Опишите схему (последовательность этапов) эффективной консультации.
Видеолекция	2	<u>Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"</u> 1. Презентация схемы работы 2. Алгоритм работы с кейсом 3. Сопровождение клиента
Текущий контроль	1	<u>Урок 11. Проверочные вопросы</u> 1. Зачем нужны протоколы наблюдения? 2. Опишите вариант условий и формата сопровождения клиента, который вы для себя хотите выбрать.
Видеолекция	2	<u>Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"</u> 1. Откуда приходят клиенты? 2. Платный трафик 3. Стоимость услуг
Практическое занятие	1	<u>Урок 13. Выбор способа поиска клиентов</u> Какие источники привлечения клиентов для вас будут оптимальными и почему? Какие новые инструменты поиска клиентов из лекции вы планируете попробовать?
Видеолекция	2	<u>Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"</u> 1. Клиент ведет разговор не в то русло 2. Дети на консультации 3. Обстоятельства жизни клиента не позволяют выполнять рекомендации 4. Конфликт мнений в семье
Текущий контроль	1	<u>Урок 15. Проверочные вопросы</u> 1. Перечислите ситуации на консультациях, которые могут вызывать сложности 2. Что делать, если кто-то из членов семьи клиента не согласен с рекомендациями?
Видеолекция	2	<u>Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"</u> 1. Состояние во время работы 2. Создание образа себя как консультанта 3. Навык быстро приходить в нужное состояние 4. Самый простой способ развития речевых навыков
Практическое занятие	1	<u>Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации</u> Выберите хотя бы 1 способ из лекции и попробуйте применить его в реальной ситуации. Поделитесь результатами и впечатлениями.

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Итоговая аттестация (зачет в форме тестирования)	2	-
Всего часов	27	-

1.4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для работы с клиентами в кинологии.

В планируемых результатах обучения отражается преемственность федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. N 539) и профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 № 679н).

Программа направлена на совершенствование слушателями общих и профессиональных компетенций.

В результате освоения программы слушатели будут обладать *общими компетенциями* (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Планируемым результатом обучения является совершенствование как теоретических знаний, так и практических умений и навыков. В результате освоения программы обучающиеся:

Профессиональные компетенции	Будут владеть практическим опытом	Будут уметь	Будут знать
Установление и поддержание контактов с клиентами (А/04.4)	● Развития взаимоотношений с клиентами	● Составлять отчетность о потребностях клиентов ● Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами ● Выявлять потребности клиентов ● Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях	● Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов
Проведение консультаций (В/01.5)	● Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами ● Ведения деловых переговоров ● Консультирование клиентов и партнеров	● Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций	● Методы поиска информации
Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5)	● Поиска новых каналов сбыта ● Сбора и анализа доступной информации	● Искать новые каналы сбыта ● Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами ● Выявлять потребности клиента в процессе переговоров	● Методы и инструменты поиска информации ● Правила деловой переписки и делового общения

РАЗДЕЛ 2. КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ

2.1. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Особенности работы с клиентами в кинологии»

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы — 9 учебных дней. Начало обучения — по мере набора группы.

Дата начала занятий	Дата окончания занятий	Кол-во учебных дней	Кол-во учебных часов	Режим занятий
8 мая 2024 г.	18 мая 2024 г.	9	27	2-4 акад. часа ² в день

Примерный режим занятий: 2-4 акад. часа³ в день. Итоговая аттестация проводится согласно графику.

№ п/п	Наименование компонентов программы	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день	9 день
1.	Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"	2								
2.	Урок 2. Практика техники "Да+"	1								
3.	Урок 3. Практика поиска общего в разговоре	1								
4.	Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"		2							
5.	Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать		1							
6.	Урок 6. Лекция "Эффективность"			2						

²Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

³Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

	консультирования"									
7.	Урок 7. Работа со своей статистикой			1						
8.	Урок 8. Лекция "Схема консультации"				2					
9.	Урок 9. Проверочные вопросы				1					
10.	Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"					2				
11.	Урок 11. Проверочные вопросы					1				
12.	Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"						2			
13.	Урок 13. Выбор способа поиска клиентов						1			
14.	Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"							2		
15.	Урок 15. Проверочные вопросы							1		
16.	Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"								2	
17.	Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации								1	
18.	Итоговая аттестация									2
19.	ВСЕГО	4	3	3	3	3	3	3	3	2

2.2. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ

№ п/п	Наименование компонентов программы	Трудоемкость, ак. ч. ⁴			
		Всего	Лекции	Практические занятия/ Самостоятельная работа	Контроль

⁴Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии					
1	Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"	2	2	-	-
2	Урок 2. Практика техники "Да+"	1	-	1	-
3	Урок 3. Практика поиска общего в разговоре	1	-	1	-
4	Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"	2	2	-	-
5	Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать	1	-	1	-
6	Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"	2	2	-	-
7	Урок 7. Работа со своей статистикой	1	-	1	-
8	Урок 8. Лекция "Схема консультации"	2	2	-	-
9	Урок 9. Проверочные вопросы	1	-	-	1
10	Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"	2	2	-	-
11	Урок 11. Проверочные вопросы	1	-	-	1
12	Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"	2	2	-	-
13	Урок 13. Выбор способа поиска клиентов	1	-	1	-
14	Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"	2	2	-	-
15	Урок 15. Проверочные вопросы	1	-	-	1
16	Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"	2	2	-	-
17	Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации	1	-	1	-
18	Итоговая аттестация	2	-	-	2
	Итого	27	16	6	5

2.3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

2.3.1. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение предусмотренных программой всех видов учебных занятий.

Материально-техническая база образовательной организации включает помещение с необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу.

Образовательная организация имеет необходимое серверное оборудование, обеспечивающее функционирование электронной информационно-образовательной среды, и высокоскоростной канал доступа к электронной информационно-образовательной среде.

Обучение проводится посредством электронной образовательной среды (платформы) АнтиТренинги <https://antitreningi.ru/>

Платформа <https://antitreningi.ru/> позволяет:

- конструировать учебный курс, размещать обучающие материалы и задания, создавать сценарии обучения;
- загружать обучающимся выполненные задания, а также вопросы в адрес преподавателя;
- проводить обучающие вебинары, задавать вопросы преподавателю в форме текстовых сообщений;
- получать отчеты и статистику по курсу, следить за успеваемостью и процессом обучения: осуществлять контроль прогресса изучения учебных материалов, количества выполненных обучающимися заданий, а также проверять выполненные ими задания.

Для освоения образовательной программы обучающийся должен иметь доступ в сеть интернет, а также персональный компьютер или смартфон. Используемое для обучения программное обеспечение и техника обучающегося должны соответствовать следующим техническим требованиям:

- для персонального компьютера: процессор с частотой работы от 1.5ГГц, Память ОЗУ объемом не менее 4 Гб, Жесткий диск объемом не менее 128 Гб, Монитор от 10 дюймов с разрешением от 1440*900 точек (пикселей), ОС Windows 7+ или Mac OS X от 10.7+, Браузер Google Chrome последней версии.
- для смартфона: операционная система Android версии 5.0 и выше, а также ОС iOS версии 10.0 и выше. оперативная память от 1 гб и выше, экран от 720×1280 и выше, Браузер Google Chrome последней версии.

Перечень технических средств для реализации программы

№ п/п	Наименование
1.	Ноутбук с предустановленным ПО и доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет
2.	Наушники, микрофон, веб-камера
3.	Роутер

Совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств образовательной организации обеспечивает освоение обучающимися программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ

Основные формы и методы программы

Форма организации деятельности обучающихся на занятии: индивидуально-групповая. Программа предусматривает возможность реализации в заочном форме с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При осуществлении дистанционного обучения слушателям выдаются логин и пароль для входа на образовательную платформу, с помощью которой необходимо реализовывать требования программы.

Обучающимся предоставляется доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, электронной библиотеке, состав которых определяется настоящей программой.

Реализация дистанционных образовательных технологий

1.	Доступ к учебно-методическим материалам, размещенным в системе дистанционного обучения на базе платформы https://antitreningi.ru/ , осуществляется посредством сети Интернет с любых компьютерных или SMART - устройств.
2.	В начале цикла каждый обучающийся получает права доступа к цифровой образовательной платформе https://antitreningi.ru/ , индивидуальные учетные данные (логин, пароль) для доступа к личному кабинету; необходимые учебно-методические материалы для обучения с использованием дистанционных образовательных технологий.
3.	В процессе обучения преподаватели оказывают учебно-методическую помощь, которая заключается в проведении индивидуальных консультаций по запросу слушателя. Взаимодействие с преподавателями осуществляется дистанционно с использованием современных телекоммуникационных средств интернета (чат, форум и др.).
4.	Информация об успеваемости обучающихся и результатах промежуточной и итоговой аттестации сохраняется в базе данных в электронно-цифровой форме и в текстовой форме и доступна куратору программы обучения.

Лица, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

2.3.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Список литературы:

1. Красильников А.Б. Продакт-менеджмент и маркетинг инновации: учебное пособие / А.Б. Красильников. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2023. – 46 с. – EDN: XJWJGE.

https://www.elibrary.ru/download/elibrary_54378296_68008859.pdf

2. Маркетинг услуг: учеб. пособие / Е.М. Малкова. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2013. – 268 с. – EDN: YPHFCV.

https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32459350_84305703.pdf

3. Развитие современного комплекса коммуникаций маркетинг: тенденции, теория и практика / Монография. – М.: Издательство «Перо», 2020. – 232 с. – EDN: FLQVHK.

https://www.elibrary.ru/download/elibrary_43704243_13184335.pdf

4. Технологии продаж: учебное пособие / О.С. Коротеева, М.Д. Сущинская. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 65 с. – EDN: YTDRLT.

https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32655566_52187173.pdf

5. Маркетинг услуг: учебное пособие / Ю.Н. Соловьева, А.Ю. Курочкина. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 109 с. – EDN: JCGGOR.

https://www.elibrary.ru/download/elibrary_48089274_71543710.pdf

Интернет-ресурсы:

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (eLIBRARY.RU). URL: <https://elibrary.ru/>, свободный.

2.3.3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Педагогические (кадровые) условия. Реализация программы обеспечивается преподавателями, имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы в образовательном учреждении не менее 1 года, при наличии послевузовского профессионального образования (аспирантура, ординатура, адъюнктура) или ученой степени кандидата наук - без предъявления требований к стажу работы.

Должностные обязанности преподавателя. Организует и проводит учебную и учебно-методическую работу по всем видам учебных занятий, за исключением чтения лекций. Участвует в научно-исследовательской работе кафедры, иного подразделения образовательного учреждения. Обеспечивает выполнение учебных планов и программ. Под руководством профессора, доцента или старшего преподавателя разрабатывает или принимает участие в разработке методических пособий по видам проводимых занятий и учебной

работы, организует и планирует методическое и техническое обеспечение учебных занятий. Создает условия для формирования у обучающихся (студентов, слушателей) основных составляющих компетентности, обеспечивающей успешность будущей профессиональной деятельности выпускников. Принимает участие в воспитательной работе с обучающимися (студентами, слушателями), в организации их научно-исследовательской работы, в профессиональной ориентации школьников, в разработке и осуществлении мероприятий по укреплению, развитию, обеспечению и совершенствованию материально-технической базы учебного процесса, обеспечению учебных подразделений и лабораторий оборудованием. Контролирует и проверяет выполнение обучающимися (студентами, слушателями) домашних заданий. Контролирует соблюдение обучающимися (студентами, слушателями) правил по охране труда и пожарной безопасности при проведении учебных занятий, выполнении лабораторных работ и практических занятий. Участвует в организуемых в рамках тематики направлений исследований кафедры семинарах, совещаниях и конференциях, иных мероприятиях образовательного учреждения.

Преподаватель должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам высшего профессионального образования; локальные нормативные акты образовательного учреждения; образовательные стандарты по соответствующим программам высшего образования; теорию и методы управления образовательными системами; порядок составления учебных планов; правила ведения документации по учебной работе; основы педагогики, физиологии, психологии; методику профессионального обучения; современные формы и методы обучения и воспитания; методы и способы использования образовательных технологий, в том числе дистанционных; требования к работе на персональных компьютерах, иных электронно-цифровых устройствах; основы экологии, права, социологии; правила по охране труда и пожарной безопасности.

2.4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

Формы аттестации

Программой предусмотрены текущий контроль и итоговая аттестация слушателей.

Для проведения итоговой аттестации разработан фонд оценочных средств, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

Объектами оценивания выступают:

степень освоения теоретических знаний;

уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы.

Текущий контроль знаний обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях, тестов и в иных формах, установленных преподавателем.

Итоговая аттестация — процедура, проводимая с целью установления уровня знаний обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения программы.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем программы в объеме, предусмотренном учебным планом.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей образовательной программы созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы контроля, позволяющие оценить знания и умения.

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации установленного образца.

При освоении программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверения о повышении квалификации выдаются одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, устанавливаемому организацией.

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Обучающиеся допускаются к итоговой аттестации после изучения тем программы в объеме, предусмотренном учебным планом программы.

Оценка качества освоения учебной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме зачета посредством тестирования в обучающе–контролирующей системе (10 тестовых вопросов).

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	Оценка «Зачтено» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует

	его, верно ответил на не менее 80% предлагаемых тестовых вопросов.
Не зачтено	Оценка «Не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при выполнении тестовых заданий, верно ответил на менее 80% предлагаемых тестовых вопросов.

2.5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерная тематика заданий для итоговой аттестации:

1. Что дает применение техники "Да+"?

- Выражает полное согласие с точкой зрения собеседника
- Способствует поддержанию контакта и является профилактикой сопротивления
- Заставляет собеседника принять нашу точку зрения

2. Как проверить, что родственник/знакомый действительно заинтересован в работе и получении результатов?

- Предложить свою платную консультацию или порекомендовать коллегу.
- Начать расспрашивать о жизни собаки и о том, что беспокоит человека, чтобы в процессе разговора разобраться.
- Дать рекомендации и посмотреть, будет ли он их выполнять.

3. Что делать, если клиент говорит, что рекомендации не работают и у него ничего не получается?

- Прекратить с ним работу, он просто не хочет ничего делать.
- Аргументировать, почему ваши рекомендации не могут не работать, доказать клиенту в общении, что вы правы.
- Уточнить, что именно не получается и попросить прислать видео, как он выполняет упражнения.

4. Как лучше собирать данные для консультации?

- Составить анкету со всеми вопросами, ответы на которые вам нужны для анализа.
- Сразу на консультации расспросить клиента обо всем.

- Составить анкету с ключевыми вопросами, запросить видеоматериалы, остальную информацию собирать в процессе общения с клиентом.

5. В чем сложность работы с клиентами, которые приходят по рекомендации не от клиентов, а от знакомых и родственников?

- У них мало информации о вас, поэтому непредсказуемо, совпадут ли ожидания.
- Так как они пришли по рекомендации, нельзя будет отказаться от работы с ними.
- Они рассчитывают на скидку.

6. Почему важно научиться быстро переключаться в оптимальное для консультации состояние?

- Это помогает быть в нужной роли с самого начала консультации и создавать хороший контакт.
- Даже если вы очень плохо себя чувствуете, вы сможете эффективно работать.

7. Что дает контакт с клиентом?

- Возможность общаться в комфортном формате, расположить к себе клиента и самому получать удовольствие от общения.
- Гарантирует, что клиент будет выполнять все рекомендации.

8. Что делать, если вы испытываете осуждение по отношению к клиенту?

- Показать клиенту ваше отношение, чтобы ему было понятно, что то, что он делал - неправильно.
- Передать клиента коллеге
- Тщательно скрывать свое отношение во время консультации

9. Сколько оптимально рекомендаций давать клиенту за одну консультацию?

- 3-5
- Чем больше, тем лучше, чтобы решить все вопросы за одну встречу
- 5-8

10. Как создать наилучшие условия для консультации, если клиент - мама с маленьким ребенком?

- Ничего не делать заранее, на консультации попросить клиента не отвлекаться и занять чем-то ребенка.
- Подгадать время консультации так, чтобы ребенок в это время спал.
- Заранее объяснить, что на консультации важно иметь возможность не отвлекаться, и попросить клиента решить вопрос так, чтобы кто-то из близких мог побыть с ребенком это время.

2.6. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основные принципы построения курса

Программа предусматривает сочетание видеолекций с выполнением практических заданий.

Лекционные занятия (с видеопрезентацией) проводятся с целью теоретической подготовки слушателей. Цель лекции - дать систематизированные основы знаний по учебной теме, акцентировав внимание на наиболее сложных вопросах темы занятия. Лекция должна стимулировать активную познавательную деятельность слушателей, способствовать формированию самостоятельного мышления.

Практические занятия – освоение практических навыков путем самостоятельного выполнения практических заданий, разбора ситуаций.

Реализация программы осуществляется с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации - зачет посредством выполнения тестирования.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения учебных материалов в объеме, предусмотренном учебным планом.

2.7. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Список литературы:

1. Красильников А.Б. Продакт-менеджмент и маркетинг инновации: учебное пособие / А.Б. Красильников. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2023. – 46 с. – EDN: XJWJGE.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=xjwjge&ysclid=lujipz9hdi814198576>

2. Маркетинг услуг: учеб. пособие / Е.М. Малкова. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2013. – 268 с. – EDN: YPHFCV.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=yphfcv&ysclid=lujiqukqyc977953571>

3. Развитие современного комплекса коммуникаций маркетинг: тенденции, теория и практика / Монография. – М.: Издательство «Перо», 2020. – 232 с. – EDN: FLQVHK.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=flqvhk&ysclid=lujisojhex242502242>

4. Технологии продаж: учебное пособие / О.С. Коротеева, М.Д. Сущинская. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 65 с. – EDN: YTDRLT.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=ytdrlt&ysclid=lujit4dw54228950186>

5. Маркетинг услуг: учебное пособие / Ю.Н. Соловьева, А.Ю. Курочкина. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 109 с. – EDN: JCGGOR.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=yphfcv&ysclid=lujiqukqyc977953571>

Интернет-ресурсы:

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (eLIBRARY.RU). URL: <https://elibrary.ru/>, свободный.

2.8. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ РАЗДЕЛОВ

УТВЕРЖДЕНА
Приказом № ____ от _____
Генеральный директор
ООО "УНИВЕРСИТЕТ
СОВРЕМЕННОЙ КИНОЛОГИИ"
_____/ Мищенко Л.Е.
М.П.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1. «Особенности работы с клиентами в кинологии»

Объем программы (трудоемкость): 25 академических часов

Форма обучения: заочная (с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Автор (разработчик)
программы: Мищенко Л.Е.

г. Армавир Краснодарского края

2024 год

Пояснительная записка

Общая характеристика программы:

Рабочая программа Раздела 1. «Особенности работы с клиентами в кинологии» является учебно-методическим нормативным документом, регламентирующим содержание, организационно-методические формы и трудоемкость обучения.

Нормативно-методические основы разработки программы:

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Особенности работы с клиентами в кинологии» разработана в соответствии с нормами Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с учетом требований приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 № 679н), федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. N 539).

Цель программы заключается в совершенствовании имеющихся профессиональных компетенций, необходимых для работы с клиентами в кинологии.

Программа разработана с учетом потребностей и интересов специалистов и консультантов по поведению собак.

Задачи программы:

Получение слушателями знаний о установление и поддержание контактов с клиентами.

Совершенствование слушателями навыков проведения консультаций в области кинологии.

Получение слушателями знаний о развитии каналов сбыта и базы данных по продаже услуг в области кинологии.

Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Установление и поддержание контактов с клиентами (А/04.4)	• Развития взаимоотношений с клиентами	• Составлять отчетность о потребностях клиентов • Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами • Выявлять потребности клиентов • Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях	• Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов
Проведение консультаций (В/01.5)	• Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами • Ведения деловых переговоров • Консультирования клиентов и партнеров	• Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций	• Методы поиска информации
Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5)	• Поиска новых каналов сбыта • Сбора и анализа доступной информации	• Искать новые каналы сбыта • Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами • Выявлять потребности клиента в процессе переговоров	• Методы и инструменты поиска информации • Правила деловой переписки и делового общения

Содержание программы

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование компонентов программы	Трудоемкость, ак. ч. ⁵				Форма контроля
		Всего	Лекции	Практические занятия / Самостоятель-ная работа	Контроль	
	Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии					
1	Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"	2	2	-	-	-
2	Урок 2. Практика техники "Да+"	1	-	1	-	-
3	Урок 3. Практика поиска общего в разговоре	1	-	1	-	-
4	Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"	2	2	-	-	-
5	Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать	1	-	1	-	-
6	Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"	2	2	-	-	-
7	Урок 7. Работа со своей статистикой	1	-	1	-	-
8	Урок 8. Лекция "Схема консультации"	2	2	-	-	-
9	Урок 9. Проверочные вопросы	1	-	-	1	Текущий контроль
10	Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"	2	2	-	-	-
11	Урок 11. Проверочные вопросы	1	-	-	1	Текущий контроль
12	Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"	2	2	-	-	-
13	Урок 13. Выбор способа поиска клиентов	1	-	1	-	-
14	Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"	2	2	-	-	-
15	Урок 15. Проверочные вопросы	1	-	-	1	Текущий контроль

⁵Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

16	Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"	2	2	-	-	-
17	Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации	1	-	1	-	-
	Итого	25	16	6	3	-

Содержание учебного плана

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии		
Видеолекция	2	<u>Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"</u> 1. Контакт с клиентом: что это и как создать 2. Полезные речевые формулы: как донести свою точку зрения, как отказаться от работы 3. Стоп-фразы. Как не оттолкнуть клиента от себя 4. Работа с сопротивлением: причины. Как избежать 5. Полезные принципы презентации схемы работы

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Практическое занятие	1	<u>Урок 2. Практика техники "Да+"</u> Перед вами утверждения, которые высказывает клиент. Вы НЕ согласны с этими утверждениями, и ваша задача - используя технику "Да +", сформулировать такой ответ, который позволит сохранить и поддержать контакт и при этом начать менять точку зрения клиента на этот момент. Например, "Все доберманы агрессивны". Ваш возможный ответ: "Да, действительно, мне приходилось сталкиваться с такой точкой зрения, и могу сказать по своему опыту, что...." или "Да, среди доберманов, как и среди других пород, есть довольно недоверчивые представители, как правило, причины этого в" Подберите один или более ответ к каждому высказыванию 1. Разумеется, без наказаний собаку воспитать нельзя, поэтому я слегка шлепаю ее газетой по попе, когда она делает что-то не так. 2. Я начал гулять со своей собакой на строгае, потому что в его случае - это единственный способ научить его не тянуть поводок. Иначе просто руки отрывает. 3. Конечно же, я закрываю дверь в спальню на ночь и не пускаю щенка, иначе он станет избалованным. 4. Собака должна жить в вольере, а не в доме - для нее это гораздо более естественно. 5. Я кормлю собаку только после того, как поела сама у нее на глазах, чтобы она считала меня вожаком, это же правильно?
Практическое занятие	1	<u>Урок 3. Практика поиска общего в разговоре</u> Цель задания - тренировка в разговоре поиска общего. Выберите из нашей группы напарника, созвонитесь на 10-15 минут, чтобы познакомиться. Попросите напарника рассказать о себе. Поставьте на себе задачу внимательно слушать и замечать все, что вам близко, знакомо, что может вас объединять. Откликайтесь каждый раз, когда слышите это - "Как интересно, я тоже....", "Понимаю, у меня так было". Посчитайте, сколько таких общих точек контакта вы нашли. Поменяйтесь ролями. Дайте друг другу обратную связь. Поделитесь впечатлениями и результатами, сколько точек соприкосновения удалось найти?
Видеолекция	2	<u>Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"</u> 1. На что способен контакт 2. Типы запросов, прогнозы и решения для каждого 3. С какими клиентами вам комфортно?

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Практическое занятие	1	<u>Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать</u> В этом задании мы предлагаем вам поразмышлять и определиться с тем, с какими клиентами вы готовы работать на данном этапе. Ответьте, пожалуйста, максимально подробно на вопросы, которые написаны ниже. Выберите достаточно времени, чтобы вы могли представить, порассуждать об этом в спокойной обстановке. Опишите, пожалуйста, того клиента, с которым вам было бы работать максимально комфортно. Какими он обладает особенностями? Как он общается? Как он относится к своей собаке? Какие еще черты его отличают? Есть ли что-то значимое: профессия, возраст..
Видеолекция	2	<u>Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"</u> 1. Зачем отслеживать эффективность своей работы. О чего (от кого) зависит результат? 2. Как управлять результатами своей работы 3. Способы самопроверки: ведение статистики, протоколы наблюдения, сбор ОС
Практическое занятие	1	<u>Урок 7. Работа со своей статистикой</u> Составьте свою персональную формулу составляющих успешной статистики. Есть ли что-то из факторов, влияющих на результативность, что хотелось бы изменить? К какому значению статистики вы хотели бы прийти? Что можно сделать уже сейчас для этого?
Видеолекция	2	<u>Урок 8. Лекция "Схема консультации"</u> 1. Что способствует эффективности, а что мешает 2. Схема очной консультации 3. Схема консультации онлайн
Текущий контроль	1	<u>Урок 9. Проверочные вопросы</u> 1. Чем отличается онлайн консультация от очной? 2. Опишите схему (последовательность этапов) эффективной консультации.
Видеолекция	2	<u>Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"</u> 1. Презентация схемы работы 2. Алгоритм работы с кейсом 3. Сопровождение клиента
Текущий контроль	1	<u>Урок 11. Проверочные вопросы</u> 1. Зачем нужны протоколы наблюдения? 2. Опишите вариант условий и формата сопровождения клиента, который вы для себя хотите выбрать.
Видеолекция	2	<u>Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"</u> 1. Откуда приходят клиенты? 2. Платный трафик 3. Стоимость услуг

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Практическое занятие	1	<u>Урок 13. Выбор способа поиска клиентов</u> Какие источники привлечения клиентов для вас будут оптимальными и почему? Какие новые инструменты поиска клиентов из лекции вы планируете попробовать?
Видеолекция	2	<u>Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"</u> 1. Клиент ведет разговор не в то русло 2. Дети на консультации 3. Обстоятельства жизни клиента не позволяют выполнять рекомендации 4. Конфликт мнений в семье
Текущий контроль	1	<u>Урок 15. Проверочные вопросы</u> 1. Перечислите ситуации на консультациях, которые могут вызывать сложности 2. Что делать, если кто-то из членов семьи клиента не согласен с рекомендациями?
Видеолекция	2	<u>Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"</u> 1. Состояние во время работы 2. Создание образа себя как консультанта 3. Навык быстро приходить в нужное состояние 4. Самый простой способ развития речевых навыков
Практическое занятие	1	<u>Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации</u> Выберите хотя бы 1 способ из лекции и попробуйте применить его в реальной ситуации. Поделитесь результатами и впечатлениями.
Всего часов	25	-

Программа направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для работы с клиентами в кинологии.

В планируемых результатах обучения отражается преемственность федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. N 539) и профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 № 679н).

Программа направлена на совершенствование слушателями общих и профессиональных компетенций.

В результате освоения программы слушатели будут обладать *общими компетенциями* (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Планируемым результатом обучения является совершенствование как теоретических знаний, так и практических умений и навыков. В результате освоения программы обучающиеся:

Профессиональные компетенции	Будут владеть практическим опытом	Будут уметь	Будут знать
Установление и поддержание контактов с клиентами (А/04.4)	Развития взаимоотношений с клиентами	- Составлять отчетность о потребностях клиентов - Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами - Выявлять потребности клиентов - Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях	Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов
Проведение консультаций (В/01.5)	- Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами - Ведения деловых переговоров - Консультирования клиентов и партнеров	Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций	Методы поиска информации

Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5)	- Поиска новых каналов сбыта - Сбора и анализа доступной информации	- Искать новые каналы сбыта - Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами - Выявлять потребности клиента в процессе переговоров	- Методы и инструменты поиска информации - Правила деловой переписки и делового общения
---	--	---	--

Формы аттестации

Программой предусмотрен текущий контроль знаний.

Текущий контроль знаний обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях, тестов и в иных формах, установленных преподавателем.

Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

№ п/п	Наименование компонентов программы	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день
1.	Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"	2							
2.	Урок 2. Практика техники "Да+"	1							
3.	Урок 3. Практика поиска общего в разговоре	1							
4.	Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"		2						

5.	Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать		1						
6.	Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"			2					
7.	Урок 7. Работа со своей статистикой			1					
8.	Урок 8. Лекция "Схема консультации"				2				
9.	Урок 9. Проверочные вопросы				1				
10.	Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"					2			
11.	Урок 11. Проверочные вопросы					1			
12.	Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"						2		
13.	Урок 13. Выбор способа поиска клиентов						1		
14.	Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"							2	
15.	Урок 15. Проверочные вопросы							1	
16.	Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"								2
17.	Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации								1
18.	ВСЕГО	4	3	3	3	3	3	3	3

Материально-технические условия реализации программы

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение предусмотренных программой всех видов учебных занятий.

Материально-техническая база образовательной организации включает помещение с необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу.

Образовательная организация имеет необходимое серверное оборудование, обеспечивающее функционирование электронной информационно-образовательной среды, и высокоскоростной канал доступа к электронной информационно-образовательной среде.

Обучение проводится посредством электронной образовательной среды (платформы) АнтиТренинги <https://antitreningi.ru/>

Платформа <https://antitreningi.ru/> позволяет:

- конструировать учебный курс, размещать обучающие материалы и задания, создавать сценарии обучения;
- загружать обучающимся выполненные задания, а также вопросы в адрес преподавателя;
- проводить обучающие вебинары, задавать вопросы преподавателю в форме текстовых сообщений;
- получать отчеты и статистику по курсу, следить за успеваемостью и процессом обучения: осуществлять контроль прогресса изучения учебных материалов, количества выполненных обучающимися заданий, а также проверять выполненные ими задания.

Для освоения программы обучающийся должен иметь доступ в сеть интернет, а также персональный компьютер или смартфон. Используемое для обучения программное обеспечение и техника обучающегося должны соответствовать следующим техническим требованиям:

- для персонального компьютера: процессор с частотой работы от 1.5ГГц, Память ОЗУ объемом не менее 4 Гб, Жесткий диск объемом не менее 128 Гб, Монитор от 10 дюймов с разрешением от 1440*900 точек (пикселей), ОС Windows 7+ или Mac OS X от 10.7+, Браузер Google Chrome последней версии.
- для смартфона: операционная система Android версии 5.0 и выше, а также ОС iOS версии 10.0 и выше. оперативная память от 1 гб и выше, экран от 720×1280 и выше, Браузер Google Chrome последней версии.

Перечень технических средств для реализации программы

№ п/п	Наименование
1.	Ноутбук с предустановленным ПО и доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет
2.	Наушники, микрофон, веб-камера
3.	Роутер

Совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств образовательной организации обеспечивает освоение обучающимися программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Основные формы и методы программы

Форма организации деятельности обучающихся на занятии: индивидуально-групповая. Программа предусматривает возможность реализации в заочной форме с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При осуществлении дистанционного обучения слушателям выдаются логин и пароль для входа на образовательную платформу, с помощью которой необходимо реализовывать требования программы.

Обучающимся предоставляется доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, электронной библиотеке, состав которых определяется настоящей программой.

Педагогические (кадровые) условия

Реализация программы обеспечивается преподавателями, имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы в образовательном учреждении не менее 1 года, при наличии послевузовского профессионального образования (аспирантура, ординатура, адъюнктура) или ученой степени кандидата наук - без предъявления требований к стажу работы.

Должностные обязанности преподавателя. Организует и проводит учебную и учебно-методическую работу по всем видам учебных занятий, за исключением чтения лекций. Участвует в научно-исследовательской работе кафедры, иного подразделения образовательного учреждения. Обеспечивает выполнение учебных планов и программ. Под руководством профессора, доцента или старшего преподавателя разрабатывает или принимает участие в разработке методических пособий по видам проводимых занятий и учебной работы, организует и планирует методическое и техническое обеспечение учебных занятий. Создает условия для формирования у обучающихся (студентов, слушателей) основных составляющих компетентности, обеспечивающей успешность будущей профессиональной деятельности выпускников. Принимает участие в воспитательной работе с обучающимися (студентами, слушателями), в организации их научно-исследовательской работы, в профессиональной ориентации школьников, в разработке и осуществлении мероприятий по укреплению, развитию, обеспечению и совершенствованию материально-технической базы учебного процесса, обеспечению учебных подразделений и лабораторий оборудованием. Контролирует и проверяет выполнение обучающимися (студентами, слушателями) домашних заданий. Контролирует соблюдение обучающимися

(студентами, слушателями) правил по охране труда и пожарной безопасности при проведении учебных занятий, выполнении лабораторных работ и практических занятий. Участвует в организуемых в рамках тематики направлений исследований кафедры семинарах, совещаниях и конференциях, иных мероприятиях образовательного учреждения.

Преподаватель должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам высшего профессионального образования; локальные нормативные акты образовательного учреждения; образовательные стандарты по соответствующим программам высшего образования; теорию и методы управления образовательными системами; порядок составления учебных планов; правила ведения документации по учебной работе; основы педагогики, физиологии, психологии; методику профессионального обучения; современные формы и методы обучения и воспитания; методы и способы использования образовательных технологий, в том числе дистанционных; требования к работе на персональных компьютерах, иных электронно-цифровых устройствах; основы экологии, права, социологии; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Информационные и учебно-методические условия реализации

Список литературы:

1. Красильников А.Б. Продакт-менеджмент и маркетинг инновации: учебное пособие / А.Б. Красильников. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2023. – 46 с. – EDN: XJWJGE.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=xjwjge&ysclid=lujipz9hdi814198576>

2. Маркетинг услуг: учеб. пособие / Е.М. Малкова. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2013. – 268 с. – EDN: YPHFCV.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=yphfcv&ysclid=lujiqukqyc977953571>

3. Развитие современного комплекса коммуникаций маркетинг: тенденции, теория и практика / Монография. – М.: Издательство «Перо», 2020. – 232 с. – EDN: FLQVHK.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=flqvhk&ysclid=lujisojhex242502242>

4. Технологии продаж: учебное пособие / О.С. Коротева, М.Д. Сущинская. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 65 с. – EDN: YTDRLT.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=ytdrlt&ysclid=lujit4dw54228950186>

5. Маркетинг услуг: учебное пособие / Ю.Н. Соловьева, А.Ю. Курочкина. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 109 с. – EDN: JCGGOR.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=yphfcv&ysclid=lujiqukqyc977953571>

Интернет-ресурсы:

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (eLIBRARY.RU). URL: <https://elibrary.ru/>, свободный.