

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Университет современной кинологии»**

---

**ПРИКАЗ № 20-ОД**

г. Армавир

«03» апреля 2024 г.

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

В соответствии с приказом Минобрнауки России от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Особенности работы с клиентами в кинологии» для реализации (Приложение № 1 к приказу)
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Мищенко Л.Е.

МП



**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.

| <b>Профессиональные компетенции</b>                       | <b>Практический опыт</b>                                                               | <b>Умения</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Знания</b>                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Установление и поддержание контактов с клиентами (А/04.4) | <ul style="list-style-type: none"><li>● Развития взаимоотношений с клиентами</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Составлять отчетность о потребностях клиентов</li><li>● Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами</li><li>● Выявлять потребности клиентов</li><li>● Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов</li></ul> |

|                                               |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Проведение консультаций (В/01.5)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами</li> <li>• Ведения деловых переговоров</li> <li>• Консультирования клиентов и партнеров</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций</li> </ul>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы поиска информации</li> </ul>                                                                       |
| Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поиска новых каналов сбыта</li> <li>• Сбора и анализа доступной информации</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Искать новые каналы сбыта</li> <li>• Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами</li> <li>• Выявлять потребности клиента в процессе переговоров</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы и инструменты поиска информации</li> <li>• Правила деловой переписки и делового общения</li> </ul> |

### 1.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

#### 1.3.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

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

| №<br>п/п | Наименование компонентов программы                   | Трудоемкость, ак. ч. <sup>1</sup> |        |                                                |          | 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                                              | -        | -              |

<sup>1</sup>Для 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии</b> |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Видеолекция                                                 | 2                | <p><u>Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контакт с клиентом: что это и как создать</li> <li>2. Полезные речевые формулы: как донести свою точку зрения, как отказаться от работы</li> <li>3. Стоп-фразы. Как не оттолкнуть клиента от себя</li> <li>4. Работа с сопротивлением: причины. Как избежать</li> <li>5. Полезные принципы презентации схемы работы</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Практическое занятие                                        | 1                | <p><u>Урок 2. Практика техники "Да+"</u></p> <p>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.</p> <p>Например,</p> <p>"Все доберманы агрессивны". Ваш возможный ответ: "Да, действительно, мне приходилось сталкиваться с такой точкой зрения, и могу сказать по своему опыту, что...."</p> <p>или</p> <p>"Да, среди доберманов, как и среди других пород, есть довольно недоверчивые представители, как правило, причины этого в ....."</p> <p>Подберите один или более ответ к каждому высказыванию</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разумеется, без наказаний собаку воспитать нельзя, поэтому я слегка шлепаю ее газетой по попе, когда она делает что-то не так.</li> <li>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.</li> <li>3. Конечно же, я закрываю дверь в спальню на ночь и не пускаю щенка, иначе он станет избалованным.</li> <li>4. Собака должна жить в вольере, а не в доме - для нее это гораздо более естественно.</li> <li>5. Я кормлю собаку только после того, как поела сама у нее на глазах, чтобы она считала меня вожаком, это же правильно?</li> </ol> |

| Форма организации учебной деятельности | Количество часов | Наименование раздела, темы и содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 3. Практика поиска общего в разговоре</u></p> <p>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?</p> |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На что способен контакт</li> <li>2. Типы запросов, прогнозы и решения для каждого</li> <li>3. С какими клиентами вам комфортно?</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать</u></p> <p>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..</p>             |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зачем отслеживать эффективность своей работы. О чего (от кого) зависит результат?</li> <li>2. Как управлять результатами своей работы</li> <li>3. Способы самопроверки: ведение статистики, протоколы наблюдения, сбор ОС</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 7. Работа со своей статистикой</u></p> <p>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?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 8. Лекция "Схема консультации"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что способствует эффективности, а что мешает</li> <li>2. Схема очной консультации</li> <li>3. Схема консультации онлайн</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

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

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

#### 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:

| <b>Профессиональные компетенции</b>                       | <b>Будут владеть практическим опытом</b>                                                                                                                                                       | <b>Будут уметь</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Будут знать</b>                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Установление и поддержание контактов с клиентами (А/04.4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Развития взаимоотношений с клиентами</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Составлять отчетность о потребностях клиентов</li> <li>● Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами</li> <li>● Выявлять потребности клиентов</li> <li>● Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов</li> </ul>                                 |
| Проведение консультаций (В/01.5)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами</li> <li>● Ведения деловых переговоров</li> <li>● Консультирования клиентов и партнеров</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Методы поиска информации</li> </ul>                                                                       |
| Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Поиска новых каналов сбыта</li> <li>● Сбора и анализа доступной информации</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Искать новые каналы сбыта</li> <li>● Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами</li> <li>● Выявлять потребности клиента в процессе переговоров</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Методы и инструменты поиска информации</li> <li>● Правила деловой переписки и делового общения</li> </ul> |

## 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 учебные дни. 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 <sup>2</sup> в день |

**Примерный режим занятий:** 2-4 акад. часа<sup>3</sup> 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      |        |        |        |        |        |        |

<sup>2</sup>Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

<sup>3</sup>Для 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. | <b>ВСЕГО</b>                                                                     | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>2</b> |

## 2.2. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ

| № п/п | Наименование компонентов программы | Трудоемкость, ак. ч. <sup>4</sup> |        |                                                 |          |
|-------|------------------------------------|-----------------------------------|--------|-------------------------------------------------|----------|
|       |                                    | Всего                             | Лекции | Практические занятия/<br>Самостоятельная работа | Контроль |

<sup>4</sup>Для 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**

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> | Доступ к учебно-методическим материалам, размещенным в системе дистанционного обучения на базе платформы <a href="https://antitreningi.ru/">https://antitreningi.ru/</a> , осуществляется посредством сети Интернет с любых компьютерных или SMART - устройств.                                                                                                 |
| <b>2.</b> | В начале цикла каждый обучающийся получает права доступа к цифровой образовательной платформе <a href="https://antitreningi.ru/">https://antitreningi.ru/</a> , индивидуальные учетные данные (логин, пароль) для доступа к личному кабинету; необходимые учебно-методические материалы для обучения с использованием дистанционных образовательных технологий. |
| <b>3.</b> | 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.).                                                 |
| <b>4.</b> | 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](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](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](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](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](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=lujisohhex242502242>

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

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

ОГРН 1212300008128/ ИНН 2372028472/ КПП 237201001

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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Развития взаимоотношений с клиентами</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составлять отчетность о потребностях клиентов</li> <li>• Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами</li> <li>• Выявлять потребности клиентов</li> <li>• Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов</li> </ul>                                 |
| Проведение консультаций (В/01.5)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами</li> <li>• Ведения деловых переговоров</li> <li>• Консультирования клиентов и партнеров</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы поиска информации</li> </ul>                                                                       |
| Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поиска новых каналов сбыта</li> <li>• Сбора и анализа доступной информации</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Искать новые каналы сбыта</li> <li>• Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами</li> <li>• Выявлять потребности клиента в процессе переговоров</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы и инструменты поиска информации</li> <li>• Правила деловой переписки и делового общения</li> </ul> |

## Содержание программы

### Учебно-тематический план

| №<br>п/п | Наименование компонентов программы                                               | Трудоемкость, ак. ч. <sup>5</sup> |        |                                                |          | 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 |

<sup>5</sup>Для 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии</b> |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Видеолекция                                                 | 2                | <u>Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"</u><br>1. Контакт с клиентом: что это и как создать<br>2. Полезные речевые формулы: как донести свою точку зрения, как отказаться от работы<br>3. Стоп-фразы. Как не оттолкнуть клиента от себя<br>4. Работа с сопротивлением: причины. Как избежать<br>5. Полезные принципы презентации схемы работы |

| Форма организации учебной деятельности | Количество часов | Наименование раздела, темы и содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 2. Практика техники "Да+"</u></p> <p>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.</p> <p>Например,</p> <p>"Все доберманы агрессивны". Ваш возможный ответ: "Да, действительно, мне приходилось сталкиваться с такой точкой зрения, и могу сказать по своему опыту, что...."</p> <p>или</p> <p>"Да, среди доберманов, как и среди других пород, есть довольно недоверчивые представители, как правило, причины этого в ....."</p> <p>Подберите один или более ответ к каждому высказыванию</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разумеется, без наказаний собаку воспитать нельзя, поэтому я слегка шлепаю ее газетой по попе, когда она делает что-то не так.</li> <li>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.</li> <li>3. Конечно же, я закрываю дверь в спальню на ночь и не пускаю щенка, иначе он станет избалованным.</li> <li>4. Собака должна жить в вольере, а не в доме - для нее это гораздо более естественно.</li> <li>5. Я кормлю собаку только после того, как поела сама у нее на глазах, чтобы она считала меня вожаком, это же правильно?</li> </ol> |
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 3. Практика поиска общего в разговоре</u></p> <p>Цель задания - тренировка в разговоре поиска общего.</p> <p>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".</p> <p>Посчитайте, сколько таких общих точек контакта вы нашли. Поменяйтесь ролями.</p> <p>Дайте друг другу обратную связь.</p> <p>Поделитесь впечатлениями и результатами, сколько точек соприкосновения удалось найти?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На что способен контакт</li> <li>2. Типы запросов, прогнозы и решения для каждого</li> <li>3. С какими клиентами вам комфортно?</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Форма организации учебной деятельности | Количество часов | Наименование раздела, темы и содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать</u></p> <p>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.</p> <p>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..</p> |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"</u></p> <p>1. Зачем отслеживать эффективность своей работы. О чего (от кого) зависит результат?</p> <p>2. Как управлять результатами своей работы</p> <p>3. Способы самопроверки: ведение статистики, протоколы наблюдения, сбор ОС</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Практическое занятие                   | 1                | <p><u>Урок 7. Работа со своей статистикой</u></p> <p>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?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 8. Лекция "Схема консультации"</u></p> <p>1. Что способствует эффективности, а что мешает</p> <p>2. Схема очной консультации</p> <p>3. Схема консультации онлайн</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Текущий контроль                       | 1                | <p><u>Урок 9. Проверочные вопросы</u></p> <p>1. Чем отличается онлайн консультация от очной?</p> <p>2. Опишите схему (последовательность этапов) эффективной консультации.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"</u></p> <p>1. Презентация схемы работы</p> <p>2. Алгоритм работы с кейсом</p> <p>3. Сопровождение клиента</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Текущий контроль                       | 1                | <p><u>Урок 11. Проверочные вопросы</u></p> <p>1. Зачем нужны протоколы наблюдения?</p> <p>2. Опишите вариант условий и формата сопровождения клиента, который вы для себя хотите выбрать.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Видеолекция                            | 2                | <p><u>Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"</u></p> <p>1. Откуда приходят клиенты?</p> <p>2. Платный трафик</p> <p>3. Стоимость услуг</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Форма организации учебной деятельности | Количество часов | Наименование раздела, темы и содержание                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практическое занятие                   | 1                | <u>Урок 13. Выбор способа поиска клиентов</u><br>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><br>1. Клиент ведет разговор не в то русло<br>2. Дети на консультации<br>3. Обстоятельства жизни клиента не позволяют выполнять рекомендации<br>4. Конфликт мнений в семье                      |
| Текущий контроль                       | 1                | <u>Урок 15. Проверочные вопросы</u><br>1. Перечислите ситуации на консультациях, которые могут вызывать сложности<br>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><br>1. Состояние во время работы<br>2. Создание образа себя как консультанта<br>3. Навык быстро приходить в нужное состояние<br>4. Самый простой способ развития речевых навыков |
| Практическое занятие                   | 1                | <u>Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации</u><br>Выберите хотя бы 1 способ из лекции и попробуйте применить его в реальной ситуации.<br>Поделитесь результатами и впечатлениями.                                              |
| <b>Всего часов</b>                     | <b>25</b>        | -                                                                                                                                                                                                                                                         |

**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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Развития взаимоотношений с клиентами</li> </ul>                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Составлять отчетность о потребностях клиентов</li> <li>Организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами</li> <li>Выявлять потребности клиентов</li> <li>Вести деловые переговоры с клиентами об их потребностях</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Методы поиска информации о потенциальных потребностях клиентов</li> </ul> |
| Проведение консультаций (В/01.5)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ведения деловой переписки с клиентами и партнерами</li> <li>Ведения деловых переговоров</li> <li>Консультирования клиентов и партнеров</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций</li> </ul>                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Методы поиска информации</li> </ul>                                       |

|                                               |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Развитие каналов сбыта и базы данных (В/03.5) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Поиска новых каналов сбыта</li> <li>Сбора и анализа доступной информации</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Искать новые каналы сбыта</li> <li>Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами</li> <li>Выявлять потребности клиента в процессе переговоров</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Методы и инструменты поиска информации</li> <li>Правила деловой переписки и делового общения</li> </ul> |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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. | <b>ВСЕГО</b>                                                                     | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> |

### 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 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.

### **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: JCGGOP.

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

### *Интернет-ресурсы:*

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