

Общество с ограниченной ответственностью
«Университет современной кинологии»

ПРИКАЗ № 20-ОД

г. Армавир

«03» апреля 2024 г.

Об утверждении дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Особенности работы с клиентами в кинологии»

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. N 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»

ПРИКАЗЫВАЮ:

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

Генеральный директор


МП

Мищенко Л.Е.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

«Особенности работы с клиентами в кинологии»

Направленность: социально-гуманитарная

Адресат программы: взрослые от 18 лет

Срок реализации программы: 9 учебных дней

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

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	10
3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	15
4. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	18
5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ	23
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА Раздела 1.	24

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основные характеристики программы:

1.1. Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Особенности работы с клиентами в кинологии» (далее – программа) разработана в соответствии с:

Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказом Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. N 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы) – Письмо Минобрнауки России от 18.11.2015 № 09-3242 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»);

локальными нормативными актами образовательной организации.

1.2. Направленность программы: социально-гуманитарная.

1.3. Уровень освоения – базовый.

1.4. Актуальность программы

Многие кинологи хорошо разбираются в поведении собак, но, когда дело доходит до общения с клиентами, возникают сложности. Контакт с клиентом не устанавливается.

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. Необходимо объективно анализировать свои результаты, учитывать максимально возможное количество факторов, которые на них влияют. Очень важно разобраться с возможными ошибками в организации своей работы как консультанта и суметь их избежать. Осознание причинно-следственных связей дает возможность понимать, как и на что можно влиять в процессе консультирования.

Актуальность данной программы объясняется важностью для кинологов получать максимально успешный и положительный опыт общения с клиентами, освоить навыки эффективной работы в сфере консультирования.

1.5. Отличительные особенности программы

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Особенности работы с клиентами в кинологии» разработана с учетом современных требований и стандартов системы дополнительного

образования. Обучение по программе предполагает получение обучающимися необходимых знаний для успешной работы с клиентами в кинологии

Педагогическая целесообразность программы обусловлена тем, что учебный материал представляет собой практическое руководство по этапам процессам консультирования клиентов.

Для обеспечения наглядности и системности усвоения учебного материала видео-уроки дополнены графическим материалом, таблицами, примерами на основе реальных ситуаций.

1.6. Адресат программы - программа адресована обучающимся старше 18 лет (без предъявления требования к опыту работы и профессии).

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

1.8. Срок реализации программы: 9 учебных дней.

1.9. Режим занятий: 2 - 4 академических часа в день (с перерывом между занятиями 10 мин).

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

1.11. Цель и задачи программы

Цель программы: удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном развитии, обеспечение получения знаний, необходимых для успешной работы с клиентами в кинологии.

Задачи программы:

Обучающие задачи:

сформировать навыки установления и поддержания контактов с клиентами;

сформировать навыки проведения консультаций в области кинологии;

обучить особенностям поиска новых каналов сбыта;

обучить формированию базы данных по продаже услуг в области кинологии.

Развивающие задачи:

развивать интерес к кинологии и консультированию клиентов;

развивать познавательную деятельность;

развивать умения и навыки взаимоотношений с клиентами;

развивать умения и навыки ведения деловых переговоров.

Воспитательные задачи:

сформировать навыки самоорганизации и планирования времени и ресурсов;

воспитывать ценностное отношение к знаниям, интерес к изучаемому материалу;

воспитывать трудолюбие, стремление к получению качественного результата.

1.12. Организационно-педагогические условия реализации программы

Программа рассчитана на 9 учебных дней и составлена с учетом комплексно – тематического принципа построения образовательного процесса.

Образовательная деятельность с использованием данной программы проводится 2 - 4 академических часа в день (с перерывом между занятиями 10 мин). Форма организации образовательного процесса – групповая (подгрупповая), индивидуальная.

Особенности набора: программа предусматривает свободный набор всех желающих указанной возрастной категории.

1.13. Кадровое обеспечение программы

Программу реализует педагог(и) дополнительного образования.

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование (по направлению, соответствующему направлению программы, реализуемой организацией, осуществляющей образовательную деятельность) и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

Требования к педагогам дополнительного образования

Требования к образованию и обучению:

Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки»

или

Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иных укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования педагогической направленности

или

Успешное прохождение обучающимися промежуточной аттестации не менее чем за два года обучения по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных

программ.

Требования к опыту практической работы: не менее двух лет в должности педагога дополнительного образования, иной должности педагогического работника - для старшего педагога дополнительного образования.

Особые условия допуска к работе:

Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

1.14. Материально-техническое обеспечение 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/panel/courses>)

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.

1.15. Особенности организации образовательного процесса

Программа реализуется с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В современных условиях такая форма позволяет ускорить процесс получения и развития специальных знаний благодаря упрощению их передачи.

Обучение осуществляется на основной образовательной платформе АнтиТренинги <https://antitreningi.ru/>, используемой для хранения записанных, видеуроков и тестовых заданий.

1.16. Реализация дистанционных образовательных технологий

При осуществлении дистанционного обучения обучающимся выдаются логин и пароль для вхождения 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.

1.	Доступ к учебно-методическим материалам, размещенным в системе дистанционного обучения на базе платформы https://antitreningi.ru/ ,
----	--

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

1.17. Планируемые результаты освоения программы

Личностные результаты

В процессе обучения совершенствуются важнейшие стороны личности слушателя, такие как:

- готовность и способность к саморазвитию;
- готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию;
- способность ставить цели и строить жизненные планы;
- способность к целенаправленной познавательной деятельности.

Метапредметные результаты

Содержание обучения дает возможность заниматься формированием и развитием метапредметных результатов, таких как:

- способность и готовность к применению различных методов познания;
- готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;
- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;
- овладение логическими действиями анализа, синтеза, обобщения, классификации, установления аналогий и причинно-следственных связей.

Предметные результаты

формирование навыков установления и поддержания контактов с клиентами;

формирование навыков проведения консультаций в области кинологии;

знание особенностей поиска новых каналов сбыта;

знание особенностей формирования базы данных по продаже услуг в области кинологии.

В результате освоения программы обучающийся должен приобрести следующие знания и умения:

должен знать:

особенности развития взаимоотношений с клиентами;

методы и инструменты поиска информации о потенциальных потребностях клиентов;

правила деловой переписки и делового общения.

должен уметь:

составлять отчетность о потребностях клиентов;

организовывать и проводить встречи с клиентами и партнерами;

вести деловые переговоры и деловую переписку с клиентами об их потребностях;

применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций;

искать новые каналы сбыта;

выявлять потребности клиента в процессе переговоров.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование компонентов программы	Трудоемкость, ак. ч. ¹				Форма контроля
		Всего	Лекции	Практические занятия / Самостоятельная работа	К О Н Т Р О Л Ь	
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	-	-	-

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

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
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	-

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии		
Видеолекция	2	<p><u>Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контакт с клиентом: что это и как создать 2. Полезные речевые формулы: как донести свою точку зрения, как отказаться от работы 3. Стоп-фразы. Как не оттолкнуть клиента от себя 4. Работа с сопротивлением: причины. Как избежать 5. Полезные принципы презентации схемы работы
Практическое занятие	1	<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 ответов к каждому высказыванию</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разумеется, без наказаний собаку воспитать нельзя, поэтому я слегка шлепаю ее газетой по попе, когда она делает что-то не так. 2. Я начал гулять со своей собакой на строгае, потому что в его случае - это единственный способ научить его не тянуть поводок. Иначе просто руки отрывает. 3. Конечно же, я закрываю дверь в спальню на ночь и не пускаю щенка, иначе он станет избалованным. 4. Собака должна жить в вольере, а не в доме - для нее это гораздо более естественно. 5. Я кормлю собаку только после того, как поела сама у нее на глазах, чтобы она считала меня вожаком, это же правильно?

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

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

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

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график является примерным и утверждается отдельно для каждой учебной группы.

Срок обучения составляет 27 академических часов. Период обучения 9 учебных дней.

Режим занятий: 2-4 академических часа (с перерывом между занятиями 10 мин).

Дата начала занятий	Дата окончания занятий	Кол-во учебных дней	Кол-во учебных часов	Режим занятий
13 май 2024 г.	23 май 2024 г.	9	27	2-4 акад. часа ² в день (с перерывом между занятиями 10 мин)

№ п/п	Наименование компонентов программы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		де н ь								
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		1							

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

	которыми вы готовы работать									
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.	Итоговая аттестация									2
19.	ВСЕГО	4	3	2						

**КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ**

№ п/п	Наименование компонентов программы	Трудоемкость, ак. ч. ³			
		Всего	Лекции	Практические занятия/ Самостоятельная работа	К о н т р о ль
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

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

4. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Педагогические технологии и методики. В обучении взрослых применяются особые технологии, выбор которых будет зависеть от модели обучения индивидуально с каждым учащимся. Личностно – ориентированные технологии ставят в центр всей образовательной системы личность обучающегося. Обеспечение комфортных, бесконфликтных условий ее развития, реализацию ее природных потенциалов. Именно на такие технологии опирается программа с индивидуальным форматом обучения.

1) *Технология индивидуального образовательного маршрута*

Данная технология имеет целью реализовать следующие права и возможности обучающегося:

– право на выбор или выявление индивидуального смысла и целей в обучении;

– право выбора индивидуального темпа обучения, форм и методов решения образовательных задач, способов контроля, рефлексии и самооценки своей деятельности;

– превышение (опережение или углубление) осваиваемого содержания учебного плана; индивидуальный выбор дополнительных заданий.

Основные элементы индивидуальной образовательной деятельности учащегося – это смысл деятельности (зачем я это делаю); постановка личной цели (предвосхищающий результат); план деятельности; реализация плана; рефлексия (осознание собственной деятельности); оценка; корректировка или переопределение целей.

Условием достижения целей и задач личностно-ориентированного обучения является сохранение индивидуальных особенностей обучающегося, его уникальности и разноплановости. Для этого применяются следующие способы: индивидуальные задания на уроках; предложение обучающемуся составить план занятия для себя, выбрать содержание своего задания для самостоятельной работы.

2) *Технология сотрудничества*

Главная идея обучения в сотрудничестве — педагог и обучающийся вместе проходят весь образовательный процесс, находятся на равных позициях, что помогают обучающемуся чувствовать себя более раскованно и быстрее адаптироваться к образовательному процессу. Такая технология предполагает общность цели и задач, индивидуальную ответственность и равные возможности успеха.

Дидактические материалы. Их использование способствует активизации образовательной деятельности учащихся, экономии учебного времени, они также позволяют установить контроль с обратной связью, с диагностикой ошибок по результатам деятельности и оценкой результатов. Также дидактические материалы направлены на самоконтроль и *самокоррекцию, тренировку в процессе усвоения учебного материала.*

Виды:

а) демонстрационные: схемы, таблицы.

б) аудиовизуальные: вебинары, видео-уроки;

в) образовательные (тестовые вопросы, задания, информационные материалы – конспекты к видео-урокам, справочные материалы).

Методы обучения.

В процессе обучения по данной программе используются следующие методы:

- 1) репродуктивный, используемый в процессе применения полученных знаний;
- 2) наглядный, в процессе которого осуществляется демонстрация мультимедийных иллюстраций и рисунков, видеороликов и видео-уроков;
- 3) практический, при помощи которого учащиеся выполняют тестовые задания, практические работы, отвечают на вопросы по изученному материалу и проч.
- 4) объяснительно-иллюстративный (применение демонстрационного материал (изображений, видеороликов) для формирования знаний и образа действий;
- 5) стимулирующий (развитие познавательного интереса у обучающегося, эмоциональное стимулирование и т.д.).

Выбор методов (способов) обучения зависит от психофизиологических особенностей учащихся, темы и формы занятий. При этом в процессе обучения все методы реализуются в теснейшей взаимосвязи.

Методика проведения занятий предполагает создание ситуаций успешности, радости от преодоления трудностей в освоении изучаемого материала и при выполнении самостоятельных работ.

Дидактические материалы

Методическое обеспечение программы предусматривает наличие следующих видов методического материала: видео-уроки, видеоролики, справочные и информационные материалы на образовательной платформе, где расположена данная программа.

Информационные источники, используемые при реализации программы

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. N 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
3. Методические рекомендации по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы) – Письмо Минобрнауки России от 18.11.2015 № 09-3242 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»).

Список литературы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Интернет-ресурсы:

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

Формы аттестации и оценочные материалы

Программой предусмотрены текущий контроль и итоговая аттестация слушателей.

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

Целью итоговой аттестации является установление соответствия уровня подготовки обучающихся планируемым результатам обучения. Итоговая аттестация представлена в форме тестирования.

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

Оценка качества освоения учебной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме зачета посредством электронного тестирования.

Фонд оценочных средств

Реализация программы предполагает итоговую аттестацию обучающихся в виде зачета, который проводится в форме тестирования.

При оценивании результатов тестирования используется следующая система оценки: каждый правильный ответ - 1 балл, неправильный - 0 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если общая сумма баллов за правильные ответы составляет от 70 до 100 %; оценка «не зачтено» - менее 70 % правильных ответов.

Оценочные материалы

Примерные тестовые вопросы для итогового контроля:

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.

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ

**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»

Направленность: социально-гуманитарная

Адресат программы: взрослые от 18 лет

Срок реализации программы: 8 учебных дней

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-правовое обеспечение программы:

Рабочая программа Раздела 1. «Особенности работы с клиентами в кинологии» разработана в соответствии:

Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказом Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. N 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы) – Письмо Минобрнауки России от 18.11.2015 № 09-3242 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»);

локальными нормативными актами образовательной организации.

Цель программы: удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном развитии, обеспечение получения знаний, необходимых для успешной работы с клиентами в кинологии.

Учебные задачи программы:

научиться устанавливать и поддерживать контакт с клиентами;

научиться проведению консультаций в области кинологии;

узнать об особенностях поиска новых каналов сбыта;

узнать об особенностях формирования базы данных по продаже услуг в области кинологии.

Содержание программы

Форма организации учебной деятельности	Количество часов в	Наименование раздела, темы и содержание
Раздел 1. Особенности работы с клиентами в кинологии		

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Видеолекция	2	<p><u>Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контакт с клиентом: что это и как создать 2. Полезные речевые формулы: как донести свою точку зрения, как отказаться от работы 3. Стоп-фразы. Как не оттолкнуть клиента от себя 4. Работа с сопротивлением: причины. Как избежать 5. Полезные принципы презентации схемы работы
Практическое занятие	1	<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 ответов к каждому высказыванию</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разумеется, без наказаний собаку воспитать нельзя, поэтому я слегка шлепаю ее газетой по попе, когда она делает что-то не так. 2. Я начал гулять со своей собакой на строгае, потому что в его случае - это единственный способ научить его не тянуть поводок. Иначе просто руки отрывает. 3. Конечно же, я закрываю дверь в спальню на ночь и не пускаю щенка, иначе он станет избалованным. 4. Собака должна жить в вольере, а не в доме - для нее это гораздо более естественно. 5. Я кормлю собаку только после того, как поела сама у нее на глазах, чтобы она считала меня вожаком, это же правильно?

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

Форма организации учебной деятельности	Количество часов	Наименование раздела, темы и содержание
Текущий контроль	1	<u>Урок 9. Проверочные вопросы</u> 1. Чем отличается онлайн консультация от очной? 2. Опишите схему (последовательность этапов) эффективной консультации.
Видеолекция	2	<u>Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы наблюдения"</u> 1. Презентация схемы работы 2. Алгоритм работы с кейсом 3. Сопровождение клиента
Текущий контроль	1	<u>Урок 11. Проверочные вопросы</u> 1. Зачем нужны протоколы наблюдения? 2. Опишите вариант условий и формата сопровождения клиента, который вы для себя хотите выбрать.
Видеолекция	2	<u>Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"</u> 1. Откуда приходят клиенты? 2. Платный трафик 3. Стоимость услуг
Практическое занятие	1	<u>Урок 13. Выбор способа поиска клиентов</u> Какие источники привлечения клиентов для вас будут оптимальными и почему? Какие новые инструменты поиска клиентов из лекции вы планируете попробовать?
Видеолекция	2	<u>Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"</u> 1. Клиент ведет разговор не в то русло 2. Дети на консультации 3. Обстоятельства жизни клиента не позволяют выполнять рекомендации 4. Конфликт мнений в семье
Текущий контроль	1	<u>Урок 15. Проверочные вопросы</u> 1. Перечислите ситуации на консультациях, которые могут вызывать сложности 2. Что делать, если кто-то из членов семьи клиента не согласен с рекомендациями?
Видеолекция	2	<u>Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"</u> 1. Состояние во время работы 2. Создание образа себя как консультанта 3. Навык быстро приходить в нужное состояние 4. Самый простой способ развития речевых навыков
Практическое занятие	1	<u>Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации</u> Выберите хотя бы 1 способ из лекции и попробуйте применить его в реальной ситуации. Поделитесь результатами и впечатлениями.
Всего часов	25	-

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование компонентов программы	Трудоемкость, ак. ч. ⁴			
		Всего	Лекции	Практические занятия/ Самостоятельная 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
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	-
	Итого	25	16	6	3

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

Планируемые результаты обучения

В результате прохождения данного раздела обучающиеся:

Предметные результаты

научатся устанавливать и поддерживать контакт с клиентами;
 научатся проведению консультаций в области кинологии;
 узнают особенности поиска новых каналов сбыта;
 узнают особенности формирования базы данных по продаже услуг в области кинологии.

Календарный учебный график:

№ п/п	Наименование компонентов программы	1 де н ь	2 де н ь	3 де н ь	4 де н ь	5 де н ь	6 де н ь	7 де н ь	8 де н ь
20.	Урок 1. Лекция "Контакт с клиентом"	2							
21.	Урок 2. Практика техники "Да+"	1							
22.	Урок 3. Практика поиска общего в разговоре	1							
23.	Урок 4. Лекция "Типы запросов и категории клиентов"		2						
24.	Урок 5. Определение типов клиентов, с которыми вы готовы работать		1						
25.	Урок 6. Лекция "Эффективность консультирования"			2					
26.	Урок 7. Работа со своей статистикой			1					
27.	Урок 8. Лекция "Схема консультации"				2				
28.	Урок 9. Проверочные вопросы				1				
29.	Урок 10. Лекция "Презентация рекомендаций. Сопровождение и протоколы					2			

	наблюдения"								
30.	Урок 11. Проверочные вопросы					1			
31.	Урок 12. Лекция "Где находить клиентов"						2		
32.	Урок 13. Выбор способа поиска клиентов						1		
33.	Урок 14. Лекция "Сложные ситуации на консультациях"							2	
34.	Урок 15. Проверочные вопросы							1	
35.	Урок 16. Лекция "Создание оптимального состояния для консультации"								2
36.	Урок 17. Практика создания оптимального состояния для консультации								1
37.	ВСЕГО	4	3						

