АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ
_____ Т.В. Поштарева

«23» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Тренинг продаж

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) программы: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

год начала подготовки – 2022

Разработана
д-ром пед. наук, проф. кафедры СГД
_____Т.В. Поштарева

Согласована
зав. выпускающей кафедры
_____ Е.В. Смирнова

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «23» мая 2022г.
протокол № 11
Зав. кафедрой_____Е.В. Смирнова

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022 г.

Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Профессиональные базы данных	8
8.5. Информационные справочные системы	8
8.6. Интернет-ресурсы	8
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	15
Приложениек рабочей программе дисциплины	17
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Тренинг продаж» является обучение студентов эффективным приемам продаж на профессиональном уровне и техникам управления продажами; формирование у студентов целостного, системного знания о работе с покупателем продукта (услуги) и практических навыков успешной самопрезентации и презентации продуктов (услуг).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Тренинг продаж»относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, - элективные дисциплины (модули) Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.2) ОПОПи находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Профессионально-ознакомительная практика	Теория, практика и коммуникационные стратегии связей с общественностью
	Теория и практика социальной рекламы
	Конфликтология

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	**Знает**особенности работы в коллективе. **Умеет** применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	**Знает**основные приемы и нормы социального взаимодействия. **Умеет**устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. **Владеет** навыками социального взаимодействия и работы в команде

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		4
Контактная работа (всего)	**20**	**20**
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	-	-
из них		
– лекции	-	-
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)	-	-
– практические занятия (ПР)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	-	-
Самостоятельная работа (всего) (СР)	**88**	**88**
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-

Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	88	88
Подготовка к аттестации	-	-
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

Заочнаяформаобучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		4
Контактная работа (всего)	**6,3**	**6,3**
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	-	-
из них		
– лекции	-	-
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	6	6
из них		
– семинары (С)	-	-
– практические занятия (ПР)	6	6
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	**101,7**	**101,7**
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	98	98
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Раздел 1.	***Современные подходы к организации и проведению продажи***	
1.1	Введение в тренинг	Разогрев - на материале взаимодействия продавца и клиента. Определение ожиданий и целей участников, экспресс-диагностика заявляемых и реальных потребностей. Определение порядка работы и групповых норм на время тренинга. Особенности работы в коллективе во время тренинга Общее представление о процессе продаж. Основные виды продаж. Отличие продажи, ориентированной на клиента от продажи, ориентированной на товар. Позитивное отношение к

		себе, к своему продукту, к клиенту.
1.2.	Привлечение внимания и установление контакта с клиентом	Основные приемы и нормы социального взаимодействия в ходе осуществления продажи. Установление контакта в активных продажах. Информационные каналы, позволяющие установить первичный контакт. Способы организации пространства при личной встрече с клиентом. Продажи по телефону (Вступление в контакт и удержание контакта, особенности телефонной коммуникации).
1.3.	Обслуживание клиента. Консультации по продукту (услуге)	Выяснение потребностей клиента. Формы представления основного конкурентного преимущества. Аргументация. Связь аргументации с иерархией потребностей клиента. Демонстрация высокой степени компетенции.
1.4.	Преодоление возражений и работа с препятствиями	Основные психологические типы поведения покупателей. Система ответов на возражения. Создание "нового обрамления". «Запрещенные» слова
Раздел 2.	***Методическое сопровождение различных видов продаж***	
2.1.	Методы организации продаж группе «Трудные клиенты»	Типология «трудных клиентов». Эффективное взаимодействие в конфликте.
2.2.	Завершение продажи	Эмоциональная поддержка покупателя. Завершение продажи. Построение долгосрочных отношений с клиентами. Как добиться увеличения числа повторных продаж. Наиболее опасные ошибки при продажах.
2.3.	Эмоциональная готовность к продажам. Эффективные продажи по телефону.	Воспитание уверенности в себе. Работа с тревожностью Подготовка к звонку. Как контролировать первое впечатление. Активное слушание, перефразирование и интерпретация. Скрытые мотивы покупательского поведения. Техники задавания вопросов. Психологические приемы по формированию атмосферы доверия во время общения. Характерные типы покупателей и рекомендации для продавцов по методам работы с сомневающимися или сопротивляющимися клиентами. Техника эффективных вопросов, влияющих на конечное решение покупателя. Продажа выгоды. Техника присоединения. Отработка навыков решения сложных ситуаций. Работа с трудными клиентами. Преодоление возражений.
2.4.	Завершение тренинга	Определение для каждого из членов группы "зоны ближайшего развития".Постановка задач для самостоятельной работы после окончания тренинга.

5.2. Структура дисциплины

ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)		Количество часов				
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.1	Введение в тренинг	13	-		2	-	11
1.2.	Привлечение внимания и установление контакта с клиентом	13	-		2	-	11
1.3.	Обслуживание клиента. Консультации по продукту (услуге)	15	-		4	-	11
1.4.	Преодоление возражений и работа с препятствиями	15	-		4	-	11
2.1.	Методы организации продаж группе «Трудные клиенты»	13	-		2	-	11
2.2.	Завершение продажи	13	-		2	-	11
2.3.	Эмоциональная готовность к продажам. Эффективные продажи по телефону.	13	-		2	-	11
2.4.	Завершение тренинга	13	-		2	-	11
Групповые консультации		-					
Промежуточная аттестация		-					
Подготовка к аттестации		-					
	Общий объем	*108*	-		*20*	-	*88*

ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.1	Введение в тренинг	10	-	-	-	-	10
1.2.	Привлечение внимания и установление контакта с клиентом	15	-	-	1	-	14
1.3.	Обслуживание клиента. Консультации по продукту (услуге)	15	-	-	1	-	14
1.4.	Преодоление возражений и работа с препятствиями	15	-	-	1	-	14
2.1.	Методы организации продаж группе «Трудные клиенты»	13	-	-	1	-	12
2.2.	Завершение продажи	13	-	-	1	-	12
2.3.	Эмоциональная готовность к продажам. Эффективные продажи по телефону.	13	-	-	1	-	12
2.4.	Завершение тренинга	10	-	-	-	-	10
Промежуточная аттестация		*0,3*					
Подготовка к аттестации		3,7					
Общий объем		*108*			*6*		*98*

5.3. Занятия семинарского типа

ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.1	ПР	Введение в тренинг	2
2.	1.2.	ПР	Привлечение внимания и установление контакта с клиентом	2
3.	1.3.	ПР	Обслуживание клиента. Консультации по продукту (услуге)	4
4.	1.4.	ПР	Преодоление возражений и работа с препятствиями	4
5.	2.1.	ПР	Методы организации продаж группе «Трудные клиенты»	2
6.	2.2.	ПР	Завершение продажи	2
7.	2.3.	ПР	Эмоциональная готовность к продажам. Эффективные продажи по телефону	2
8.	2.4.	ПР	Завершение тренинга	2
			Общий объем	20

ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.1	ПР	Введение в тренинг	-
2.	1.2.	ПР	Привлечение внимания и установление контакта с клиентом	1
3.	1.3.	ПР	Обслуживание клиента. Консультации по продукту (услуге)	1
4.	1.4.	ПР	Преодоление возражений и работа с препятствиями	1
5.	2.1.	ПР	Методы организации продаж группе «Трудные клиенты»	1
6.	2.2.	ПР	Завершение продажи	1
7.	2.3.	ПР	Эмоциональная готовность к продажам. Эффективные продажи по телефону	1
8.	2.4.	ПР	Завершение тренинга	-
			Общий объем	6

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
1-8	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка к устному опросу Подготовка к тестированию	88	98
1-8	Подготовка к аттестации	-	3,4

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технологии деятельностного и диалогового обучения (упражнения социально-психологического тренинга).

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
1.2	ПР	Упражнения социально-психологического тренинга	2	1
1.4	ПР	Упражнения социально-психологического тренинга	2	1

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
-	-	-	-	-

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Гаврилов, Л. П. Электронная коммерция : учебник и практикум для вузов / Л. П. Гаврилов. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 521 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14897-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489784

2. Колышкина, Т. Б. Реклама в местах продаж : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина, Е. В. Маркова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12663-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494889

3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492677

8.2. Дополнительная литература

1.*Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489271

2. *Корнеева, И. В.* Маркетинг : учебник и практикум для вузов / И. В. Корнеева, В. Е. Хруцкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 436 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03565-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490858

3. Ясинская М.Б. Интенсивный тренинг по дисциплине «Речевая коммуникация» [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Б. Ясинская— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2015.— 68 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50666.html

4. *Поляков, В. А.* Разработка и технологии производства рекламного продукта : учебник и практикум для вузов / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05261-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489057

5. Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения [Электронный ресурс] : практикум / Ю.З. Богданова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — 978-5-4486-0212-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71593.html

Библиотечно-информационный центр Северо-Кавказского социального института

8.3. Программное обеспечение

MicrosoftWindows, Яндекс 360, GoogleChrome, Яндекс.Браузер.

8.4. Профессиональные базы данных

База данных Scopus - http://elsevierscience.ru/products/scopus/

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/

8.5. Информационные справочные системы

1С: Библиотека - https://www.sksi.ru/environment/eor/library/

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - http://www.consultant.ru/

Поисковые системы

Поисковая система Yandex - https://www.yandex.ru/

Поисковая система Rambler - https://www.rambler.ru/

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - http://www.window.edu.ru

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - http://school-collection.edu.ru/

Электронная библиотека «Все учебники» - http://www.vse-ychebniki.ru/

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - http://www.iprbookshop.ru/

Научная электронная библиотека - http://www.elibrary.ru/

Портал открытых данных – https://data.gov.ru/

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - http://cyberleninka.ru/

Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов - http://fcior.edu.ru/

Свободная энциклопедия «Википедия»- https://ru.wikipedia.org

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-https://нэб.рф

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом по данному направлению подготовки и рабочей программой по дисциплине.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания к выполнению практических заданий

Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат

требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

Практико-ориентированные задачи выступают средством формирования у обучающихся системы интегрированных умений и навыков, необходимых для освоения профессиональных компетенций. Это могут быть ситуации, требующие применения умений и навыков, специфичных для профессии педагога (знания содержания предмета), ситуации, требующие организации деятельности, выбора её оптимальной структуры (организация детского коллектива, принципы организации занятий с детьми и т.п), личностно-ориентированных ситуаций (нахождение нестандартного способа решения).

- профессиональные задачи: выступают средством формирования у студентов умений определять, разрабатывать и применять оптимальные методы решения профессиональных задач. Они строятся на основе ситуаций, возникающих на различных уровнях осуществления практики и формулируются в виде производственных поручений (заданий).

Задачное обучение способно обеспечить целенаправленное, поэтапное формирование и контроль сформированности необходимых профессиональных компетенций.

Инструктаж к заданиям.

Инструктаж необходим для того, чтобы помочь студентам осмыслить содержание задания, требования учебной задачи.

Инструктаж может быть вводным, текущим, индивидуальным, групповым, фронтальным, подробным, свёрнутым и т.д.

Вводный фронтальный инструктаж проводится для разъяснения цели работы, преподаватель обращает внимание на те конечные результаты, к которым должны прийти студенты.

В тех случаях, когда предполагается новое задание, вводный инструктаж помогает связать выдвинутую задачу с имеющимися у студентов опорными знаниями, опытом или действиями, усвоенными ранее.

Полнота устного инструктирования зависит от этапа обучения. На начальном этапе оно более подробное. Вводный инструктаж при выполнении лабораторных и практических работ включает объяснение задания (что делать?), порядок его выполнения (как делать?), показ и выполнение приёмов (почему так делать?).

Письменные инструкции необходимы в тех самостоятельных работах, которые требуют строгой последовательности выполнения. Письменная инструкция представляет собой учебный алгоритм, руководствуясь которым студент решает задачу по строго намеченному пути, не допуская произвольных шагов.

Методические указания по проведению упражнений социально-психологического тренинга

Тренинг (от английского training – тренироваться) – в самом общем значении рассматривается как способ, точнее, совокупность различных приемов и способов, направленных на развитие у человека тех или иных навыков, умений, личностных качеств.

Тренинг является многофункциональным методом для психологических изменений отдельной личности или группы с целью ее развития и гармонизации. Тренинг представляет собой совокупность отобранных и систематизированных методов воздействия, которые используются для коррекции поведения, развития личности, формирования навыков самопознания, самосовершенствования.

Специфическими чертами тренинга являются:

– наличие постоянной группы и ее пространственная организация;
– обязательное соблюдение ряда принципов и правил групповой работы;
– ориентация на психологическую поддержку участников;
– атмосфера доброжелательности, свободы общения.

Цели тренинга конкретизуются в частных задачах:

– создание благоприятных условий для развития личности (физического, социального, духовно-нравственного, интеллектуального), формирования учебной мотивации;
– развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей;
– диагностика и коррекция личностных качеств и умений, снятие барьеров, мешающих реальным и продуктивным действиям;
– изучение индивидуальных приемов межличностного взаимодействия для повышения его эффективности;
– приобретение коммуникативных умений и навыков;
– овладение тактиками и стратегиями конструктивного поведения в конфликтах;
– коррекция поведения, формирование и развитие социальных установок, необходимых для успешного взаимодействия с людьми в разных сферах жизнедеятельности;

– формирование профессионально значимых качеств и умений;
– развитие эмпатии, рефлексии, толерантности и пр.

Стоит отметить, что тренинг предполагает не только активную интеллектуальную деятельность его участников, но также работу с эмоциями и чувствами. Он позволяют очень быстро (за считанные дни) сплотить коллектив.

Достоинством тренинга, как формы проведения практических занятий, является высокая эффективность использования времени для самораскрытия, самоанализа и саморазвития личности, а разнообразные методические приемы тренинга (ролевые игры, дискуссии, упражнения, анализ конкретных ситуаций и др.), игровые технологии (игры-знакомства, разминки, кооперативные игры и др.) выступают как современные составляющие учебного процесса.

В зависимости от того, на какую цель делается акцент в тренинге, их условно можно подразделить на два типа:

1. Инструментально-ориентированные тренинги, целью которых является овладение эффективными моделями поведения.

2. Личностно-ориентированные тренинги — тренинги, затрагивающие «Я» каждого члена группы и направленные на личностные изменения членов группы.

К первому типу, т. е. инструментально-ориентированным тренингам относится социально-психологический тренинг поведения.

Его цель — овладеть эффективными моделями поведения. К данной группе тренингов также относятся следующие виды:

• тренинг делового общения;
• тренинг уверенности в себе;
• тренинг социальных навыков и т. д.

Второй тип тренингов это личностно - ориентированные тренинги.

К личностно-ориентированным тренингам относятся группы личностного роста или, так называемые психокоррекционные группы. Основные задачи этих групп — взаимное исследование, получение знаний о собственной личности, её развитие и раскрытие. Основным процессом в данных группах является личностный рост — активный процесс открытия и развития самого себя через соприкосновение с внешним миром. Необходимо отметить, что данный тип тренингов используется в основном профессиональными психологами.

Несмотря на разнообразие конкретных упражнений, приемов и техник, используемых в тренинговой работе, принято выделять несколько базовых методов тренинга. К таким базовым методам традиционно относят групповую дискуссию, игровые методы (ролевую и деловую игру) и психогимнастику.

Групповая дискуссия в тренинге - это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса.

Игра эффективна в создании условий для самораскрытия, обнаружения творческих потенциалов человека, для проявления искренности и открытости, поскольку образует психологическую связь человека с его детством.

Приемы психогимнастики служат вспомогательным средством стимулирования активности и снятия усталости участников.

Правила и принципы проведения тренинга

Обучение с помощью тренингов существенно отличается от традиционных методов обучения (уроков, лекций, семинаров) не только по форме проведения, но и по основным принципам.

1. Принцип и правило максимальной активности.

В процессе тренинга дети должны вовлекаться в специально организованные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других, обсуждение своих и чужих действий. Принцип активности, в частности, опирается на известную из области экспериментальной психологии идею: человек усваивает десять процентов того, что слышит, пятьдесят процентов того, что видит, семьдесят процентов того, что проговаривает, и девяносто процентов того, что делает сам.

2. Общение по принципу «здесь и теперь».

На тренинге дети общаются «здесь и теперь», т. е. обсуждают только то, что делается и говорится во время занятий. Считается, что таким образом уменьшается влияние психологической защиты и поддерживается психологическая безопасность.

3. Принцип и правило персонификации высказываний.

Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...», «я считаю..». Это важно, так как напрямую связано с одной из задач тренинга – научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть.

4. Принцип творческой позиции. Правило отсутствия критики и безоценочности высказываний.

В целях создания условий для творческой активности любая критика на тренинге должна быть сведена к минимуму и касаться только конкретного высказывания или поведения, а не личности.

5. Принцип партнерского общения. Правило доброжелательности. Партнерским общением является такое, при котором учитываются особенности каждого участника, его чувства, эмоции, переживания, создавая в группе атмосферу безопасности, доверия, открытости.

6. Принцип объективности. Правило обратной связи.

Важнейшие моменты тренинга – осознание детьми мотивов своего поведения, переход от импульсивных действий к сознательной саморегуляции. Именно это позволяет ребенку не только на тренинге, но и в дальнейшем управлять своим внешним поведением и собственным внутренним миром. Поэтому так важны обсуждения всего, что происходит в группе.

7. Необходимо отметить, что в тренинговых группах, которые добровольно посещают незнакомые между собой люди, существует обязательное правило строгой конфиденциальности и доверительности общения.

8. Искренность и открытость. Следует заметить, что на первых этапах работы группы введение указанной нормы во многом носит декларативный характер. В самом деле, с какой стати студенты, пока еще практически незнакомые, станут настолько доверять друг другу и ведущему, чтобы рисковать быть искренними и открытыми? Однако уже через несколько часов занятий это правило, предложенное педагогом, начинает действовать, особенно если он сам выступает как образец эффективного участника группы.

9. Кроме того, всем студентам предлагается выбрать себе на время тренинговой работы "игровое имя" – то имя, по которому все остальные обязаны обращаться к нему.

Уже эти процедуры, создающие особые условия начавшегося взаимодействия, их игровой характер позволяют отчасти снять естественное напряжение и тревогу детей. Нормы тренинговой группы создают особый психологический климат. Студенты, осознавая это, начинают сами следить за соблюдением групповых норм.

Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач (кейсов):

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Методика решения кейсов

1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий – понять, что от вастребуется:

— усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;

— какого рода требуется результат;

— должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации вотношении того, что должно произойти;

— если требуется прогноз, на какой период времени вы должныразработать подробный план действий;

— какая форма презентации требуется, каковы требования кней;

— сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны"почувствовать" ситуацию кейса:

— просмотрите его содержание, старясь понять основную идею и видпредоставленной вам информации;

— если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, иликажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст доконца, выпишите их;

— после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером илизаписывая пункты, которые кажутся существенными.

3. Составление описания как путь изучения ситуации иопределения тем

При просмотре кейса вам необходимо:

— структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, адругие как несущественные;

— определить и отобразить все моменты, которые могли иметьотношение к ситуации. Из них вы сможете построить системувзаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающейанализа;

— рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекстапроблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

— опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведениемвоспитателя, родителя, или ребёнка), ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему?

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие "пространторешения"?

4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия – одна из тех, к которым вы должныприложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективностипредыдущих стадий:

— вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ниммозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсутеоретических знаний;

— вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которыекасаются отдельных работников, затем группы или подразделения,организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, высможете создать матрицу основных вопросов и связанных с нимипроблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого"уровня".

— изучите обстоятельства возникновения ситуации;

— не забывайте возвращаться к информации кейса и болеевнимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходедиагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержкувашего диагноза.

— отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений иставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены вправильности своих представлений и до какой степени их правильностьважна для вашего диагноза.

5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно письменно сформулировать вашевосприятие основных проблем.

Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующихобсуждений:

— при наличии нескольких проблем полезно установить ихприоритетность, используя следующие критерии: важность – чтопроизойдет, если эта проблема не будет решена;

срочность – как быстро нужно решить эту проблему;

иерархическое положение – до какой степени эта проблема являетсяпричиной других проблем;

разрешимость – можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следуетподумать о критериях выбора решений. В определенном смыслеструктура и определит критерии. Например, если выяснилось,что самая серьезная проблема связана с профессиональнойкультурой воспитателя, тогда решения должны будутповлиять на ее улучшение. Но если существуют такжепроблемы воспитания (обучения, развития) ребёнка, тогдабудут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение отом, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и,имея достаточную уверенность, что проанализировали основныепричины возникновения проблемы, вы должны обдуматьвозможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточноширокий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемыеконцепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опытрешения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм,аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерииипредпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должныбыть основаны на том, в какой мере они способствуют решениюпроблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты,эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимопроанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантоввы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только нацентральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определитевероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация ваших выводов

Методические указания по подготовке к тестированию

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы

набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

– При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по изучению специальной методической литературы и анализа научных источников

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным

проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме дифференцированного зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение триместра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение триместра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение триместра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком(при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихсяиспользуются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система− http://www.iprbookshop.ru /https://urait.ru).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального

пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Приложениек рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
по дисциплине «Тренинг продаж»

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	**Знает** особенности работы в коллективе.	Устный опрос (вопрос № 1-20);	Устный опрос (вопрос №1-28)
		Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач	Практические задания (№ 1-5) Ситуационные задачи (№1, 3,4,9,10)	Ситуационная задача(№1)
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	**Знает** основные приемы и нормы социального взаимодействия	Устный опрос (вопрос №1-20); Тест	Устный опрос (вопрос №1-28)
		Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе	практические задания (№ 1,6); Ситуационные задачи (№ 2,3,5,6,7,8)	Ситуационная задача(№3)
		Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде	практические задания (№ 2) Ситуационные задачи (№ 1,2, 4,5,10,11)	Ситуационная задача (№ 2)
Знания, умения, навыки УК-3				Дифференцированный зачет

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Постоянный текущий контроль (после изучения каждой темы) позволяет обучающемуся систематизировать знания в разрезе отдельных тем дисциплины.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий и кейс-заданий, уровня подготовки студента при ответе на вопросы при устном опросе по данной учебной дисциплине.

Методическое описание подготовки и проведения ситуационных задач (кейсов) / и практического задания

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с кейсами/заданиями. Время решения кейса/задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы/практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание кейсов/заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет– это форма промежуточной аттестации, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Дифференцированный зачет для очной формы по дисциплине проводится за счет часов, отведённых на изучение дисциплины.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине.

Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят:

уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой;

уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических заданий;

уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задания;

логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов.

Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок, полученных в рамках текущего контроля успеваемости, округленная до десятых.

Оценка	Средняя арифметическая
отлично	4,5-5
хорошо	3,5-4,4
удовлетворительно	2,5-3,4
неудовлетворительно	2-2,5

Дифференцированный зачет для заочной формы по дисциплине включает в себя: собеседование преподавателя с обучающимся по контрольным вопросам (не более 5) и 1 ситуационной задаче.

Контрольные вопросы	Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой

	дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме дисциплины.
Ситуационная задача	Оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку правильности решения задач, разбор результатов: кратко изложить ее содержание, объяснить суть возникшего спора, кратко разобрать и оценить доводы участников соответствующего спора и обосновать со ссылками на нормативные акты собственное решение предложенной задачи. В случае вариативности решения задачи следует обосновать все возможные варианты решения.

Перечень контрольных вопросов и ситуационные задачи к дифференцированный зачету, а также критерии и шкала оценки приведены в п. 3. Фонда оценочных средств.

Контрольные вопросы и ситуационные задачи к дифференцированному зачету доводятся до сведения обучающихся заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

На ответ обучающегося по каждому контрольному вопросу и ситуационной задачи отводится, как правило, 3-5 минут.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам дифференцированного зачета, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

1. Что такое «явная потребность» в терминологии метода СПИН?
   а) Потребность, которая выражается сильным желанием, необходимостью или намерением клиента в отношении изменения своей проблемной ситуации.
   б) Потребность, о которой клиент больше всего говорит на встрече. Также к явным потребностям относятся главные критерии, по которым клиент планирует оценивать конкурентные предложения.
   в) Потребность, при формулировании которой клиент не задумывается, то есть, любой тщательной продуманный клиентом критерий выбора.
2. Какие вопросы используются для развития скрытых потребностей клиента до уровня явных потребностей?
   а) Направляющие и Извлекающие
   б) Ситуационные и Проблемные
   в) Извлекающие и Проблемные
   г) Проблемные и Направляющие
3. С помощью каких вопросов производится выяснение фактов о текущей ситуации у клиента?
   а) Направляющих
   б) Извлекающих
   в) Ситуационных
   г) Проблемных
4. Проблемные вопросы можно разделить на:
   а) Открытые, закрытые, альтернативные и экспертные
   б) Уточняющие, открытые, закрытые, наводящие
   в) Уточняющие, открытые, экспертные и количественные
5. Каким может быть результат встречи с целью продажи при осуществлении крупных продаж?
   а) Результатов может быть множество. В общем случае под результатом необходимо понимать процент достижения целей, которые продавец ставил перед конкретной встречей.
   б) Результата может быть четыре: заказ, прогресс, отсрочка, отказ.
   в) Результата может быть два: или Вы смогли продать свой товар, или нет.
6. Какими характеристиками должен обладать дифференциатор с точки зрения покупателя?
   а) Он должен быть связан с потребностями покупателя и проводить различие между конкурентными вариантами.

б) Он должен быть конкретным, измеримым, связанным с потребностями покупателя и стоимостью предложения.
в) Он должен быть конкретным, измеримым, понятным и определять выгоды, получаемые покупателем при выборе между конкурирующими вариантами.

7. С помощью каких вопросов необходимо прояснять и развивать восприятие покупателем выгод от Вашего предложения?
а) Извлекающих
б) Направляющих
в) Проблемных
г) Ситуационных

8. Направляющие вопросы можно разделить на:
а) Наводящие, разъясняющие и открытые вопросы
б) Определяющие, разъясняющие и расширяющие вопросы
в) Открытые, прямые и косвенные вопросы

9. Стратегия перемещения дифференциатора включает в себя следующие шаги:
а) Определение - Уточнение - Концептуализация
б) Рационализация - Концептуализация - Конкретизация
в) Определение - Уточнение – Перемещение

10. Определите тип этого вопроса: Способна ли наша новая система также помочь Вам лучше контролировать запасы?
а) Проблемный
б) Ситуационный
в) Извлекающий
г) Направляющий

11. Из каких этапов, как правило, состоит процесс крупной покупки?
а) Признание потребностей - Оценка различных вариантов - Разрешение сомнений - Решение - Внедрение.
б) Привлечение внимания - Проявление заинтересованности - Развитие желания - Совершение действия.
в) Мониторинг рынка - Сбор предложений - Анализ предложений - Встречи с продавцами - Высказывание возражений - Заключение соглашения.

12. Определите тип этого вопроса: Вызывало ли плохое качество жалобы со стороны клиентов?
а) Ситуационный
б) Проблемный
в) Извлекающий
г) Направляющий

13. Какие вопросы используются для выявления скрытых потребностей клиента?
а) Ситуационные
б) Проблемные
в) Извлекающие
г) Направляющие

14. Стратегическими задачами на стадии Признания потребностей являются:
а) Расположить клиента к себе, договорившись о подготовке коммерческого предложения и его рассмотрении клиентом.
б) Показать свое предложение с наилучшей стороны, представив потенциальному клиенту как можно больше деталей, характеристик и преимуществ.
в) Обнаружить неудовлетворенность, развить неудовлетворенность, направить неудовлетворенность в область Ваших конкурентных преимуществ

15. Определите тип этого вопроса: Довольны ли Вы текущим контрактом на обслуживание?
а) Проблемный
б) Ситуационный
в) Извлекающий
г) Направляющий

16. Определите тип этого вопроса: Если у вас проблема с надежностью работы техники, то в какую сумму это Вам обойдется за год?
а) Проблемный
б) Направляющий
в) Извлекающий
г) Ситуационный

17. Определите тип этого вопроса: Ведут ли сложности с сырьем к более высокому проценту отказов?
а) Направляющий
б) Извлекающий

в) Проблемный
г) Ситуационный

18. Определите тип этого вопроса: Насколько выросла Ваша компания за последний год?
а) Проблемный
б) Направляющий
в) Извлекающий
г) Ситуационный

19. Стратегия Переформулирования критерия заключается в том, чтобы:
а) Предложить свое (иное) определение этого критерия, расширив или полностью заменив его за счет тех требований, которые Вы можете удовлетворить.
б) Затруднить объективное сравнение и выбор путем повышения требований к предложениям по выбранным клиентом критериям.
в) Проанализировать критерий принятия решения с целью понять, какая потребность за ним стоит, и затем найти творческий альтернативный путь удовлетворения этой потребности.

20. Верно ли утверждение: Нельзя задавать Направляющие вопросы после того, как клиент выразит Явные потребности
а) Верно
б) Неверно

21. К какому типу дифференциаторов относится такой критерий выбора как «надежность»?
а) Этот критерий относится к ключевым дифференциаторам.
б) Этот критерий относится к жестким дифференциаторам.
в) Этот критерий относится к мягким дифференциаторам.

22. Верно ли утверждение: Извлекающие вопросы лучше всего задавать в начале встречи, до того как Вы выявите проблемы.
а) Неверно
б) Верно

23. Что можно считать признаком существования потребности у клиента в Вашем предложении?
а) Отсутствие у клиента 100%-й удовлетворенности своей текущей ситуацией в части Вашего предложения.
б) Главным признаком существования у клиента потребности является его готовность к обсуждению предложения и наличие возражений по итогам этого обсуждения.
в) Отсутствие у него Вашего продукта или же использование им аналога, приобретенного более 4-х лет назад. При этом клиент должен относиться к целевой аудитории Вашего продукта.

24. Верно ли утверждение: Открытые вопросы значительно сильнее влияют на формирование потребностей клиентов, чем закрытые
а) Верно
б) Неверно

Критерии и шкала оценкитиповых тестовых заданий

Количество правильных ответов:
Менее 52% - «неудовлетворительно»
53-70% – «удовлетворительно»
71-85% – «хорошо»
86-100% – «отлично»

3.2. Типовые практические задания.

1. «Эффективная продажа»

Участникам предлагается самостоятельно выполнить два письменных упражнения:«Характеристика продукта» и «Свойство - выгода». Для выполнения данных упражнений участникам необходимо применить современные технологии взаимодействия с «клиентами» для решения поставленных задач, а также продемонстрировать установку и поддержание контакта, обеспечивающие успешную продажу/покупку продукта/услуги.

После каждого упражнениянроисходит групповое обсуждение, цель которого - обобщить групповые наработки и проверить, насколько хорошо усвоены теоретические знания.

Далее каждый участник (или наиболее успешные из них) проводит презентацию продукта для группы в целом. Анализ видеозаписи данной презентации позволяетвыделить и прокомментировать наиболее эффективные стратегии презентации.

Таким образом, к концу выполнения поставленной задачи у участниковформируются навыкисоциального взаимодействия, умение эффективного вступления в контакт и его поддержания, сбора формации о клиенте иего потребностях, а также презентации аргументированного предложения продуктаклиенту.

Далее участники, на основе социального взаимодействия и работы в команде,с помощью методики «мозгового штурма»создают список самых распространенных и часто встречающихся возражений клиентов.

Врезультате обсуждения участники должны прийти к выводу об информативнойполезности возражений. После этого преподавателем много внимания уделяетсявидеоанализу индивидуальных стратегий работы с возражениями, и даются конкретныеиндивидуальные рекомендации, способствующие более эффективному общению склиентом.

С помощью «мозгового штурма» группа создает список «трудных» клиентов». Входе групповой дискуссии дается их развернутая характеристика. Во время обсужденияучастники делятся успешным личным опытом взаимодействия с такими клиентами.

Дискуссия заканчивается созданием алгоритма общения и взаимодействия с «трудными клиентами».Этап завершения игры - итог продажи. Здесь участникам предлагается рассмотретьразличные методы завершения продажи, а также проанализировать психологическиеаспекты этого этапа.

Задание 2. Укажите соответствие функций и ключевых процессов управления продажами.

Функции	Ключевые процессы			
	Построение службы продаж	Стимулирование клиентов	Адаптация к внешней среде	Отслеживание объема продаж
а) планирование б) организация в) мотивация г) контроль				

Задание 3. Укажите соответствие между инструментами и видами мотивации.

Виды мотивации	Инструменты мотивации		
	Управление компанией	Оплата труда	Социальный опыт
а) моральная б) материальная в) самомотивация			

Задание 4.

Опишите особенности взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами). Составьте сводные таблицы.

Задание 5.

Основываясь на современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач, разработайте коммуникационные стратегии при продаже продукта (на примере двух любых продуктов). Результат представьте в виде презентации ролевой игры.

Задача 6.

Подберите и опишите приемы установления и поддержания контактов, обеспечивающие успешную продажу товара/услуги.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
Отлично	*Отлично* ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечают установленным требованиям.
Хорошо	*Хорошо* ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечают установленным требованиям.
Удовлетвори-	При *удовлетворительном* ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью

тельно	соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечают установленным требованиям.
Неудовлетворительно	При *неудовлетворительном* ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

3.3. Типовые ситуационные задачи

Серия ситуаций и упражнений, направленная на отработку умений: применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач, устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу, а также навыков социального взаимодействия.

1. Упражнение «Согласись»

Упражнение, которое поможет участникам тренировать навыки работы с возражениями клиента, научиться принимать эти возражения.

Перед началом упражнения тренер рассказывает участникам, как принять возражение клиента:

- Важно исключить из своей речи или сведите к минимуму использование слов: «нет», «не», «но», «нельзя», «не могу».
- Дать клиенту высказаться.
- Чтобы принять возражение клиента, не обязательно соглашаться с самим возражением. Можно согласиться с какой-то частью высказывания, а затем обработать возражение. Например: «Да, наши цены выше среднерыночных, и при этом…»; «Согласен, есть такое мнение…».
- Использовать фразы-присоединения: «Я вас понимаю…», «Я часто об этом слышу, и в этом есть доля истины…», «Хорошо, что вы это упомянули…», «Спасибо за то, что вы напомнили мне об этом…».

Далее участникам выдаются карточки, на которых написаны утверждения, с которыми сложно согласиться. Задача участников – найти способ правильно и выгодно согласиться с этими утверждениями, представив, что такая ситуация случилась у них во время продажи.

Тексты для карточек:

- Россия – это самая худшая страна в мире.
- В вашем магазине продается полный отстой.
- Вы ничего в этом не понимаете.
- Мне у вас не нравится.
- Это самые плохие шины, которые я видел в своей жизни.
- У вас нет того, что мне нужно.
- Вы – самый плохой продавец, которого я знаю.
- Вы предлагаете не тот товар.
- Я не верю, что это надежное и эффективное средство.
- Нам ничего не нужно.
- У нас уже есть поставщики.
- Российское всегда хуже импортного.
- Я никогда не беру китайское.
- У нас недавно был закуп.
- Я слышал о вас плохие отзывы.
- Я не уверен, что то, что вы говорите, соответствует действительности.

Карточки с описанием ситуаций:

- Покупатель вам говорит: Вы не умеете общаться с клиентами. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: У меня нет чека, но вы обязаны вернуть мне деньги за этот товар. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы почему со мной так грубо разговариваете? Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы совершенно не умеете обслуживать. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: У вас вообще нет ничего хорошего. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вечно в вашей фирме какие-то проблемы. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: На вас никогда нельзя надеяться. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: У вас абсолютно нечего взять. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы плохо обслуживаете клиентов. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы плохо знаете свой ассортимент. Ваша реакция?
- Вы обслуживаете покупателя, к вам обращается еще один. Что вы скажете?

- Покупатель вам говорит: Вы мне наступили на ногу. Ваша реакция?
- Клиент купил некачественный товар, привез его к вам в магазин. Клиент возмущается. Что вы ему скажете?

2. Упражнение «5Я»

Ролевоеупражнение. Приветствие осуществляется по схеме «5Я»:

1. Кто «Я»
2. Откуда «Я»
3. Зачем «Я»
4. С кем «Я»
5. Насколько времени «Я»

Упражнение представлено для продавцов занимающихся активными продажами. Ничто не мешает переделать его под стандарты любой компании и любого представления.

Ход упражнения

Вызываем участника из группы и даем ему задание представиться, так, как он представляется в торговой точке.Вдвоем разыгрываем представление. Ведущий играет «человека» в магазине.Если участник не использует в представлении какой-либо шаг из 5-ти – ведущий его «зарубает».

Например, если участник не спросил кто ответственный за закупки тогда, ведущий его выслушивает и говорит, приходите позже, когда придет директор, а я грузчик. Если участник не спросил наличие времени, то вы ему не предлагаете присесть, а после того как он скажет пару фраз, говорите что у вас нет времени. И т.п.

После ведущий проводит разбор у флип-чарта – что получилось, что нет у этого участника.После разбора ведущий вызывает следующего добровольца, и вызывает их до тех пор, пока все необходимые шаги не будут выписаны на флип-чарт.

Обсуждение в группе:

- ✓ Когда мы спрашиваем участников о том, что им понравилось/не понравилось в выступлении того или иного игрока, группа в добавок к «шагам», называет какие-то личностные качества, например – уверенность, дружелюбие и т.п. Если у вас получился именно такой список, вместе с участниками сгруппируйте выписанное по двум категориям:
- ✓ Логическая составляющая представления.
- ✓ Эмоциональная составляющая.

3. Упражнение «Приветствуй как…»

Ведущий: - «Мы отрабатываем с вами алгоритмы действий. Эти алгоритмы почти всегда одинаковы, если смотреть на схему. Но чтобы они работали не один раз, а всегда, вы должны быть теми, кто вы есть – людьми. Ваши действия должны быть человечными, даже если это алгоритм. Попробуем поработать. Вспомните этапы приветствия. Сейчас вы будите по одному заходить через дверь и представляться так, как написано у вас на листке.»

- ✓ чтобы показать свое превосходство,
- ✓ чтобы дать понять свою обиду,
- ✓ чтобы снискать к себе благоволение,
- ✓ чтобы подлизаться,
- ✓ чтобы, по возможности, не обратить на себя внимания,
- ✓ чтобы, напротив, показаться всем, обратить на себя внимание,
- ✓ чтобы показать свою близость, интимность, запанибратство,
- ✓ чтобы рассмешить, развеселить, оживить общество своим появлением,
- ✓ чтобы выразить свое молчаливое соболезнование,
- ✓ чтобы поскорее перейти к делу.

4. Упражнение «Людоеды»

Нужно разделиться на две группы. Одну команду просят выйти за дверь.

Обращение к тем, кто остался: - «Наша игра называется «Людоеды». И вы в этой игре людоеды. Только что потерпел аварию самолет, и вы взяли нескольких спасшихся пассажиров. Вы свирепое племя людоедов, проживающее на тропическом острове. Некоторые из вас (вожди племени) в свое время учились в Москве, в университете Патриса Лумумбы, поэтому:

- ✓ Вы понимаете по-русски
- ✓ Вы готовы оставить в живых лишь тех из чужеземцев, кто окажется полезен для Вашего племени.
- ✓ Определитесь с чем-то одним, с тем, чем вам могут быть полезны чужеземцы.
- ✓ Каждый из чужеземцев выступит перед Вами с доказательством собственной нужности для племени. У каждого есть 3 минуты на выступление (вы сами регулируете время)

Ваша задача: В конце всех презентаций Вы объявите чужеземцу, оставите вы его в живых или съедаете».

Инструкция для тех, кто спасся.

«Вы – один из немногих пассажиров, спасшихся после крушения океанского лайнера. Вам и Вашим товарищам удалось вплавь добраться до ближайшего тропического острова. Как выяснилось, на острове проживает свирепое

племя людоедов. К счастью, некоторые вожди племени в свое время учились в Москве, в университете Патриса Лумумбы, поэтому:

- они понимают по-русски;
- они готовы оставить в живых тех из вас, кто окажется, полезен для племени.

Каждому из вас предстоит выступить перед вождями и доказать собственную нужность для племени. У каждого есть 5 минут на подготовку выступления и 3 минуты на само выступление».

Дебрифинг

Вопрос к тем, кого съели – как вы думаете, почему так получилось?

Стоило ли сразу предлагать что-то племени, не выяснив того, что им может быть нужным?

Как можно было узнать, чем вы будете полезны племени?

Какие навыки нужно было проявить в этом упражнении?

5. Упражнение/кейс «Богатая тетушка»

Разделите группу на три команды. «К вам в город приезжает бывшая его жительница, ныне богатая гражданка Бразилии, уехавшая туда еще в далеком детстве. Сейчас она хотела бы чем-то помочь своей “малой родине”, с которой ее когда-то увезли во время революции, и готова рассмотреть любые предложения. У нее есть 2 миллиона долларов, которые она готова инвестировать в Ваш проект.Вам, группам, предлагается создать свои предложения и вступить в процесс общения с потенциальным кредитором.

Игра будет происходить в два раунда и каждая группа сможет дважды пообщаться с тетушкой. На один разговор вам будет выделено 3 минуты».

Команды готовят по одному представителю на каждый раунд. Между раундами у вас будет 5 минут на то, чтобы скорректировать свой проект. Перед каждым раундом, те люди, которые будут общаться с тетушкой выходят из аудитории и возвращаются только по моему приглашению для разговора с тетушкой.

Дополнительная легенда для тетушки

«У тетушки есть дополнительная легенда, которую она откроет участникам, спросившим «Зачем вы хотите вложить деньги?» (или что-то вроде этого вопроса, выявляющего интересы тетушки). Суть легенды – тетушка точно знает, что сейчас в городе живет ее внучатый племянник, лет 17-20. Ее мечта, чтобы реализуемый проект как- то улучшал жизнь 17-20 летних людей в этом городе. Она скромна и не хочет, чтобы ее имя как-то пропагандировалось в рамках этого проекта, она не хочет, чтобы проект превратился в бизнес, для нее важна идея общедоступности через благотворительность».

Дебрифинг:

Как вы себя чувствуете?

Что сейчас происходило?

Как вы считаете, какой проект выберет Тётушка? Почему?

6. Упражнение «А ты кто?»

В ходе упражнения происходит отработка навыка задавания вопросов. Если упражнение усложнить, то его можно использовать в тренинге переговоров.

Ход упражнения:

Раздаются участникам роли. Участникам в парах нужно будет задавать вопросы друг другу с целью узнать роли каждого. Нельзя задавать один вопрос и его разновидности: “А ты кто”? Также нельзя не отвечать и нельзя лгать на заданный вопрос. Разумным будет, если участники будут задавать вопросы по очереди.

Дебрифинг:

Как вы себя чувствуете?

У кого получилось узнать имя партнера? У кого нет?

Что помогало?

Что мешало?

О чем это упражнение? Какие выводы мы из него можем сделать?

Что вы возьмете из упражнения в жизнь/работу?

7. Упражнение «Назойливый продавец»

Подготовьте небольшой мешок с различными предметами, не относящимися к сфере деятельности вашей компании. Например: маркер, зажигалка, простой карандаш, цветной карандаш, блокнотик, помада…

Инструкция: Для следующего упражнения нужны несколько добровольцев. 2-4 человека. Вытяните по одному предмету из мешочка. Далее вам в течение 1 минуты нужно будет придумать как представить, предложить к покупке выбранную вещь.

Дебрифинг

Кто выступал, как вы себя чувствуете?

Группа, какое выступление вам больше всего запомнилось? Почему?

Какое выступление было наиболее эффективным? Почему?

Как должно строиться идеальное предложение товара?

С чего должно начинаться? Далее?

8. Упражнение «Телефонные переговоры»

Упражнение позволяет участникам задуматься о том, как воспринимаются по телефону различные фразы.

Инструкция: Каждый член группы получает список, состоящий из 30 высказываний. Вам предлагается 30 высказываний. Прочитав, следует, в течение 10 минут, поделить их на 2 группы:

Высказывания, воспринимаемые партнером положительно.

Высказывания, воспринимаемые партнером отрицательно.

Итоги упражнения

Что нового в этом упражнении вы для себя нашли?

Какие фразы вы считаете наиболее продуктивными?

Какие менее продуктивными?

Как избегать использование не продуктивных фраз?

9. Упражнение

Выработка понимания сути сказанного.

Инструкция: Прочитайте, пожалуйста, фразы и представьте, что вы только что услышали их по телефону. Определите, что это за фраза. Если вы считаете фразу утверждением, рядом с ней поставьте букву «у», если фраза кажется Вам вопросом – «в», если выражением недовольства – «н».

Дебрифинг

Легко ли удалось справиться с упражнением?

Над каким вопросом вы сильнее всего задумались?

Чем полезно это упражнение для вашей работы?

10. Упражнение «Агрессивные высказывания»

Ведущий: С какими агрессивными высказываниями клиентов вы сталкиваетесь? Опросите группу и выпишите на флип-чарт как можно больше таких высказываний. Для следующего упражнения нам надо разделиться на две красивые половинки. Возьмите, пожалуйста, стулья и поставьте их в две шеренги, друг против друга. Садитесь.

Сейчас мы с вами будем отрабатывать работу с агрессивными высказываниями. Работать будем так:

Участники, сидящие на стульях слева от меня. Каждый из вас, в адрес того, кто сидит напротив, формирует критическое или агрессивное высказывание (по порядку из выписанных ранее);

Адресат должен «обработать» высказывание по правилам «Вам важно» и получить от агрессора согласие;

Правая шеренга, встает и смещается на одного человека влево и теперь отвечающий становится автором критического или агрессивного высказывания в адрес следующего участника, сидящего напротив.

И так далее пока вы не вернетесь в пары, в которых начали.

Правила «Вам важно»

Основной принцип таков: нужно исходить из соображения, что человек сообщает нам некую информацию о том, чего он хотел бы избежать в будущем (что для него важно). Поэтому ответ на критику или агрессию полезно просто сообщить человеку, что его услышали.

К примеру:

Фраза: «Ваше поведение несколько вызывающе!!!»

Ответ-вопрос: «Вам важно, чтобы люди на работе вели себя в общепринятых рамках?»

Ответ: «Да»

Когда человек говорит «да», уровень агрессии спадает (и наоборот). Задача – не наращивать агрессивный потенциал высказывания, огласить его, переводя в конструктивное обсуждение проблемы. Данная формула хороша тем, что она позволяет получать непосредственно от партнера подтверждения его интересов и презентации ценностей, а это уже не просто домысел, а факт…

Итоги упражнения

Как вы себя чувствуете?

Что было сложнее, быть агрессивным или гасить агрессию?

Где в нашей работе можно применить этот алгоритм?

Что еще было важно для вас в этом упражнении?

11. Упражнение «Заветное желание»

Упражнение направлено на развитие внимания. Также из него можно сделать вывод о важности такого качества как настойчивость.

Инструкция: Тренер выбирает одного из участников группы и просит его выйти за дверь. После этого он дает инструкцию группе. Сейчас каждому из вас можно будет подойти к Магу и загадать любое желание: пожелать себе много денег, любви, удачи, всего, что захотите. Однако Маг на некоторые пожелания будет говорить “Да будет так!”, а на некоторые – “Нет”. Ваша задача: догадаться, почему на некоторые желания Маг говорит “да”, а на некоторые – “нет”. Тот, кто поймет, по какому принципу Маг дает свой ответ, и будет вести себя в соответствии с этим принципом, будет получать позитивный ответ на все свои желания. Подходить вы можете неограниченное количество раз. После инструкции группы тренер выходит за дверь и дает инструкцию Магу: Сейчас каждый участник, по

очереди, будет подходить к тебе и просить осуществить то или иное желание. На каждое желание можно ответить либо «Да будет так!», либо «Нет». Ответ будет зависеть от того правила, которое ты выберешь. Предлагаю тебе несколько правил, из которых можно выбрать одно, никому не говорить о нем и действовать в соответствии с ним:

Маг исполняет все желания, если просящий сложит руки перед собой.

Маг исполняет только каждое третье желание.

Маг исполняет желание только тогда, когда просящий смотрит ему в глаза.

Маг только тогда исполняет желание, когда слышит слово «пожалуйста».

Дебрифинг

Что было легким, а что сложным при выполнении упражнения?

Какая стратегия была наиболее эффективной?

Что помогло, а что помешало выполнить упражнение?

Критерии и шкала оценивания решения ситуационной задачи (кейса)

Оценка	Критерии оценки
отлично	Кейсы решены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса
хорошо	Кейсы решены правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	Кейсы решены правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Кейсы решены неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

3.4. Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности работы в коллективе.
2. Основные приемы и нормы социального взаимодействия
3. Современное представление о процессе продаж.
4. Основные виды продаж.
5. Отличие продажи, ориентированной на клиента от продажи, ориентированной на товар.
6. Продуктивные способы установления контакта в активных продажах.
7. Информационные каналы, позволяющие установить первичный контакт.
8. Способы организации пространства при личной встрече с клиентом.
9. Продажи по телефону.
10. Вступление в контакт и удержание контакта в практике телефонной коммуникации.
11. Способы выяснения потребностей клиента.
12. Формы представления основного конкурентного преимущества.
13. Формы связи аргументации с иерархией потребностей клиента.
14. Эффективные способы демонстрации высокой степени компетенции.
15. Основные психологические типы поведения покупателей.
16. Система ответов на возражения.
17. Создание "нового обрамления".
18. «Запрещенные» слова в практике эффективных продаж.

17. Разработка коммуникационных стратегий при продаже продукта
18. Взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами).
19. Современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
20. Особенности социального взаимодействия и работы в команде.

Критерии и шкала оценки при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	*Отлично* ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической

	последовательности, литературным языком, с использование современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	*Хорошо* ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При *удовлетворительном* ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При *неудовлетворительном* ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.5. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Особенности работы в коллективе.
2. Особенности работы с клиентами / «трудными клиентами»
3. Современное представление о процессе продаж.
4. Основные приемы и нормы социального взаимодействия.
5. Основные приемы и нормы взаимодействия с клиентами.
6. Современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
7. Основные виды продаж.
8. Отличие продажи, ориентированной на клиента от продажи, ориентированной на товар.
9. Продуктивные способы установления контакта в активных продажах.
10. Информационные каналы, позволяющие установить первичный контакт.
11. Способы организации пространства при личной встрече с клиентом.
12. Продажи по телефону.
13. Вступление в контакт и удержание контакта в практике телефонной коммуникации.
14. Способы выяснения потребностей клиента.
15. Формы представления основного конкурентного преимущества.
16. Формы связи аргументации с иерархией потребностей клиента.
17. Эффективные способы демонстрации высокой степени компетенции.
18. Основные психологические типы поведения покупателей.
19. Система ответов на возражения.
20. Создание "нового обрамления".
21. «Запрещенные» слова в практике эффективных продаж.
22. Разработка коммуникационных стратегий при продаже продукта
23. Взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами).
24. Современные технологии взаимодействия с клиентами для решения поставленных задач.
25. Приемы установки и поддержки контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе.
26. Механизмы социального взаимодействия и работы в команде.
27. Приемы установки и поддержки контактов с клиентами.
28. Особенности социального взаимодействия с клиентами.

3.6. Контрольные ситуационные задачи (кейсы)

1. Упражнение «Согласись»

Упражнениена применение современных технологии взаимодействия с клиентами для решения поставленных задач, и которое поможет участникам тренировать навыки работы с возражениями клиента, научиться принимать эти возражения.

Перед началом упражнения тренер рассказывает участникам, как принять возражение клиента:

- Важно исключить из своей речи или сведите к минимуму использование слов: «нет», «не», «но», «нельзя», «не могу».

- Дать клиенту высказаться.
- Чтобы принять возражение клиента, не обязательно соглашаться с самим возражением. Можно согласиться с какой-то частью высказывания, а затем обработать возражение. Например: «Да, наши цены выше среднерыночных, и при этом…»; «Согласен, есть такое мнение…».
- Использовать фразы-присоединения: «Я вас понимаю…», «Я часто об этом слышу, и в этом есть доля истины…», «Хорошо, что вы это упомянули…», «Спасибо за то, что вы напомнили мне об этом…».

Далее участникам выдаются карточки, на которых написаны утверждения, с которыми сложно согласиться. Задача участников – найти способ правильно и выгодно согласиться с этими утверждениями, представив, что такая ситуация случилась у них во время продажи.

Тексты для карточек:

- Россия – это самая худшая страна в мире.
- В вашем магазине продается полный отстой.
- Вы ничего в этом не понимаете.
- Мне у вас не нравится.
- Это самые плохие шины, которые я видел в своей жизни.
- У вас нет того, что мне нужно.
- Вы – самый плохой продавец, которого я знаю.
- Вы предлагаете не тот товар.
- Я не верю, что это надежное и эффективное средство.
- Нам ничего не нужно.
- У нас уже есть поставщики.
- Российское всегда хуже импортного.
- Я никогда не беру китайское.
- У нас недавно был закуп.
- Я слышал о вас плохие отзывы.
- Я не уверен, что то, что вы говорите, соответствует действительности.

Карточки с описанием ситуаций:

- Покупатель вам говорит: Вы не умеете общаться с клиентами. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: У меня нет чека, но вы обязаны вернуть мне деньги за этот товар. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы почему со мной так грубо разговариваете? Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы совершенно не умеете обслуживать. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: У вас вообще нет ничего хорошего. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вечно в вашей фирме какие-то проблемы. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: На вас никогда нельзя надеяться. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: У вас абсолютно нечего взять. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы плохо обслуживаете клиентов. Ваша реакция?
- Покупатель вам говорит: Вы плохо знаете свой ассортимент. Ваша реакция?
- Вы обслуживаете покупателя, к вам обращается еще один. Что вы скажете?
- Покупатель вам говорит: Вы мне наступили на ногу. Ваша реакция?
- Клиент купил некачественный товар, привез его к вам в магазин. Клиент возмущается. Что вы ему скажете?

2. Упражнение «Приветствуй как…»

Ведущий: - «Мы отрабатываем с вами навык социального взаимодействия посредством алгоритма действий. Эти алгоритмы почти всегда одинаковы, если смотреть на схему. Но чтобы они работали не один раз, а всегда, вы должны быть теми, кто вы есть – людьми. Ваши действия должны быть человечными, даже если это алгоритм. Попробуем поработать. Вспомните этапы приветствия. Сейчас вы будите по одному заходить через дверь и представляться так, как написано у вас на листке.»

- ✓ чтобы показать свое превосходство,
- ✓ чтобы дать понять свою обиду,
- ✓ чтобы снискать к себе благоволение,
- ✓ чтобы подлизаться,
- ✓ чтобы, по возможности, не обратить на себя внимания,
- ✓ чтобы, напротив, показаться всем, обратить на себя внимание,
- ✓ чтобы показать свою близость, интимность, запанибратство,
- ✓ чтобы рассмешить, развеселить, оживить общество своим появлением,
- ✓ чтобы выразить свое молчаливое соболезнование,
- ✓ чтобы поскорее перейти к делу.

3. Упражнение «Назойливый продавец»

Ситуация на демонстрацию умения вступления и поддержания контакта с людьми.

Подготовьте небольшой мешок с различными предметами, не относящимися к сфере деятельности вашей компании. Например: маркер, зажигалка, простой карандаш, цветной карандаш, блокнотик, помада…

Инструкция: Для следующего упражнения нужны несколько добровольцев. 2-4 человека. Вытяните по одному предмету из мешочка. Далее вам в течение 1 минуты нужно будет придумать как представить, предложить к покупке выбранную вещь.

Дебрифинг

Кто выступал, как вы себя чувствуете?

Группа, какое выступление вам больше всего запомнилось? Почему?

Какое выступление было наиболее эффективным? Почему?

Как должно строиться идеальное предложение товара?

С чего должно начинаться? Далее?

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

Оценка	**Критерии**
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
Удовлетворительно	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
Неудовлетворительно	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.

Подписано цифровой подписью: Чернышов Александр Владимирович
Дата: 31.05.2022 11:05:01
Организация: Автономная некоммерческая организация высшего образования "Северо-Кавказский социальный институт"

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины
«Тренинг продаж»
направление подготовки 42.03.01Реклама и связи с общественностью
направленность (профиль) программы: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
на 2020/2021, 2021/2022, 2022/23 уч.г.

Внесенные изменения на 2023/2024 учебный год

УТВЕРЖДАЮ
Декан социально-психологического факультета
_____Т.В. Поштарева
«19» мая 2023 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows, Microsoft Office Professional Plus 2019, Google Chrome, Яндекс Браузер, Яндекс 360, Антивирус

8.4. Профессиональные базы данных

База данных психологов, работающих на территории РФ - http://www.psychology-guide.ru

База данных психологических методик - https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965

8.5. Информационные справочные системы

1С: Библиотека - https://www.sksi.ru/environment/eor/library/

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - http://www.consultant.ru/

Поисковые системы

Поисковая система Google - https://www.yandex.ru/

Поисковая система Yandex- https://www.rambler.ru/

Поисковая система Yahoo - https://www.yahoo.com/

Рабочая программа пересмотрена и рекомендована на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин от «19» мая 2023 г. протокол № 9
зав. кафедрой _____Е.В. Смирнова

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии СПФ «19» мая 2023 г. протокол № 9
Председатель УМК _____Т.В. Поштарева

СОГЛАСОВАНО:
Зав. выпускающей кафедрой социально-гуманитарных наук _____Е.В. Смирнова
«19» мая 2023 г. протокол № 9

Подписано цифровой подписью: Федоровский Александр Петрович
Дата: 05.06.2023 17:35:52
Организация: Автономная некоммерческая организация высшего образования "Северо-Кавказский социальный институт"