

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

Утверждаю  
Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т. В. Поштарева

«15» мая 2026 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, очно-заочная, заочная

год начала подготовки – 2026

Разработана  
д-ром пед. наук, проф. кафедры СГД  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштаревой

Согласована  
зав. выпускающей кафедры  
\_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «15» мая 2026г.  
протокол № 13  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «15» мая 2026 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026 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	6
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Основная литература	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	10
8.4. Профессиональные базы данных	10
8.5. Информационные справочные системы	11
8.6. Интернет-ресурсы	11
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	12
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	17

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Тренинг продаж» является формирование у студентов компетенций в области продаж и осуществления социального взаимодействия.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Тренинг продаж» относится к дисциплинам по выбору (части, формируемой участниками образовательных отношений – элективные дисциплины) Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.2) ОПОП и 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
Конфликтология	Теория и практика социальной рекламы
Психологические основы рекламы и связи с общественностью	Основы работы отделов рекламы и связей с общественностью
Психология	

## 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	<b>Знает</b> особенности общения с клиентом. <b>Умеет</b> осуществлять обмен информацией, знаниями с клиентами для решения поставленных задач в области продаж

## 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
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20,2</b>	<b>20,2</b>
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	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>87,3</b>	<b>87,3</b>
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.)	84	84
Подготовка к аттестации	3,8	3,8

Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		5
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>
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	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>101,8</b>	<b>101,8</b>
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	3,8	3,8
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		5
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>
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	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>101,8</b>	<b>101,8</b>
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	3,8	3,8
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)
<b>Раздел 1.</b>	<b>Современные подходы к организации и проведению продаж</b>	
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. Активное слушание, перефразирование и интерпретация. Техники задавания вопросов. 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
<b>Раздел 2.</b>	<b>Методическое сопровождение различных видов продаж</b>	
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.	Скрытые мотивы покупательского поведения. Психологические приемы по формированию атмосферы доверия во время общения.
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»	12	-		2	-	10
2.2.	Завершение продажи	12	-		2	-	10
2.3.	Эмоциональная готовность к продажам.	12	-		2	-	10
2.4.	Завершение тренинга	12	-		2	-	10
<i>Групповые консультации</i>		-					
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,2					
<i>Подготовка к аттестации</i>		3,8					
<i>Общий объем</i>		108	-		20	-	84

#### ОЗФО

№ 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.	13	-	-	1	-	12
2.4.	Завершение тренинга	10	-	-	-	-	10
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,2					
<i>Подготовка к аттестации</i>		3,8					
<i>Общий объем</i>		108			6		98

#### 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.	13	-	-	1	-	12
2.4.	Завершение тренинга	10	-	-	-	-	10
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,2					
<i>Подготовка к аттестации</i>		3,8					
<i>Общий объем</i>		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.	2
8.	2.4.	ПР	Завершение тренинга	2
<i>Общий объем</i>				20

#### ОЗФО

№ 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.	1
8.	2.4.	ПР	Завершение тренинга	-
<i>Общий объем</i>				6

#### 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.	1
8.	2.4.	ПР	Завершение тренинга	-
<i>Общий объем</i>				6

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

Не предусмотрен

#### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов		
		ОФО	ОЗФО	ЗФО
1-8	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка к устному опросу Подготовка к тестированию	84	94	98
1-8	Подготовка к аттестации	3,8	3,8	3,8

## 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	Количество часов ЗФО
1.2	ПР	Упражнения социально-психологического тренинга	2	1	1
1.3.	ПР	Практические задания. Упражнения социально-психологического тренинга	2	2	1
1.4	ПР	Упражнения социально-психологического тренинга	2	2	1

### Практическая подготовка обучающихся

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

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

### Типовые задания для текущего контроля успеваемости

#### 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. 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.
4. 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.
5. 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

#### Критерии и шкала оценкитиповых тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

## Типовые упражнения тренинга

### 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 свести 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:*

- 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 «5 Я»

Ролевое упражнение. 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.

**Упражнение «Приветствуй как...»**

Ведущий: - «Мы отработываем 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 человеческими, 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.

**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?

**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?

**Критерии и шкала оценки участия в упражнениях тренинга**

Критерий	шкала
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует отличную информационную готовность в игре/упражнении/задании;характерна высокая степень вовлеченности в тренинговые упражнения; активно участвует в обратной связи, высказывая личную точку зрения касаемо упражнения и личной эмоциональной реакции на него.	отлично
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует хорошую информационную готовность в	хорошо

игре/упражнении/задании; характерна достаточная степень вовлеченности в тренинговые упражнения; участвует в обратной связи, высказывая личную точку зрения касаясь упражнения и личной эмоциональной реакции на него.	
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность в игре/упражнении/задании; характерна не достаточно высокая степень вовлеченности в тренинговые упражнения; не всегда участвует в обратной связи, высказывая личную точку зрения касаясь упражнения и личной эмоциональной реакции на него.	удовлетворительно
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует низкую информационную готовность; характерна низкая степень вовлеченности в тренинговые упражнения; участвует в обратной связи лишь по требованию преподавателя	неудовлетворительно

За участие в каждой теме тренинга студенту выставляется оценка в соответствии с указанными критериями и шкалами. По итогу выводится средняя арифметическая оценка.

### Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	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.
<b>Хорошо</b>	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.
<b>Удовлетворительно</b>	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.
<b>Неудовлетворительно</b>	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.

## 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. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 579 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17867-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583670>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598757>
3. Юрасова, Ю. В. Обучение торгового персонала — курс тренингов эффективных продаж / Ю. В. Юрасова. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 135 с. — ISBN 978-5-394-03638-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87618.html>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560452>
2. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебник для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584788>



### 8.3. Программное обеспечение Microsoft Windows

Microsoft Office Professional Plus 2019  
Microsoft Office 2007 Standard  
Антивирус  
Google Chrome  
7-ZIP  
Яндекс.Браузер  
PDF24 Creator

#### 8.4. Профессиональные базы данных

Directory of OpenAccess Journals (DOAJ) - <https://doaj.org/>

База данных психологических методик - [https://hr-portal.ru/psy\\_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965](https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965)

База данных Фонда «Общественное мнение» (ФОМ) <https://fom.ru/>

#### 8.5. Информационные справочные системы

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

*Поисковые системы*

Поисковая система Google - <https://www.google.ru>

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

Поисковая система Rambler - <http://www.rambler.ru>

#### 8.6. Интернет-ресурсы

Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>

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

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ) <https://rusneb.ru>

Образовательная платформа ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

Электронная библиотечная система «СКСИ» <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>

#### 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 вкуче 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 содержащее 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 социальной-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 конкретизируются 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. Они 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.

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 (ролевою 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 безочечности 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 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 ошибок 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 семестра. 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 семестра.

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 студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение семестра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в 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 обучающихся используются 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-библиотечные системы - <http://www.iprbookshop.ru/> <https://urait.ruhttps://sksi.ru/Environment/EbsSksi> ).

## **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.