

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Колледж информационных и креативных технологий

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*СГ.08 Психология общения и клиентоориентированность*

программы подготовки специалистов среднего звена

*54.02.08 Техника и искусство фотографии*

Форма обучения: очная

Владивосток 2026

Рабочая программа учебной дисциплины СГ.08 «Психология общения и клиентоориентированность» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии, квалификация специалист в области фотографии, утвержденного приказом Минпросвещения России № 700 от 18.09.2023

Разработчик(и): *Марченко-Скрипка Н.А, преподаватель*

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 9 от «    » 20.05. 2026 г.

Председатель ЦК *Марченко-Скрипка* Марченко-Скрипка Н.А

подпись

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1    ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2    СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3    УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4    КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина СГ.08 «Психология общения и клиентоориентированность» является частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии.

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

| Код компетенции | Умения                                                                                                                                                                                         | Знания                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01           | анализировать коммуникативную ситуацию; выбирать способы профессионального взаимодействия с учетом задачи, контекста и особенностей клиента; оценивать последствия выбранной стратегии общения | взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; основные закономерности восприятия и понимания человека человеком                                                   |
| ОК 02           | находить и критически оценивать информацию, необходимую для подготовки к взаимодействию с клиентом; использовать цифровые каналы деловой коммуникации с соблюдением профессиональной этики     | особенности устной, письменной и цифровой деловой коммуникации; правила профессиональной переписки и сетевого этикета                                                                         |
| ОК 03           | применять приемы саморегуляции поведения и эмоционального состояния; выстраивать профессиональные границы; анализировать собственный стиль общения и направления его развития                  | основы эмоциональной саморегуляции, профессиональных границ, рефлексии и профилактики эмоционального перенапряжения в клиентской работе                                                       |
| ОК 04           | эффективно взаимодействовать в команде, распределять коммуникативные роли, давать и принимать конструктивную обратную связь                                                                    | виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания; принципы командной коммуникации и конструктивной обратной связи                                                                      |
| ОК 05           | применять техники и приемы эффективного общения; активно слушать, задавать вопросы, вести беседу, убеждать и презентовать профессиональное решение понятным для клиента языком                 | техники и приемы общения; правила слушания, ведения беседы, постановки вопросов, аргументации и убеждения; вербальные и невербальные средства общения                                         |
| ОК 06           | соблюдать этические нормы, проявлять уважение к различиям людей и учитывать индивидуальные особенности клиента в профессиональном взаимодействии                                               | этические принципы общения; основы уважительного и недискриминационного взаимодействия; значение культурных, возрастных и индивидуальных различий в коммуникации                              |
| ОК 09           | использовать профессиональную терминологию и деловой стиль в устной и письменной коммуникации с клиентами и коллегами                                                                          | нормы профессиональной речи, деловой переписки, оформления клиентских сообщений и коммуникации в сфере фотоуслуг                                                                              |
| ПК 1.1–ПК 1.3   | выявлять запрос заказчика на фотосъемку; согласовывать задачу, формат, ожидания и ограничения; поддерживать психологически комфортное взаимодействие во время подготовки и проведения съемки   | психологические особенности взаимодействия фотографа и заказчика; способы установления контакта, выявления ожиданий, создания доверительной атмосферы и сопровождения клиента во время съемки |

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                   | Объем часов                                             |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>            | 58                                                      |
| <b>в том числе:</b>                                                  |                                                         |
| – теоретическое обучение                                             | –                                                       |
| – практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>                   | 36                                                      |
| – лабораторные занятия <i>(если предусмотрено)</i>                   | –                                                       |
| – курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>               | –                                                       |
| – самостоятельная работа                                             | 22                                                      |
| – консультации                                                       | –                                                       |
| – промежуточная аттестация – <i>(форма промежуточной аттестации)</i> | дифференцированный зачёт в рамках практического занятия |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                                    | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                   | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1                                                              | 2                                                                                                                                                                                                                            | 3             | 4                                                                     |
| <b>Раздел 1. Психология профессионального общения</b>          |                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                       |
| Тема 1.1. Общение как основа профессионального взаимодействия  | Практическое занятие № 1 «Структура профессионального общения фотографа». Цели, функции, виды и уровни общения; коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения; разбор типичных ситуаций «фотограф — клиент». | 2             | ОК 01, ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3                                           |
| Тема 1.2. Восприятие клиента и первое впечатление              | Практическое занятие № 2 «Первый контакт с клиентом». Механизмы восприятия и взаимопонимания; стереотипы, установки и ошибки первого впечатления; способы установления контакта и доверия.                                   | 2             | ОК 01, ОК 05, ОК 06                                                   |
| Тема 1.2. Восприятие клиента и первое впечатление              | Самостоятельная работа № 1. Наблюдение и анализ трех коммуникативных ситуаций из сферы услуг: факторы доверия, барьеры, удачные и неудачные коммуникативные приемы.                                                          | 2             | ОК 01, ОК 03                                                          |
| Тема 1.3. Вербальная и невербальная коммуникация               | Практическое занятие № 3 «Вербальные и невербальные сигналы в работе фотографа». Интонация, темп речи, дистанция, поза, жесты, взгляд; согласование вербального и невербального поведения.                                   | 2             | ОК 05, ОК 06; ПК 1.1–ПК 1.3                                           |
| <b>Раздел 2. Техники эффективного общения</b>                  |                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                       |
| Тема 2.1. Активное слушание и вопросы                          | Практическое занятие № 4 «Выявление запроса клиента». Открытые, закрытые, уточняющие и альтернативные вопросы; активное слушание, перефразирование, резюмирование, отражение эмоций.                                         | 2             | ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3                                                  |
| Тема 2.1. Активное слушание и вопросы                          | Самостоятельная работа № 2. Составить сценарий первичного интервью с заказчиком фотосъемки: не менее 15 вопросов для выявления задачи, ожиданий, ограничений и критериев результата.                                         | 2             | ОК 05, ОК 09                                                          |
| Тема 2.2. Аргументация и убеждение                             | Практическое занятие № 5 «Как объяснить профессиональное решение клиенту». Структура аргументации, язык пользы, доказательства, работа с непониманием; объяснение ограничений без конфронтации.                              | 2             | ОК 05, ОК 09                                                          |
| Тема 2.3. Обратная связь                                       | Практическое занятие № 6 «Конструктивная обратная связь». Правила предоставления и получения обратной связи; разделение фактов, интерпретаций и оценок; корректировка взаимодействия.                                        | 2             | ОК 04, ОК 05                                                          |
| Тема 2.3. Обратная связь                                       | Самостоятельная работа № 3. Подготовить примеры конструктивной обратной связи для пяти ситуаций: клиент, модель, визажист, ассистент, коллега-фотограф.                                                                      | 2             | ОК 04, ОК 05                                                          |
| <b>Раздел 3. Клиентоориентированность в сфере фотографии</b>   |                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                       |
| Тема 3.1. Клиентоориентированный подход                        | Практическое занятие № 7 «Клиентский путь в фотослужбу». Потребность, ожидание, ценность и клиентский опыт; точки контакта до, во время и после съемки; стандарты профессионального сервиса.                                 | 2             | ОК 01, ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3                                           |
| Тема 3.1. Клиентоориентированный подход                        | Самостоятельная работа № 4. Построить карту клиентского пути для выбранной фотослужбы и определить риски негативного клиентского опыта на каждом этапе.                                                                      | 2             | ОК 01, ОК 03, ОК 05                                                   |
| Тема 3.2. Работа с ожиданиями и границами                      | Практическое занятие № 8 «Согласование ожиданий». Бриф, границы услуги, сроки, результат, допустимые изменения; профессиональная позиция фотографа и предотвращение скрытых ожиданий.                                        | 2             | ОК 03, ОК 05, ОК 09; ПК 1.1–ПК 1.3                                    |
| Тема 3.3. Коммуникация во время фотосъемки                     | Практическое занятие № 9 «Психологически комфортная съемка». Инструкции модели, поддержка, снижение напряжения, уважение к личным границам, особенности взаимодействия с семьей, детьми и группой.                           | 2             | ОК 05, ОК 06; ПК 1.1–ПК 1.3                                           |
| Тема 3.3. Коммуникация во время фотосъемки                     | Самостоятельная работа № 5. Разработать памятку фотографа «Коммуникация на съемочной площадке»: начало съемки, инструкции, поддержка, корректировка позы/действия, завершение.                                               | 2             | ОК 05, ОК 06                                                          |
| <b>Раздел 4. Сложные коммуникативные ситуации и конфликты</b>  |                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                       |
| Тема 4.1. Конфликт: причины и динамика                         | Практическое занятие № 10 «Диагностика конфликтной ситуации». Источники, причины, виды и стадии конфликтов; позиции и интересы сторон; типичные конфликтогены в сфере фотослужбы.                                            | 2             | ОК 01, ОК 04, ОК 05                                                   |
| Тема 4.1. Конфликт: причины и динамика                         | Самостоятельная работа № 6. Проанализировать два кейса конфликтов «фотограф — клиент»: причины, позиции, интересы, ошибки коммуникации, возможные способы разрешения.                                                        | 2             | ОК 01, ОК 05                                                          |
| Тема 4.2. Стратегии разрешения конфликтов                      | Практическое занятие № 11 «Переговоры в конфликте». Стратегии поведения, деэскалация, Я-сообщения, фиксация договоренностей; ролевая отработка претензий по срокам, результату и стоимости.                                  | 2             | ОК 04, ОК 05                                                          |
| Тема 4.3. Жалобы, претензии и трудный клиент                   | Практическое занятие № 12 «Работа с претензией». Алгоритм ответа: выслушать, уточнить, признать факт/эмоцию без необоснованного признания вины, предложить решение, зафиксировать договоренность.                            | 2             | ОК 01, ОК 05, ОК 09                                                   |
| Тема 4.3. Жалобы, претензии и трудный клиент                   | Самостоятельная работа № 7. Подготовить письменные ответы на три клиентские претензии: задержка результата, несоответствие ожиданиям, требование услуги вне согласованного объема.                                           | 2             | ОК 05, ОК 09                                                          |
| <b>Раздел 5. Саморегуляция и профессиональная устойчивость</b> |                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                       |

| Наименование разделов и тем                                 | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                                 | Объем<br>в часах | Коды компетенций, формированию<br>которых способствует элемент<br>программы |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                           | 2                                                                                                                                                                                                                                          | 3                | 4                                                                           |
| Тема 5.1. Эмоции и саморегуляция                            | Практическое занятие № 13 «Саморегуляция в напряженном взаимодействии». Распознавание эмоционального состояния, пауза, переключение внимания, дыхательные и когнитивные приемы, восстановление рабочей позиции.                            | 2                | ОК 03, ОК 05                                                                |
| Тема 5.1. Эмоции и саморегуляция                            | Самостоятельная работа № 8. Составить индивидуальный план саморегуляции до, во время и после сложной съемки или переговоров.                                                                                                               | 2                | ОК 03                                                                       |
| Тема 5.2. Профессиональные границы и этика                  | Практическое занятие № 14 «Границы в работе с клиентом». Доступность, время, объем услуги, уважение, конфиденциальность, недопустимое поведение; корректный отказ и защита профессиональной позиции.                                       | 2                | ОК 03, ОК 05, ОК 06                                                         |
| Тема 5.2. Профессиональные границы и этика                  | Самостоятельная работа № 9. Разработать персональный кодекс профессиональной коммуникации фотографа из 10–12 правил.                                                                                                                       | 2                | ОК 03, ОК 06                                                                |
| <b>Раздел 6. Деловая и цифровая коммуникация</b>            |                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                                                                             |
| Тема 6.1. Переписка с клиентом                              | Практическое занятие № 15 «Деловая переписка фотографа». Первичный ответ, уточнение запроса, предложение, подтверждение договоренностей, напоминание, сообщение о готовности результата; тон и структура сообщения.                        | 2                | ОК 02, ОК 05, ОК 09                                                         |
| Тема 6.1. Переписка с клиентом                              | Самостоятельная работа № 10. Подготовить комплект из пяти шаблонов клиентских сообщений для разных этапов заказа, сохраняя персонализированный и профессиональный тон.                                                                     | 2                | ОК 02, ОК 05, ОК 09                                                         |
| Тема 6.2. Командная коммуникация                            | Практическое занятие № 16 «Взаимодействие съемочной команды». Роли, задачи, координация, брифинг, обратная связь, коммуникация с визажистом, стилистом, ассистентом и заказчиком.                                                          | 2                | ОК 04, ОК 05                                                                |
| Тема 6.2. Командная коммуникация                            | Самостоятельная работа № 11. Составить коммуникационный регламент для небольшой съемочной команды: роли, каналы, точки согласования, правила обратной связи и решения спорных вопросов.                                                    | 2                | ОК 04, ОК 05                                                                |
| <b>Раздел 7. Интеграция навыков клиентской коммуникации</b> |                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                                                                             |
| Тема 7.1. Комплексный клиентский кейс                       | Практическое занятие № 17 «От запроса до передачи результата». Ролевая симуляция полного клиентского цикла: первичное обращение, интервью, согласование ожиданий, подготовка, съемка, обратная связь, сложная ситуация, завершение заказа. | 2                | ОК 01–ОК 06, ОК 09; ПК 1.1–ПК 1.3                                           |
| Тема 7.2. Итоговая профессиональная коммуникация            | Практическое занятие № 18. Дифференцированный зачет: комплексный кейс «Фотограф и клиент». Демонстрация активного слушания, выявления запроса, аргументации, управления ожиданиями, клиентского сервиса и разрешения проблемной ситуации.  | 2                | ОК 01–ОК 06, ОК 09; ПК 1.1–ПК 1.3                                           |
| <b>Всего:</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                            | <b>58</b>        |                                                                             |

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

- учебный кабинет социально-гуманитарных дисциплин (рабочее место преподавателя; рабочие места обучающихся; доска; мультимедийный проектор или интерактивная панель; экран; учебно-наглядные материалы; оборудование для проведения ролевых игр и групповой работы);
- компьютерный класс (персональные компьютеры или ноутбуки с офисным программным обеспечением, средствами подготовки документов и презентаций, браузером и доступом к электронным образовательным ресурсам).

#### 3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

##### Основная литература

1. Панфилова, А. П. Психология общения : учебник для среднего профессионального образования. — Москва : Академия.
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник для колледжей. — Ростов-на-Дону : Феникс.
3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник и практикум. — Москва : Юрайт.

##### Дополнительная литература

1. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — Санкт-Петербург : Питер.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник. — Москва : ИНФРА-М.
3. Материалы по клиентскому сервису, профессиональной этике и деловой коммуникации в сфере услуг.

##### Электронные ресурсы

1. Электронно-библиотечные системы, доступные обучающимся ВВГУ.
2. Официальный интернет-портал правовой информации — нормативные правовые акты Российской Федерации.
3. Образовательные электронные ресурсы по психологии общения, деловой коммуникации и профессиональной этике.

##### Нормативные документы

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Минпросвещения России от 18.09.2023 № 700 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии».
3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                           | Методы оценки                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знания: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания; техники общения, слушания, беседы и убеждения; этические принципы; причины и способы разрешения конфликтов; основы клиентоориентированности, профессиональных границ, деловой и цифровой коммуникации. | обучающийся корректно использует психологическую и профессиональную терминологию; объясняет закономерности общения; распознает барьеры и конфликтогены; обосновывает выбор приемов коммуникации и клиентского сервиса применительно к профессиональной ситуации фотографа | устный опрос; анализ кейсов; наблюдение за ролевыми упражнениями; проверка самостоятельных работ; дифференцированный зачёт |

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Методы оценки                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Умения: применять техники эффективного общения; активно слушать и задавать вопросы; использовать приемы саморегуляции; выявлять запрос и управлять ожиданиями клиента; давать обратную связь; вести деловую переписку; разрешать конфликтные ситуации; выстраивать клиентский сервис и профессиональные границы. | обучающийся устанавливает профессиональный контакт; выявляет запрос; ясно формулирует и аргументирует решения; демонстрирует корректное невербальное поведение; выбирает конструктивную стратегию в сложной ситуации; соблюдает этические нормы и профессиональные границы; адаптирует коммуникацию к клиенту и контексту | оценка практических занятий № 1–18; ролевые и ситуационные задания; экспертное наблюдение; оценка письменной коммуникации; анализ клиентских кейсов; дифференцированный зачёт |

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
Колледж информационных и креативных технологий

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

**СГ.08 «Психология общения и клиентоориентированность»**

программы подготовки специалистов среднего звена

**54.02.08 Техника и искусство фотографии**

Форма обучения: очная

Владивосток 2026

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине СГ.08 «Психология общения и клиентоориентированность» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии и рабочей программой учебной дисциплины.

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины СГ.08 «Психология общения и клиентоориентированность».

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочных средств: устный опрос в форме собеседования, выполнение практических и письменных заданий, решение коммуникативных кейсов, ролевые упражнения и комплексное практическое задание «Фотограф и клиент».

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

| Код ОК, ПК <sup>1</sup>            | Код результата обучения <sup>1</sup> | Наименование результата обучения <sup>1</sup>                                                                                                        |
|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01, ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3        | 31                                   | взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения              |
| ОК 01, ОК 05, ОК 06                | 32                                   | основные закономерности восприятия и понимания человека человеком; факторы первого впечатления, стереотипы, установки и барьеры взаимопонимания      |
| ОК 05, ОК 06; ПК 1.1–ПК 1.3        | 33                                   | вербальные и невербальные средства общения; значение интонации, темпа речи, дистанции, позы, жестов и взгляда в профессиональном взаимодействии      |
| ОК 05, ОК 09; ПК 1.1–ПК 1.3        | 34                                   | техники и приемы эффективного общения: активное слушание, виды вопросов, перефразирование, резюмирование, аргументация и убеждение                   |
| ОК 04, ОК 05                       | 35                                   | принципы конструктивной обратной связи, командной коммуникации, распределения ролей и ролевых ожиданий                                               |
| ОК 01, ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3        | 36                                   | основы клиентоориентированности, клиентского пути, ожиданий и потребностей клиента, стандартов профессионального сервиса                             |
| ОК 03, ОК 05, ОК 06; ПК 1.1–ПК 1.3 | 37                                   | способы согласования ожиданий, поддержания психологически комфортного взаимодействия, соблюдения профессиональных и личных границ в работе фотографа |
| ОК 01, ОК 04, ОК 05                | 38                                   | причины, виды и динамику конфликтов; стратегии поведения в конфликте; способы деэскалации, переговоров и работы с претензиями                        |
| ОК 03, ОК 05                       | 39                                   | основы эмоциональной саморегуляции, рефлексии и профилактики эмоционального перенапряжения в клиентской работе                                       |
| ОК 02, ОК 05, ОК 09                | 310                                  | правила деловой и цифровой коммуникации, профессиональной переписки и сетевого этикета                                                               |
| ОК 01, ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3        | У1                                   | анализировать коммуникативную ситуацию и выбирать способ профессионального взаимодействия с учетом задачи, контекста и особенностей клиента          |
| ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3               | У2                                   | устанавливать контакт, применять активное слушание, задавать вопросы и выявлять запрос, ожидания, ограничения и критерии результата                  |
| ОК 05, ОК 06; ПК 1.1–ПК 1.3        | У3                                   | использовать вербальные и невербальные средства общения для создания доверительной и психологически комфортной атмосферы                             |
| ОК 05, ОК 09                       | У4                                   | аргументированно объяснять профессиональные решения понятным для клиента языком, корректно обсуждать ограничения и давать обратную связь             |
| ОК 01, ОК 05; ПК 1.1–ПК 1.3        | У5                                   | выстраивать клиентский путь, согласовывать ожидания и сопровождать клиента до, во время и после фотосъемки                                           |
| ОК 04, ОК 05                       | У6                                   | выбирать конструктивную стратегию поведения в конфликте, вести переговоры и работать с жалобами и претензиями                                        |
| ОК 03, ОК 05                       | У7                                   | применять приемы эмоциональной саморегуляции и поддерживать профессиональные границы в напряженных ситуациях                                         |
| ОК 02, ОК 05, ОК 09                | У8                                   | вести профессиональную деловую переписку с клиентами и коллегами в различных каналах коммуникации                                                    |
| ОК 04, ОК 05                       | У9                                   | эффективно взаимодействовать в съемочной команде, распределять коммуникативные роли, давать и принимать конструктивную обратную связь                |

| Код ОК, ПК <sup>1</sup>           | Код результата обучения <sup>1</sup> | Наименование результата обучения <sup>1</sup>                                                                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01–ОК 06, ОК 09; ПК 1.1–ПК 1.3 | У10                                  | комплексно применять навыки клиентской коммуникации в профессиональной ситуации фотографа от первого обращения до передачи результата |

<sup>1</sup> В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины.

## 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

### 3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

| Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины                             | Код результата обучения | Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения                                                                                                                                                | Текущий контроль <sup>4</sup>                                                     | Промежуточная аттестация <sup>4</sup>               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Раздел 1. Психология профессионального общения<br>Темы 1.1–1.3 / СРС № 1            | 31, 32, 33              | Способность объяснить структуру общения, выделить его стороны и функции, назвать факторы первого впечатления, распознать барьеры взаимопонимания и интерпретировать вербальные и невербальные сигналы. | Устный опрос № 1 (п. 5.1, вопросы 1–12); самостоятельная работа № 1 (п. 5.6)      | Вопросы к дифференцированному зачёту 1–4 (п. 6.1)   |
| Раздел 2. Техники эффективного общения<br>Темы 2.1–2.3 / СРС № 2–3                  | 34, 35                  | Способность классифицировать виды вопросов, объяснить приемы активного слушания и аргументации, сформулировать правила конструктивной обратной связи.                                                  | Устный опрос № 2 (п. 5.1, вопросы 13–24); самостоятельные работы № 2–3 (п. 5.6)   | Вопросы к дифференцированному зачёту 5–8 (п. 6.1)   |
| Раздел 3. Клиентоориентированность в сфере фотографии<br>Темы 3.1–3.3 / СРС № 4–5   | 36, 37                  | Способность объяснить принципы клиентоориентированности, выделить точки клиентского пути, определить ожидания и профессиональные границы, сформулировать условия психологически комфортной съемки.     | Устный опрос № 3 (п. 5.1, вопросы 25–38); самостоятельные работы № 4–5 (п. 5.6)   | Вопросы к дифференцированному зачёту 9–12 (п. 6.1)  |
| Раздел 4. Сложные коммуникативные ситуации и конфликты<br>Темы 4.1–4.3 / СРС № 6–7  | 38                      | Способность классифицировать причины и виды конфликтов, объяснить динамику конфликта, сравнить стратегии поведения и сформулировать алгоритм работы с претензией.                                      | Устный опрос № 4 (п. 5.1, вопросы 39–52); кейсы № 1–3 (п. 5.6)                    | Вопросы к дифференцированному зачёту 13–16 (п. 6.1) |
| Раздел 5. Саморегуляция и профессиональная устойчивость<br>Темы 5.1–5.2 / СРС № 8–9 | 39, 37                  | Способность объяснить значение эмоциональной саморегуляции, определить признаки нарушения профессиональных границ и предложить приемы сохранения рабочей позиции.                                      | Устный опрос № 5 (п. 5.1, вопросы 53–62); самостоятельные работы № 8–9 (п. 5.6)   | Вопросы к дифференцированному зачёту 17–19 (п. 6.1) |
| Раздел 6. Деловая и цифровая коммуникация<br>Темы 6.1–6.2 / СРС № 10–11             | 310, 35                 | Способность изложить правила деловой переписки, сетевого этикета и командной коммуникации, выделить требования к структуре профессионального сообщения.                                                | Устный опрос № 6 (п. 5.1, вопросы 63–72); самостоятельные работы № 10–11 (п. 5.6) | Вопросы к дифференцированному зачёту 20–22 (п. 6.1) |
| Раздел 7. Интеграция навыков клиентской коммуникации<br>Темы 7.1–7.2                | 31–310                  | Способность интегрировать психологические и клиентоориентированные принципы в целостную модель профессионального взаимодействия фотографа с клиентом.                                                  | Комплексный клиентский кейс (п. 5.6)                                              | Комплексное практическое задание (п. 6.2)           |

### 3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

| Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины | Код результата обучения | Показатель овладения результатами обучения                                                                                                                                          | Текущий контроль                                   | Промежуточная аттестация                  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Раздел 1<br>Практические занятия № 1–3                  | У1, У3                  | Способность проанализировать структуру профессионального общения, установить контакт, управлять первым впечатлением и согласованно использовать вербальные и невербальные средства. | Практические задания № 1–3 (п. 5.6)                | Комплексное практическое задание (п. 6.2) |
| Раздел 2<br>Практические занятия № 4–6                  | У2, У4, У9              | Способность применять активное слушание, задавать вопросы, аргументировать профессиональное решение и давать конструктивную обратную связь.                                         | Практические задания № 4–6 (п. 5.6)                | Комплексное практическое задание (п. 6.2) |
| Раздел 3<br>Практические занятия № 7–9                  | У2, У3, У5              | Способность выстроить клиентский путь, выявить и согласовать ожидания, поддерживать психологически комфортную коммуникацию во время фотосъемки.                                     | Практические задания № 7–9 (п. 5.6)                | Комплексное практическое задание (п. 6.2) |
| Раздел 4<br>Практические занятия № 10–12                | У1, У6                  | Способность диагностировать конфликт, выбрать конструктивную стратегию, применять деэскалацию и сформулировать профессиональный ответ на претензию.                                 | Практические задания № 10–12; кейсы № 1–3 (п. 5.6) | Комплексное практическое задание (п. 6.2) |

| Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины | Код результата обучения | Показатель овладения результатами обучения                                                                                                                                                                                      | Текущий контроль                      | Промежуточная аттестация                                    |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Раздел 5<br>Практические занятия № 13–14                | У7                      | Способность применять приемы саморегуляции, корректно обозначать профессиональные границы, формулировать отказ без разрушения отношений.                                                                                        | Практические задания № 13–14 (п. 5.6) | Комплексное практическое задание (п. 6.2)                   |
| Раздел 6<br>Практические занятия № 15–16                | У8, У9                  | Способность составлять профессиональные клиентские сообщения и организовывать коммуникацию внутри съемочной команды.                                                                                                            | Практические задания № 15–16 (п. 5.6) | Комплексное практическое задание (п. 6.2)                   |
| Раздел 7<br>Практические занятия № 17–18                | У1–У10                  | Способность провести полный цикл коммуникации «фотограф — клиент»: выявить запрос, согласовать ожидания, аргументировать решение, поддержать клиента, разрешить проблемную ситуацию и профессионально завершить взаимодействие. | Комплексный клиентский кейс (п. 5.6)  | Дифференцированный зачет: кейс «Фотограф и клиент» (п. 6.2) |

## 4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёхбалльной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, активность в ролевых и ситуационных упражнениях, своевременность выполнения заданий.

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Дифференцированный зачет проводится в рамках практического занятия № 18 и включает устное собеседование и выполнение комплексного клиентского кейса.

Итоговая оценка выставляется с учетом результатов текущей аттестации: практические и самостоятельные работы — 60%, собеседование и комплексный кейс — 40%.

### Критерии оценивания устного ответа

5 баллов — ответ показывает прочные и системные знания психологии общения и клиентоориентированности; обучающийся свободно использует терминологию, объясняет закономерности общения, связывает теорию с профессиональными ситуациями фотографа, аргументирует выбор коммуникативной стратегии.

4 балла — ответ демонстрирует прочные знания основных процессов общения, отличается логичностью и достаточной полнотой; допускаются одна-две неточности, не искажающие содержание.

3 балла — обучающийся знает основные положения, но раскрывает их недостаточно глубоко; допускает отдельные содержательные ошибки, испытывает затруднения при применении знаний к конкретной профессиональной ситуации.

2 балла — обучающийся не знает значительной части материала, смешивает основные понятия, не умеет объяснить закономерности общения и выбрать адекватную стратегию поведения.

### Критерии оценивания письменной работы

5 баллов — работа полностью соответствует заданию; ситуация проанализирована самостоятельно и последовательно; коммуникативные решения обоснованы; формулировки этичны и профессиональны; выводы конкретны.

4 балла — работа выполнена в полном объёме, основные решения правильны; имеются отдельные несущественные неточности или ошибки оформления.

3 балла — основная задача выполнена, но анализ неполный, решения недостаточно обоснованы, имеются заметные содержательные или коммуникативные ошибки.

2 балла — задание не выполнено по существу; анализ отсутствует или неверен; предложенные формулировки и решения не соответствуют принципам профессиональной коммуникации.

### Критерии оценивания ролевого / практического задания

5 баллов — обучающийся уверенно устанавливает контакт, активно слушает, задает уместные вопросы, выявляет запрос, аргументирует профессиональное решение, учитывает эмоции и границы клиента, корректно реагирует на возражения и завершает взаимодействие.

4 балла — задача решена правильно, основные коммуникативные техники применены; допускаются отдельные неточности, не препятствующие достижению результата.

3 балла — контакт и основная задача достигнуты частично; применены отдельные приемы, но коммуникация непоследовательна, наблюдаются затруднения в аргументации, работе с эмоциями или возражениями.

2 балла — коммуникативная задача не решена; обучающийся не выявляет запрос, использует неэффективные или конфликтогенные формулировки, нарушает профессиональные границы.

### Критерии выставления оценки студенту на дифференцированном зачёте

| Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенций                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»                          | Студент демонстрирует сформированность компетенций на продвинутом уровне: системно владеет знаниями, гибко применяет техники общения, самостоятельно анализирует клиента и ситуацию, поддерживает профессиональные границы, конструктивно работает с конфликтом и убедительно решает комплексный клиентский кейс. |
| «хорошо»                           | Студент демонстрирует сформированность компетенций на базовом уровне: основные знания и умения освоены, профессиональная коммуникация эффективна, но допускаются отдельные неточности и затруднения в нестандартных ситуациях.                                                                                    |
| «удовлетворительно»                | Студент демонстрирует сформированность компетенций на пороговом уровне: владеет основными приемами, но действует шаблонно, допускает заметные ошибки в анализе ситуации, аргументации, работе с возражениями или профессиональными границами.                                                                     |
| «неудовлетворительно»              | Студент демонстрирует сформированность компетенций ниже порогового уровня: существенная часть материала не усвоена, коммуникативные умения не сформированы, комплексная профессиональная ситуация не решается.                                                                                                    |

## 5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

### 5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

1. Что понимается под общением в психологии?
2. Как взаимосвязаны общение и деятельность?
3. Какие функции выполняет общение?
4. Какие виды и уровни общения выделяют?
5. Что относится к коммуникативной стороне общения?
6. Что относится к интерактивной стороне общения?
7. Что относится к перцептивной стороне общения?
8. Какие факторы влияют на первое впечатление о человеке?
9. Что такое стереотипизация в межличностном восприятии?
10. Как установки влияют на восприятие клиента?
11. Какие барьеры взаимопонимания встречаются в профессиональном общении?
12. Как фотограф может создать доверительный первый контакт?
13. Что относится к вербальным средствам общения?
14. Какие невербальные сигналы наиболее важны в работе с клиентом?
15. Как интонация влияет на восприятие профессионального сообщения?
16. Как дистанция и положение тела могут влиять на комфорт клиента?
17. Что такое активное слушание?
18. Какие приемы активного слушания вы знаете?
19. Чем открытый вопрос отличается от закрытого?
20. Когда полезны уточняющие вопросы?
21. Для чего используется перефразирование?
22. Что такое резюмирование?
23. Как отражение эмоций помогает в беседе?

24. Как выявить реальный запрос клиента?
25. Что понимается под аргументацией?
26. Как объяснить клиенту профессиональное решение понятным языком?
27. Что такое язык пользы?
28. Как корректно сообщить клиенту об ограничениях?
29. Что такое конструктивная обратная связь?
30. Чем факт отличается от интерпретации и оценки?
31. Как давать обратную связь участнику съемочной команды?
32. Как принимать критику без перехода в защитную позицию?
33. Что понимается под клиентоориентированностью?
34. Чем потребность клиента отличается от ожидания?
35. Что такое клиентский опыт?
36. Что такое клиентский путь?
37. Какие точки контакта есть у фотографа до фотосъемки?
38. Какие точки контакта важны после фотосъемки?
39. Почему важно согласовывать ожидания до съемки?
40. Что следует уточнить в клиентском брифе?
41. Что понимается под профессиональными границами?
42. Как корректно обозначить границу услуги?
43. Какие приемы помогают снизить напряжение человека перед камерой?
44. Как давать инструкции модели, не создавая чувства критики?
45. Как учитывать личные границы человека во время съемки?
46. Какие особенности имеет коммуникация при семейной фотосъемке?
47. Как фотографу взаимодействовать с детьми в присутствии родителей?
48. Какие риски возникают при работе с большой группой?
49. Что такое конфликт?
50. Какие причины конфликтов характерны для сферы фотоуслуг?
51. Какие стадии проходит конфликт?
52. Что такое конфликтоген?
53. Какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
54. Когда компромисс может быть полезен?
55. Что означает деэскалация конфликта?
56. Что такое Я-сообщение?
57. Как отделить позицию клиента от его интереса?
58. Каков алгоритм работы с клиентской претензией?
59. Почему признание эмоции клиента не равно признанию вины?
60. Как отвечать на претензию по срокам?
61. Как работать с требованием, выходящим за согласованный объем услуги?
62. Как зафиксировать договоренность после конфликтного разговора?
63. Что такое эмоциональная саморегуляция?
64. Какие признаки указывают на потерю рабочей позиции?
65. Как использовать паузу в напряженном разговоре?
66. Какие дыхательные и когнитивные приемы помогают восстановить самоконтроль?
67. Почему фотографу важно анализировать собственный стиль общения?
68. Как профессиональные границы связаны с профилактикой эмоционального выгорания?
69. В каких случаях корректный отказ полезнее уступки?
70. Какие этические нормы обязательны в клиентском взаимодействии?

71. Как учитывать индивидуальные и культурные различия клиента?
72. Что характеризует профессиональную деловую переписку?
73. Как строится первичный ответ клиенту?
74. Какие сведения следует подтверждать письменно?
75. Какой тон сообщений уместен в профессиональной переписке?
76. Какие ошибки чаще всего встречаются в переписке с клиентом?
77. Что такое сетевой этикет?
78. Какие роли возникают в съемочной команде?
79. Как организовать брифинг перед съемкой?
80. Как распределить коммуникативную ответственность в команде?
81. Как давать обратную связь визажисту, стилисту или ассистенту?
82. Как действовать, если требования заказчика и творческой команды расходятся?
83. Какие признаки показывают, что профессиональная коммуникация завершена корректно?

## **5.2 Темы рефератов**

Рефераты рабочей программой учебной дисциплины не предусмотрены.

## **5.3 Примеры тестовых заданий**

Тестирование рабочей программой учебной дисциплины не предусмотрено.

## **5.4 Примеры заданий для контрольной работы**

Контрольная работа рабочей программой учебной дисциплины не предусмотрена.

## **5.5 Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

Эссе, рефераты, доклады и сообщения рабочей программой учебной дисциплины не предусмотрены.

## **5.6 Практические, ситуационные и самостоятельные задания**

### **Практическое задание № 1**

Проанализировать три ситуации «фотограф — клиент»: цель общения, коммуникативные роли, возможные барьеры и способы их преодоления.

### **Практическое задание № 2**

Ролевая отработка первого контакта с клиентом: приветствие, установление контакта, настройка на разговор, выявление исходного запроса.

### **Практическое задание № 3**

Отработать управление вербальными и невербальными сигналами: интонация, темп речи, дистанция, зрительный контакт, поза и жесты.

### **Практическое задание № 4**

Провести короткое клиентское интервью с использованием открытых, уточняющих и альтернативных вопросов, активного слушания, перефразирования и резюмирования.

### **Практическое задание № 5**

Объяснить клиенту профессиональное решение в трех ситуациях: ограниченная локация, неподходящий свет, нереалистичный референс. Использовать структуру аргументации и язык пользы.

### **Практическое задание № 6**

Подготовить и провести конструктивную обратную связь участнику съемочной команды, разделяя факты, интерпретации и предложения.

### **Практическое задание № 7**

Разработать карту клиентского пути для выбранной фотоуслуги и определить стандарты сервиса на ключевых точках контакта.

### **Практическое задание № 8**

Провести ролевое согласование ожиданий по фотосъемке: задача, стиль, сроки, объем результата, ограничения и дополнительные пожелания.

### **Практическое задание № 9**

Провести фрагмент моделируемой фотосъемки, демонстрируя психологически комфортные инструкции, поддержку и уважение к личным границам модели.

### **Практическое задание № 10**

Проанализировать конфликтный кейс, определить причины, позиции, интересы, конфликтогены и возможные стратегии разрешения.

### **Практическое задание № 11**

Ролевая игра «Переговоры в конфликте»: применить деэскалацию, Я-сообщение, уточнение интересов и фиксацию договоренности.

### **Практическое задание № 12**

Составить устный и письменный ответ на претензию клиента по заданной ситуации.

### **Практическое задание № 13**

Выполнить упражнение по саморегуляции в условиях напряженной коммуникации и разработать личный алгоритм восстановления рабочей позиции.

### **Практическое задание № 14**

Сформулировать профессиональные границы в пяти ситуациях: поздние сообщения, увеличение объема работы, просьба о срочности, некорректное поведение, требование скидки.

### **Практическое задание № 15**

Подготовить пять видов клиентских сообщений: первичный ответ, уточнение запроса, подтверждение договоренности, напоминание, сообщение о готовности результата.

### **Практическое задание № 16**

Смоделировать коммуникацию небольшой съемочной команды: брифинг, распределение задач, рабочее уточнение, обратная связь и решение спорного вопроса.

### **Практическое задание № 17**

Комплексный клиентский кейс: пройти путь от первого обращения до передачи результата, включая выявление запроса, согласование ожиданий, коммуникацию на съемке и сложную ситуацию.

### **Практическое задание № 18**

Итоговый комплексный кейс «Фотограф и клиент» — дифференцированный зачёт.

### **Самостоятельная работа № 1**

Проанализировать три коммуникативные ситуации из сферы услуг: факторы доверия, барьеры, удачные и неудачные приемы.

### **Самостоятельная работа № 2**

Составить сценарий первичного интервью с заказчиком фотосъемки: не менее 15 вопросов.

### **Самостоятельная работа № 3**

Подготовить примеры конструктивной обратной связи для клиента, модели, визажиста, ассистента и коллеги-фотографа.

### **Самостоятельная работа № 4**

Построить карту клиентского пути выбранной фотоуслуги и определить риски негативного опыта.

### **Самостоятельная работа № 5**

Разработать памятку «Коммуникация фотографа на съемочной площадке».

### **Самостоятельная работа № 6**

Проанализировать два кейса конфликтов «фотограф — клиент»: причины, позиции, интересы, ошибки и способы разрешения.

### **Самостоятельная работа № 7**

Подготовить письменные ответы на три претензии: задержка результата, несоответствие ожиданиям, требование услуги вне согласованного объема.

### **Самостоятельная работа № 8**

Составить индивидуальный план саморегуляции до, во время и после сложной съемки или переговоров.

### **Самостоятельная работа № 9**

Разработать персональный кодекс профессиональной коммуникации фотографа из 10–12 правил.

#### **Самостоятельная работа № 10**

Подготовить пять шаблонов клиентских сообщений для разных этапов заказа.

#### **Самостоятельная работа № 11**

Составить коммуникационный регламент небольшой съемочной команды.

### **6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

#### **6.1 Варианты заданий для дифференцированного зачёта**

##### **Вариант 1**

1. Структура и функции общения. 2. Первый контакт и механизмы взаимопонимания. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 2**

1. Вербальная и невербальная коммуникация. 2. Активное слушание и виды вопросов. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 3**

1. Аргументация и убеждение. 2. Конструктивная обратная связь. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 4**

1. Клиентоориентированность и клиентский путь. 2. Работа с ожиданиями и профессиональными границами. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 5**

1. Психологически комфортная коммуникация на фотосъемке. 2. Особенности взаимодействия с семьей, детьми и группой. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 6**

1. Причины и динамика конфликтов. 2. Стратегии разрешения конфликтов и деэскалация. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 7**

1. Работа с жалобами и претензиями. 2. Профессиональная письменная коммуникация. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 8**

1. Эмоциональная саморегуляция. 2. Профессиональные границы и этика. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

##### **Вариант 9**

1. Деловая и цифровая коммуникация. 2. Командное взаимодействие в съемочном процессе. 3. Комплексный кейс «Фотограф и клиент».

#### **6.2 Комплексное практическое задание к дифференцированному зачёту**

Задание. Обучающийся получает профессиональную ситуацию «Фотограф и клиент», включающую первичное обращение, уточнение запроса, согласование ожиданий и ограничений, профессиональное предложение, фрагмент коммуникации во время съемки и проблемную ситуацию либо возражение клиента.

В ходе ролевой симуляции необходимо продемонстрировать: установление контакта; активное слушание; использование уместных вопросов; выявление потребностей; ясное и этичное объяснение профессионального решения; согласование ожиданий; соблюдение профессиональных границ; конструктивную реакцию на эмоции/возражение; фиксацию договоренности и корректное завершение коммуникации.

Продолжительность выполнения — до 15 минут, последующее собеседование — до 5 минут.

#### **6.3 Критерии оценивания комплексного практического задания**

| Критерий                                                          | Максимальный балл |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Установление профессионального контакта и коммуникативная позиция | 10                |
| Активное слушание и качество вопросов                             | 15                |

| Критерий                                                         | Максимальный балл |
|------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Выявление запроса, ожиданий и ограничений                        | 15                |
| Ясность и аргументированность профессионального предложения      | 15                |
| Клиентоориентированность и учет эмоционального состояния клиента | 10                |
| Соблюдение профессиональных и личных границ                      | 10                |
| Работа с возражением / конфликтной ситуацией                     | 15                |
| Корректное завершение и фиксация договоренности                  | 5                 |
| Самоанализ и ответы на вопросы                                   | 5                 |
| Итого                                                            | 100               |

Перевод результата: 90–100 баллов — «отлично»; 75–89 баллов — «хорошо»; 60–74 балла — «удовлетворительно»; менее 60 баллов — «неудовлетворительно».