


Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Ярославский государственный педагогический  
университет им. К.Д. Ушинского»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

  
В.П. Завойстый

« 26 » 2018 г.

Программа учебной дисциплины

Наименование дисциплины:

**Б1.В.07 Клиент-ориентированный подход в образовании взрослых**

Рекомендуется для направления подготовки:

**44.04.01 Педагогическое образование**

(направленность (профиль) **Образование взрослых**)

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

**Разработчик:**

доц. кафедры теории и  
методики профессионального  
образования, д.пед.н,



Тарханова И.Ю.

**Утверждено на заседании кафедры**  
теории и методики профессионального  
образования

«18» мая 2018 г.

протокол № 9

Заведующий кафедрой



Новиков М.В.

## 1. Цели и задачи дисциплины.

**Цель дисциплины «Клиент-ориентированный подход в образовании взрослых»** - формирование готовности обучающихся к организации работы с клиентами, ориентированной на формирование их лояльности.

Основными *задачами* курса являются:

- понимание значение клиент-ориентированного подхода.
- развитие умений применения клиент-ориентированных технологий в сфере обучения взрослых.
- овладение навыками разработки клиенториентированных образовательных программ.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы (ОП)

Дисциплина включена в **вариативную часть** ООП.

Для успешного освоения дисциплины «Клиент-ориентированный подход в образовании взрослых» студент должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (ОК-1);
- способностью самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности (ОК-5).
- готовностью использовать знание современных проблем науки и образования при решении профессиональных задач (ОПК-2);
- способностью осуществлять профессиональное и личностное самообразование, проектировать дальнейшие образовательные маршруты и профессиональную карьеру (ОПК-4).

Для освоения данной дисциплины студенты должны:

- знать современные проблемы науки и образования;
- обладать умениями самостоятельно приобретать новые знания и умения;
- владеть способами абстрактного мышления, анализа, синтеза.

Дисциплина «Клиент-ориентированный подход в образовании взрослых» является предшествующей для подготовки магистерской диссертации.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ПК-12; ПК-14

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Средства формирования	Средства оценивания	Уровни освоения компетенций
Шифр компетенции	Формулировка				
<b>Общекультурные компетенции: не предусмотрены</b>					
<b>Общепрофессиональные компетенции: не предусмотрены</b>					
<b>Профессиональные компетенции: ПК-12, ПК-14</b>					
ПК-12	Готовность к систематизации, обобщению и распространению отечественного и зарубежного методического опыта в профессиональной области	<p><b>Знать:</b> Зарубежные и отечественные теории клиенториентированного подхода</p> <p><b>Уметь:</b> – систематизировать, обобщать, сравнивать, критически оценивать отечественные и зарубежные методики преподавания дисциплин профессиональной области использовать накопленный педагогический опыт в соответствии с целями и содержанием образовательного процесса</p> <p><b>Владеть:</b> способами распространения отечественных и зарубежных инновационных технологий и методик</p>	Работа с источниками	Ответ на экзамене	<p><b>Базовый уровень:</b> <b>Знать:</b> достижения отечественного и зарубежного методического наследия в профессиональной деятельности. <b>Уметь:</b> интерпретировать и использовать в профессиональной деятельности достижения отечественного и зарубежного методического наследия; выбирать соответствующее методическое направление для организации и осуществления образовательной деятельности. <b>Владеть:</b> приёмами решения конкретных методических задач практического характера с учетом отечественного и зарубежного опыта, использует современные технологии обучения.</p> <p><b>Повышенный уровень:</b> <b>Знать:</b> воспроизводить и интерпретирует современные отечественные и зарубежные методические направления, и концепции обучения в</p>

					<p>профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> проектировать и создавать новые условия для обеспечения научно-методической деятельности и решения конкретных методических задач;</p> <p>сравнивать, анализировать и учитывать методических потребностей и возможностей коллег и партнеров, в том числе, зарубежных, для решения научно-методических задач;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>обнаруживает и показывает в профессиональной деятельности навыки свободного взаимодействия с участниками образовательного процесса;</p> <p>выбирает и использует эффективные способы и приёмы решения конкретных методических задач практического характера.</p>
ПК-14	<p><b>Готовность исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития</b></p>	<p><b>Знать:</b> методы исследования, проектирования, организации и оценивания реализации управленческого процесса</p> <p><b>Уметь:</b> исследовать, проектировать, организовывать и оценивать реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента</p> <p><b>Владеть:</b> инновационными технологиями менеджмента, отражающими закономерности развития управляемой системы в образовательном процессе;</p>	Работа с источниками	<p>Ответ на экзамене</p>	<p><b>Базовый уровень:</b></p> <p><b>Знать:</b> Знает основные методы исследования, проектирования, организации и оценивания для реализации управленческого процесса. Знает этапы и процессы реализации управленческого процесса.</p> <p><b>Уметь:</b> Умеет проектировать, организовывать и оценивать реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента</p> <p><b>Владеть:</b> Владеет технологией поиска профессионально-значимой информации в сети Интернет и других</p>

	<b>управляемой системы</b>				источниках по реализации управленческого процесса <b>Повышенный уровень:</b> Знать: Осуществляет выбор пути реализации управленческого процесса Уметь: Организует реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента. Владеть: Разрабатывает критерии оценки реализации управленческого процесса.
--	----------------------------	--	--	--	--

## 1. Объем дисциплины и виды учебной работы

2.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры			
		7			
<b>Контактная работа с преподавателем (всего)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			
В том числе:					
Лекции					
Практические занятия (ПЗ)	<b>6</b>	<b>6</b>			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>93</b>	<b>93</b>			
Контрольная работа	<b>14</b>	<b>14</b>			
Аннотации	<b>20</b>	<b>20</b>			
Составление сравнительной таблицы	<b>20</b>	<b>20</b>			
Методическая разработка	<b>39</b>	<b>39</b>			
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	<b>9</b>	<b>9</b> экзамен			
<b>Общая трудоемкость часов зачетных единиц</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			
	<b>3</b>	<b>3</b>			

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (в дидактических единицах)
<b>1</b>	Общая характеристика клиент-ориентированного подхода	Мифы клиенториентированности, принципы клиент-ориентированного подхода, теории клиент-ориентированного менеджмента, этапы взаимодействия с клиентом, трудности взаимодействия с клиентом.
<b>2</b>	Технологии клиент-ориентированного подхода	Виды и типы сопротивления, открытое и скрытое сопротивление, типы сопротивления и технологии их преодоления. Технология установления контакта с дезадаптированной личностью, стадии установления контакта и их методическое наполнение, плюс и минусы эмоционального контакта с клиентом

### 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование (последующих) дисциплин обеспечиваемых	№№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3
1.	Подготовка магистерской диссертации	+	+	

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№	Наименование раздела дисциплины и входящих в него тем	Кол-во часов				
		Лекции и	Практ. Занятия (семина ры)	Лабор. занятия	Самост. работа студ.	Всего часов
<b>1</b>	<b>Общая характеристика клиент-ориентированного подхода</b>		<b>2</b>		<b>20</b>	<b>22</b>
1.1	Клиенториентированность в работе со взрослыми		2		10	12
1.2	Обзор теорий клиент-ориентированного менеджмента				10	10
<b>2</b>	<b>Технологии клиент-ориентированного подхода</b>		<b>4</b>		<b>39</b>	<b>43</b>
2.1	Технологии работы с сопротивлением		2		10	12
2.2	Технологии установления контакта		2		29	31
	Контрольная работа				14	14
	Экзамен					9
<b>Всего:</b>			<b>6</b>		<b>93</b>	<b>108</b>

**6. Лекции: не предусмотрены**

**7. Лабораторный практикум не предусмотрен.**

**8. Практические занятия (семинары)**

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	1	Клиенториентированность в работе со взрослыми	2
2	2	Технологии работы с сопротивлением	2
3	2	Технологии установления контакта	2

**9. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**9.1. Содержание самостоятельной работы студентов по темам**

<b>№ п/п</b>	<b>Темы дисциплины</b>	<b>Содержание самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (час.)</b>
<b>1</b>	Клиенториентированность в работе со взрослыми	Аннотации	<b>20</b>
<b>2</b>	Обзор теорий клиент-ориентированного менеджмента	Составление сравнительной таблицы	<b>20</b>
<b>3</b>	Технологии работы с сопротивлением	Методическая разработка	<b>10</b>
<b>4</b>	Технологии установления контакта	Методическая разработка Подготовка к защите методической разработки	<b>10</b> <b>19</b>
<b>5</b>	Контрольная работа	подготовка	<b>14</b>

**9.2. Тематика курсовых работ (проектов): не предусмотрены**

**9.3. Примерная тематика рефератов: не предусмотрены**



### 10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Шифр компетенции	Формулировка		
ПК-12	Готовность к систематизации, обобщению и распространению отечественного и зарубежного методического опыта в профессиональной области		
Содержательное описание уровня	Основные признаки уровня	Форма промежуточной аттестации	Средства оценивания в рамках промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
<p><b>Базовый уровень:</b>  <b>Знать:</b> достижения отечественного и зарубежного методического наследия в профессиональной деятельности.  <b>Уметь:</b> интерпретировать и использовать в профессиональной деятельности достижения отечественного и зарубежного методического наследия;                      выбирать соответствующее методическое направление для организации и осуществления образовательной деятельности.  <b>Владеть:</b> приёмами решения конкретных методических задач практического характера с учетом отечественного и зарубежного опыта, использует современные технологии обучения.</p>	<p>Воспроизводит достижения отечественного и зарубежного методического наследия в профессиональной деятельности                      Интерпретирует и использует в профессиональной деятельности достижения отечественного и зарубежного методического наследия                      Выбирает соответствующее методическое направление для организации и осуществления образовательной деятельности                      Оперирует приёмами решения конкретных методических задач практического характера с учетом отечественного и зарубежного опыта, использует современные технологии обучения</p>	Экзамен	Вопросы к экзамену 1-8
<p><b>Повышенный уровень:</b>  <b>Знать:</b> воспроизводить и интерпретирует современные отечественные и зарубежные методические направления, и концепции обучения в профессиональной деятельности.  <b>Уметь:</b> проектировать и создавать новые условия для обеспечения научно-методической деятельности и решения конкретных методических задач;                      сравнивать, анализировать и учитывать методических потребностей и возможностей</p>	<p>Сравнивает, анализирует и учитывает методические потребности и возможности коллег и партнеров, в том числе, зарубежных, для решения научно-методических задач.                      Обнаруживает и показывает в профессиональной деятельности навыки свободного взаимодействия с участниками образовательного процесса                      Выбирает и использует эффективные способы и приёмы решения конкретных методических задач практического характера</p>	Экзамен	Вопросы к экзамену 9-10

<p>коллег и партнеров, в том числе, зарубежных, для решения научно-методических задач;  <b>Владеть:</b>  обнаруживает и показывает в профессиональной деятельности навыки свободного взаимодействия с участниками образовательного процесса;  выбирает и использует эффективные способы и приёмы решения конкретных методических задач практического характера</p>			
<p><b>ПК-14</b></p>	<p><b>Готовность исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы</b></p>		
<p><b>Базовый уровень:</b>  Знать: Знает основные методы исследования, проектирования, организации и оценивания для реализации управленческого процесса.  Знает этапы и процессы реализации управленческого процесса.  Уметь: Умеет проектировать, организовывать и оценивать реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента  Владеть: Владеет технологией поиска профессионально-значимой информации в сети Интернет и других источниках по реализации управленческого процесса</p>	<p>Участвует в определении направлений работ по реализации управленческого процесса  Проектирует процессы реализации управленческого процесса.  Планирует средства и условия необходимые для реализации управленческого процесса  Составляет перечень информационных ресурсов для решения конкретной профессиональной задачи реализации управленческого процесса</p>	<p>Экзамен</p>	<p>Вопросы 11-18</p>
<p><b>Повышенный уровень:</b>  Знать: Осуществляет выбор пути реализации управленческого процесса  Уметь: Организовывает реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента.  Владеть: Разрабатывает критерии оценки реализации управленческого процесса</p>	<p>Проектирует исследования для реализации управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента  Применяет инновационные технологии менеджмента, отражающие закономерности развития управляемой системы в образовательном процессе  Оценивает эффективность управленческого процесса</p>	<p>Экзамен</p>	<p>Вопросы 19-20</p>

<b>Требования к проведению промежуточной аттестации по дисциплине:</b>	
Балльно-рейтинговая система – для допуска к экзамену студент должен набрать 70 баллов	
<b>Критерии оценки результатов прохождения студентом промежуточной аттестации:</b>	
<b>«отлично»</b>	<p>Воспроизводит достижения отечественного и зарубежного методического наследия в профессиональной деятельности</p> <p>Интерпретирует и использует в профессиональной деятельности достижения отечественного и зарубежного методического наследия</p> <p>Выбирает соответствующее методическое направление для организации и осуществления образовательной деятельности</p> <p>Оперировать приемами решения конкретных методических задач практического характера с учетом отечественного и зарубежного опыта, использует современные технологии обучения</p> <p>Участствует в определении направлений работ по реализации управленческого процесса</p> <p>Проектирует процессы реализации управленческого процесса.</p> <p>Планирует средства и условия необходимые для реализации управленческого процесса</p> <p>Составляет перечень информационных ресурсов для решения конкретной профессиональной задачи реализации управленческого процесса</p>
<b>«хорошо»</b>	<p>Воспроизводит достижения отечественного и зарубежного методического наследия в профессиональной деятельности, допуская несущественные ошибки</p> <p>Интерпретирует и использует в профессиональной деятельности достижения отечественного и зарубежного методического наследия, допуская отдельные неточности</p> <p>Выбирает соответствующее методическое направление для организации и осуществления образовательной деятельности</p> <p>Оперировать приемами решения конкретных методических задач практического характера с учетом отечественного и зарубежного опыта, использует современные технологии обучения, не всегда учитывая специфику образования взрослых</p> <p>Участствует в определении направлений работ по реализации управленческого процесса</p> <p>Проектирует процессы реализации управленческого процесса, допуская несущественные ошибки</p> <p>Планирует средства и условия необходимые для реализации управленческого процесса</p> <p>Составляет перечень информационных ресурсов для решения конкретной профессиональной задачи реализации управленческого процесса при помощи научного руководителя</p>
<b>«удовлетворительно»</b>	<p>Воспроизводит достижения отечественного и зарубежного методического наследия в профессиональной деятельности, допуская существенные ошибки</p> <p>Не всегда верно интерпретирует и использует в профессиональной деятельности достижения отечественного и зарубежного методического наследия</p> <p>Не всегда верно выбирает соответствующее методическое направление для организации и осуществления образовательной деятельности</p> <p>Оперировать отдельными приемами решения конкретных методических задач практического характера с учетом отечественного и зарубежного опыта, использует современные технологии обучения, не всегда учитывая специфику образования взрослых</p> <p>Участствует в определении направлений работ по реализации управленческого процесса только при помощи группы или педагога</p> <p>Проектирует процессы реализации управленческого процесса, допуская существенные ошибки</p>

	Планирует средства и условия необходимые для реализации управленческого процесса, затрудняется в их конкретизации Составляет перечень информационных ресурсов для решения конкретной профессиональной задачи реализации управленческого процесса при помощи научного руководителя
<b>«неудовлетворительно»</b>	Не демонстрирует проявления заявленных компетенций

## **11. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Актуальные вопросы перехода российской высшей школы на Федеральные государственные образовательные стандарты третьего поколения / Авторы-составители: Коряковцева О.А., Плуженская Л.В., Тарханова И.Ю., Федорова П.С. // Под редакцией доктора исторических наук, профессора М.В.Новикова. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ им. К.Д. Ушинского, 2011.

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/069EAB33-F8AE-43DB-939E-C3FCC47C2C28](http://www.biblio-online.ru/book/069EAB33-F8AE-43DB-939E-C3FCC47C2C28).

3. Тарханова И.Ю. Интерактивные стратегии организации образовательного процесса в вузе: учебное пособие. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2012.

### **б) дополнительная литература:**

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580](http://www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580).

2. Соколова О. Н. Инновационный менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / О. Н. Соколова - М.: Кнорус, 2012.

3. Внутришкольное управление: вопросы теории и практики [Текст]. / [Т. И. Шамова, Ю. А. Конаржевский, К. А. Нефедова, П. И. Третьяков]; под ред. Т. И. Шамовой - М.: Педагогика, 1991. - 191 с.

4. Шамова, Т.И., Третьяков П.И., Капустин, Н.П. Управление образовательными системами. М., 2007.

5. Вульфсон Б.Л. Образовательное пространство на рубеже веков: учеб.-метод. пособие / Б.Л. Вульфсон. - М.: Изд-во МПСИ, 2006.

### **в) программное обеспечение**

Наименования ежегодно обновляемых лицензионных программных продуктов, используемых при изучении дисциплины:

- Microsoft Windows
- Microsoft Office
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)**

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru – рефераты, полные тексты научных статей из российских и зарубежных журналов;

2. Электронно-библиотечная система IPRbooks - полнотекстовая база учебных и учебно-методических электронных изданий (<http://www.iprbookshop.ru>)

3. ФГНУ «Научная педагогическая библиотека имени К. Д. Ушинского» <http://elib.gnpbu.ru/>.

4. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» - полнотекстовая база учебных и учебно-методических электронных изданий ([www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru))

5. ЭПС «Система Гарант-Максимум»

6. ЭПС «Консультант Плюс»
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>.
8. Научная педагогическая электронная библиотека <http://elib.gnpbu.ru/>
9. Электронная библиотека: библиотека диссертаций. Российская государственная библиотека <http://diss.rsl.ru/>.

### **13. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### **Вопросы к экзамену**

1. Зарубежные теории клиент-ориентированного подхода
2. Отечественные теории клиент-ориентированного подхода
3. Мифы клиент-ориентированности
4. Принципы клиент-ориентированности
5. Этапы взаимодействия с клиентом
6. Характеристика основных трудностей взаимодействия с клиентом
7. Методические направления клиенториентированности в организации образования взрослых
8. Образовательные технологии, соответствующие принципам клиент-ориентированного подхода
9. Анализ потребности практики образования взрослых в применении клиент-ориентированного подхода
10. Анализ навыков андрагога, необходимых для свободного взаимодействия с участниками образовательного процесса
11. Виды и типы сопротивления
12. Открытое сопротивление: признаки и причины возникновения
13. Скрытое сопротивление: признаки и причины возникновения
14. Сопротивление по типу «демонстрация собственного превосходства» и технологи его преодоления.
15. Сопротивление по типу «ссылка на обстоятельства» и технологи его преодоления.
16. Сопротивление по типу «негативизм» и технологи его преодоления.
17. Сопротивление по типу «игра» и технологи его преодоления.
18. Технология установления контакта с дезадаптированной личностью, стадии установления контакта и их методическое наполнение.
19. Плюсы и минусы эмоционального контакта с клиентом
20. Оценивание эффективности установления контакта с клиентом

### **14. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

При освоении дисциплины используется электронная образовательная среда ЯГПУ LMS MOODLe.

Контроль знаний студентов по дисциплине осуществляется в рамках электронной среды фиксации успеваемости студентов (БРС) ЯГПУ

### **15. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования (ноутбук, телевизор), выход в Интернет.
---	---

Учебная аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования (ноутбук, телевизор), выход в Интернет.
Помещение для самостоятельной работы (читальный зал)	Специализированная мебель, ПК, выход в Интернет