

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Врубль
Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

**ОТДЕЛ ПРОДАЖ:
ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ**

Москва, 2023 г.

Оглавление

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	7
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	9
Рабочая программа учебной дисциплины «Структура отдела продаж».....	10
Рабочая программа учебной дисциплины «Как наладить удобную работу с базой клиентов»	13
Рабочая программа учебной дисциплины «Управление командой»	16
Рабочая программа учебной дисциплины «Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании».....	20
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	23
Формы аттестации	23
Критерии оценки слушателей	24
Фонд оценочных средств.....	26
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	33
Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	33
Требования к материально-техническим условиям	33
Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям	35

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Отдел продаж: от создания к управлению» составлена на основании требований:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499;
- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
- Профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 1221 «Руководители служб по сбыту и маркетингу», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года № 679.

Набор дисциплин данной программы предназначен для слушателей, занимающихся продажами любых видов товаров и услуг. Программа рассчитана на 52 часа.

В учебный план входит изучение на базовом уровне дисциплин:

- Структура отдела продаж
 - Устройство отдела продаж
 - 8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач
- Как наладить удобную работу с базой клиентов
 - Виды каналов продаж. Как выбрать подходящий
 - Как работать с базой клиентов
- Управление командой
 - Система материальной мотивации в отделе продаж
 - Эмоциональное выгорание сотрудников: как не допустить или распознать и помочь
 - Как работать с сопротивлением команды
 - Как проводить собеседования продавцов
 - Кадровый резерв
- Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании
 - Первый год в роли РОПа: что нужно знать заранее
 - Миссия руководителя отдела продаж в компании

Блочно-модульный характер обучения позволяет перерабатывать и обновлять учебный материал, оценить творческий потенциал слушателя, его умения самостоятельного получения новых знаний. По каждому модулю (дисциплине) производится промежуточный контроль в форме домашних заданий и зачетов.

Реализация данной учебной программы включает теоретическое обучение, домашние задания-практикумы, онлайн-встречи с экспертами по разбору реальных кейсов, а также промежуточный контроль знаний и навыков и итоговую аттестацию.

Итоговая аттестация проводится в виде онлайн тестирования.

Процесс обучения строится так, чтобы слушатели наряду с изучением вопросов теории, имели возможность применить полученные знания на практике и закрепить профессиональные навыки.

АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом.

В случае успешной сдачи зачетов по всем дисциплинам и комплексного экзамена, слушатели получают удостоверение о повышении квалификации АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур».

Цель реализации программы:

приобретение новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций. А также освоение новых знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

Планируемые результаты освоения программы:

Специалист должен обладать общими компетенциями (ОК), включающими способности:

- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- работать самостоятельно и в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- развивать культуру межличностного общения, устанавливать контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

Специалист должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

- Анализ и работа по улучшению показателей структурных подразделений
- Сбор необходимых потребностей и информации для проведения анализа текущей ситуации
- Управление параметрами продаж
- Формирование и управление отделом продаж
- Построение отношений с разными типами людей

Область реализации компетенций цифровой экономики: Телефонные продажи любых видов товаров и услуг.

Характеристика профессиональной деятельности слушателей

Область профессиональной деятельности слушателей:

- Продажи на рынках b2b, b2c и b2g
- Маркетинг и продвижение продаж

Категория слушателей:

- 1) граждане, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) граждане, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Уровень сложности программы: продвинутый уровень (ключевые профессиональные знания и умения/ освоение основного инструментария и технологий профессиональной деятельности и (или) опыт самостоятельного решения профессиональных задач в соответствующей области реализации компетенции цифровой экономики)

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение:

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Опыт работы: опыт работы от 3 месяцев

Минимальное количество мест в группе: 10

Максимальное количество мест в группе: 30

Организационно-педагогические условия:

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Срок обучения: 52/4/1 (ак час, нед., мес.)

Недельная нагрузка: 13 часов

Предварительный режим обучения: 2,6 академических часа в день

Режим занятий: 37 академических часов самостоятельного обучения, 15 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

- Преподаватели учебных дисциплин – Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее трех лет; использование при изучении дисциплин программы эффективных методик преподавания, предполагающих выполнение слушателями практических заданий.
- Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу
- Информационно-технологический персонал – обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта Контур. Школы и т.п).

Содержание программы повышения квалификации определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших Программу.

Текущий контроль знаний проводится в форме наблюдения за работой слушателей и контроля их активности на образовательной платформе, мониторинг и ответы на сообщения в чате и через формы обратной связи – вопросы преподавателям.

Текущий контроль знаний проводится в форме наблюдения за работой слушателей и контроля их активности на образовательной платформе, проверочного тестирования.

Промежуточный контроль знаний, полученных слушателями посредством самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), проводится в виде тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин Программы в объеме, предусмотренном для обязательных самостоятельных занятий и подтвердивший самостоятельное изучение сдачей поурочных тестов.

Лица, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

Оценочными материалами по Программе являются блоки контрольных вопросов по дисциплинам, формируемые образовательной организацией и используемые при текущем контроле знаний (тестировании) и итоговой аттестации.

Методическими материалами к Программе являются сопроводительные материалы к лекциям в виде презентаций, которые используются при освоении дисциплин Программы. Перечень методических материалов приводится в рабочей программе образовательной организации.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В РАМКАХ ИМЕЮЩЕЙСЯ КВАЛИФИКАЦИИ, КАЧЕСТВЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Отдел продаж: от создания к управлению» **должен знать:**

- Устройство отдела продаж
- Типологию менеджеров
- Виды каналов продаж
- Систему материальной мотивации
- Причины эмоционального выгорания сотрудников
- Причины сопротивления сотрудников.

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Отдел продаж: от создания к управлению» **должен уметь:**

- Подбирать менеджера в отделы по типологии
- Выбирать подходящий канал продаж
- Работать с базой клиентов
- Работать с эмоциональным выгоранием сотрудников
- Работать с сопротивлением сотрудников
- Создавать кадровый резерв.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
Повышения квалификации

ОТДЕЛ ПРОДАЖ: ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ак. ч.	Из них:		Форма контроля
			Самостоятельн ая работа	Работа на образователь ьной онлайн- платформе	
1	Структура отдела продаж	11	8	3	Зачет
2	Как наладить удобную работу с базой клиентов	10	8	2	Зачет
3	Управление командой	22	16	6	Зачет
4	Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании	7	5	2	Зачет
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		2	—	2	Зачет
Всего:		52	37	15	—

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
повышения квалификации

ОТДЕЛ ПРОДАЖ: ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ак. ч.	Из них:		Форма контроля
			Самостоятельн ая работа	Работа на образовател ьной онлайн- платформе	
1	Структура отдела продаж	11	8	3	Зачет
1.1	Устройство отдела продаж	4	3	1	Тестирование
1.2	8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач	7	5	2	Тестирование
2	Как наладить удобную работу с базой клиентов	10	8	2	Зачет
2.1	Виды каналов продаж. Как выбрать подходящий	5	4	1	Тестирование
2.2	Как работать с базой клиентов	5	4	1	Тестирование
3	Управление командой	22	16	6	Зачет
3.1	Система материальной мотивации в отделе продаж	6	4	2	Тестирование
3.2	Эмоциональное выгорание сотрудников: как не допустить или распознать и помочь	4	3	1	Тестирование
3.3	Как работать с сопротивлением команды	4	3	1	Тестирование
3.4	Как проводить собеседования продавцов	4	3	1	Тестирование
3.5	Кадровый резерв	4	3	1	Тестирование
4	Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании	7	5	2	Зачет
4.1	Первый год в роли РОПа: что знать заранее	4	3	1	—
4.2	Миссия руководителя отдела продаж в компании	3	2	1	—
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		2	—	2	Зачет
Всего:		52	37	15	—

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы – 4 недели. Примерный режим занятий: 2,6 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4
1	Структура отдела продаж	РП	3			
		СР	8			
2	Как наладить удобную работу с базой клиентов	РП		2		
		СР		8		
3	Управление командой	РП		3	3	
		СР			10	6
4	Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании	РП				2
		СР				5
Итоговая аттестация		РП				2
		СР				

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Структура отдела продаж»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

ОТДЕЛ ПРОДАЖ: ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей в области управления бизнес-процессами, использования полученных знания в практической работе. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 1221 «Руководители служб по сбыту и маркетингу», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям понять устройство отдела продаж, изучить типологию менеджеров и подбирать подходящий тип по свои задачи.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Ресурсы-«Входы»
- Результаты-«Выходы»
- Механизмы бизнес-процессов
- Типологию менеджеров по продажам

Уметь:

- Управлять бизнес-процессами
- Подбирать нужный тип менеджера по продажам под особенность бизнеса
- Определять профессиональные навыки и качества каждого типа менеджера по продажам

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 11 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 8 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 3 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ак. ч.	Из них:		Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовател ьной онлайн- платформе	
1	Структура отдела продаж	11	8	3	Зачет
1.1	Устройство отдела продаж	4	3	1	Тестирование
1.2	8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач	7	5	2	Тестирование

Урок 1.1. Устройство отдела продаж

- Модель отдела продаж
- Ресурсы – «Входы»
- Результаты – «Выходы»
- Управление
- Механизмы
- Отдел продаж – это система

Урок 1.2. 8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач

- Какие особенности бизнеса определяют требования к менеджерам
- Какие функциональные задачи определяют требования к менеджерам
- № 1. Менеджер по работе с ключевыми клиентами
- № 2. Менеджер по активации
- № 3. Менеджер по работе с корпоративными клиентами
- № 4. Менеджер телефонных продаж
- № 5 и № 6. Менеджер по продлению и менеджер по развитию клиентов
- № 7. Менеджер выездных продаж
- № 8. Консультант-продавец

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб

Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Как наладить удобную работу с базой клиентов»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации
ОТДЕЛ ПРОДАЖ: ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей в области определения видов каналов продаж, эффективной работы с базой клиентов и разных подходов работы с ней. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 1221 «Руководители служб по сбыту и маркетингу», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить виды каналов продаж, формирует навыки подходящего канала продаж и работы с базой клиентов.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Определение и виды каналов продаж
- Возможности и сложности каждого канала продаж
- Определение базы клиентов
- Критерии сегментации базы

Уметь:

- Подбирать подходящий канал продаж
- Работа по свободной базе без закреплений
- Работа по закрепленной базе
- Использовать гибридный подход при работе с базами

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 8 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 2 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ак. ч.	Из них:		Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе	
2	Как наладить удобную работу с базой клиентов	10	8	2	Зачет
2.1	Виды каналов продаж. Как выбрать подходящий	5	4	1	Тестирование
2.2	Как работать с базой клиентов	5	4	1	Тестирование

Урок 2.1. Виды каналов продаж. Как выбрать подходящий

- Что такое каналы продаж и их классификация
- Собственный канал продаж
- Партнерский канал продаж
- Онлайн-продажи
- Как выбрать канал продаж и нужно ли выбирать

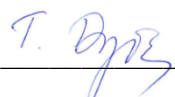
Урок 2.2. Как работать с базой клиентов

- Что такое база клиентов. Критерии сегментации базы
- Работа по свободной базе без закреплений
- Работа по закрепленной базе
- Гибридный подход

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Управление командой»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации
ОТДЕЛ ПРОДАЖ: ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей в области мотивации сотрудников и выбора системы материальной мотивации, создание кадрового резерва в своем отделе. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 1221 «Руководители служб по сбыту и маркетингу», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить системы мотивации в отделе продаж, дает понимание работы с эмоциональным выгоранием и сопротивлением сотрудников. Формирует осознание потребности в кадровом резерве, его возможности и риски.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Определение системы мотивации
- Примеры разных систем мотивации
- Определение сопротивления сотрудников и причины возникновения
- Колесо компетенций
- Определение кадрового резерва
- Возможности и риски кадрового резерва

Уметь:

- Использовать KPI и SMART для материальной мотивации сотрудников
- Подбирать подходящую систему мотивации в своем отделе
- Распознавать эмоциональное выгорание сотрудников
- Работать с сопротивлением сотрудника
- Проводить собеседования продавцов
- Создавать кадровый резерв

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 22 ак. часа (из них самостоятельное изучение материала – 16 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 6 ак. часов).

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ак. ч.	Из них:		Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе	
3	Управление командой	22	16	6	Зачет
3.1	Система материальной мотивации в отделе продаж	6	4	2	Тестирование
3.2	Эмоциональное выгорание сотрудников: как не допустить или распознать и помочь	4	3	1	Тестирование
3.3	Как работать с сопротивлением команды	4	3	1	Тестирование
3.4	Как проводить собеседования продавцов	4	3	1	Тестирование
3.5	Кадровый резерв	4	3	1	Тестирование

Урок 3.1. Система материальной мотивации в отделе продаж

- Что такое система мотивации
- KPI и SMART для мотивации. Что выбрать и как внедрить
- Примеры разных систем материальной мотивации в зависимости от целей бизнеса

Урок 3.2. Эмоциональное выгорание сотрудников: как не допустить или распознать и помочь

- Что такое эмоциональное выгорание
- Как руководителю распознать эмоциональное выгорание
- Причины выгорания у сотрудников отдела продаж
- Предупреждение выгорания у сотрудников

Урок 3.3. Как работать с сопротивлением команды

- Что такое сопротивление
- Причины возникновения сопротивления
- Что полезного в сопротивлении
- Как работать с сопротивлением

Урок 3.4. Как проводить собеседования продавцов

- На какие качества кандидата обращать внимание
- Колесо компетенций
- Какие вопросы задавать кандидату
- Тестовое задание

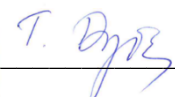
Урок 3.5. Кадровый резерв

- Что такое кадровый резерв
- Как создать кадровый резерв
- Почему хороший МПП не равно хороший РОП
- Возможности и риски кадрового резерва

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации
ОТДЕЛ ПРОДАЖ: ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей в делегирования своих задач на сотрудников отдела, прокачивания новых компетенций. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 1221 «Руководители служб по сбыту и маркетингу», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина дает слушателям возможность изучить методы самомотивации и профилактики выгорания в первый год работы руководителем отдела продаж, обучиться делегированию задач.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Определение делегирования
- Определение эмоционального интеллекта
- Типологию власти
- Миссию руководителя отдела продаж в компании

Уметь:

- Работать со стрессом в работе
- Заниматься профилактикой выгорания и самомотивацией
- Прокачивать новые компетенции
- Использовать разные типы власти

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 5 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 2 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ак. ч.	Из них:		Форма контроля
			Самостоятельн ая работа	Работа на образовател ьной онлайн- платформе	
4	Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании	7	5	2	Зачет
4.1	Первый год в роли РОПа: что знать заранее	4	3	1	—
4.2	Миссия руководителя отдела продаж в компании	3	2	1	—

Урок 4.1. Первый год в роли РОПа: что нужно знать заранее

- Стресс в жизни РОПа
- Самомотивация и профилактика выгорания
- Прокачка новых компетенций
- Делегирование
- Эмоциональный интеллект

Урок 4.2. Миссия руководителя отдела продаж в компании

- РОП развивает бизнес
- РОП решает проблемы
- РОП – лицо отдела и компании, пример для команды
- РОП развивает персонал
- Стать РОПом – сделано. Что дальше?

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан «Фонд оценочных средств по программе, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний,
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, активность на занятиях

Текущий контроль знаний слушателей проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - Оценка качества усвоения слушателями содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно-тематическим планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета посредством тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем образовательной программы в объеме, предусмотренном для лекционных и практических занятий.

Лицам, освоившим образовательную программу «Отдел продаж: от создания к управлению» и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации установленного образца с указанием названия программы, календарного периода обучения, длительности обучения в академических часах.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых слушателями.

Критерии оценки слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Организация деятельности	- Выстраивание бизнес-процессов - Расставление приоритетов в задачах - Формирование команды под бизнес-процессы	Знания: - Устройство отдела продаж - Механизмы бизнес-процессов - Типологию менеджеров по продажам Умения: - Управлять бизнес-процессами - Подбирать нужный тип менеджера - Определять профессиональные навыки и качества каждого типа менеджера по продажам
Работа с базой клиентов	- Подбор канала продаж под каждый сегмент базы клиентов - Определение подхода в работе с базами	Знания: - Определение и виды каналов продаж - Возможности и сложности каждого канала продаж - Определение базы клиентов - Критерии сегментации базы Умения: - Подбирать подходящий канал продаж - Работа по свободной базе без закреплений - Работа по закрепленной базе - Использовать гибридный подход при работе с базами
Управление людьми	- Выбор стиля управления - Мотивация сотрудников - Выстраивание процесса делегирования	Знания: - Примеры разных систем мотивации - Определение сопротивления сотрудников и причины возникновения - Причины эмоционального выгорания сотрудников - Возможности и риски кадрового резерва - Типология власти Умения: - Подбирать подходящую систему мотивации в своем отделе - Работать с причинами сопротивлений сотрудников - Проводить собеседования продавцов - Создавать кадровый резерв

Оценка качества освоения учебных модулей проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	- «зачет» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
Не зачтено	- «незачет» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

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

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям
<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всестороннее знание материалов, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателя. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
<i>«не зачтено»</i>	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Фонд оценочных средств

Урок 1.1. Устройство отдела продаж

1. Какие из нижеперечисленных пунктов можно отнести к ресурсам (входам) в отделе продаж? (множественный выбор)
 1. Методология продаж
 2. Выручка
 3. Прогрев
 4. Телефония, интернет
2. К какому управлению относятся индивидуальные встречи?
 1. Ручному управлению
 2. Системному управлению
 3. Материальным выходами
3. Что из перечисленного можно отнести к руководящим документам? (множественный выбор)
 1. Должностные инструкции
 2. Стратегические сессии
 3. Положение о подразделении
 4. Клиентские буклеты и презентации
4. К чему относятся компьютеры, ноутбуки и иное оборудование?
 1. Механизмам достижения результатов в отделе продаж
 2. Ручному управлению в отделе продаж
 3. Методологии продаж
5. Что может быть передано на входе в отдел продаж в качестве материалов? (множественный выбор)
 1. Кандидаты для трудоустройства
 2. Коммерческие предложения и буклеты
 3. Партнерские коллаборации
 4. Презентации

Урок 1.2. 8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач

1. Какими задачами НЕ занимается менеджер по продлению в отличие от менеджера по развитию клиентов?
 1. Задачами допродаж дополнительных сервисов
 2. Задачами продления тарифов на уже проданные товары и услуги
 3. Прямыми коммуникациями с клиентами
2. Какие особенности необходимо учитывать при выборе конкретной специализации менеджера по продажам? (множественный выбор)
 1. Особенности бизнеса клиента
 2. Предпочтительные каналы связи с клиентом
 3. Наличие конкурентов
 4. Специфику продаваемого продукта
3. Какой навык необходимо оценивать на собеседованиях, если менеджеру предстоит выступать на крупных конференциях с презентацией вашего продукта?
 1. Навык командной работы
 2. Навык публичных выступлений
 3. Организаторские способности

Урок 2.1. Каналы продаж: какие бывают и как выбрать подходящий

1. По какому из каналов клиент узнает о продукте?
 1. Канал продаж
 2. Канал коммуникации
 3. Партнерский канал продаж

2. Что из перечисленного относится к возможностям, которые бизнес получает при работе в партнерских коллаборациях? (множественный выбор)
 1. Наполнение продукта новыми смыслами
 2. Увеличение узнаваемости
 3. Качественная продуктовая отстройка от конкурентов
 4. Снижение лояльности при неверном выборе партнера
3. Какие риски необходимо учитывать при построении онлайн-продаж?
 1. Снижение среднего чека
 2. Риски, связанные с укомплектованностью команды и текучестью кадров
 3. Легкое масштабирование
4. Что из перечисленного ниже НЕ относится к каналам коммуникации?
 1. Реклама на ТВ
 2. Статьи в прессе
 3. Email-рассылки
5. Как называется канал продаж, при коротком сделка осуществляется напрямую между менеджером компании-продавца и покупателем?
 1. Канал продвижения
 2. Партнерский канал продаж
 3. Прямой канал продаж

Урок 2.2. Как работать с базой клиентов

1. Какие критерии необходимо первоочередно определить для создания правил бронирования клиентов за менеджерами? (множественный выбор)
 1. Событие-индикатор для создания бронирования
 2. ФИО менеджера, за которым бронируется клиент
 3. Период бронирования
 4. Размер среднего чека
2. Что относится к плюсам схемы работы менеджеров по свободной базе (без закрепления)?
 1. Здоровая конкуренция среди менеджеров
 2. Снижение конверсии
 3. Фокус на сложных сделках
3. Какие критерии могут использоваться для сегментации базы клиентов - физических лиц? (множественный выбор)
 1. Регион или район
 2. ОКВЭД
 3. Уровень дохода
 4. Возраст

Урок 3.1. Материальная мотивация и KPI

1. Из какой мотивации состоит система мотивации сотрудников?
 1. Финансовой и материальной
 2. Нематериальной и эмоциональной
 3. Материальной и нематериальной
2. Что относится к материальной системе мотивации? (множественный выбор)
 1. Фиксированная часть заработной платы (оклад)
 2. Переменная часть заработной платы (премии)
 3. Корпоративная жизнь
3. Что такое KPI?
 1. Оцифрованные показатели результативности и эффективности работы сотрудников и отделов
 2. Коэффициент, учитывающий только командный фактор работы
4. Что означает буква " S " в технологии SMART?
 1. Specific – Конкретная

2. Start - Начало
3. Situation - Ситуация
5. Что означает буква "R" в технологии SMART?
 1. Relevant – Актуальная
 2. Real - Реальная
 3. Result – Результат

Урок 3.2. Эмоциональное выгорание сотрудников: как предотвратить и как бороться

1. Что является выгоранием, согласно определению Международной классификации болезней?
 1. Синоним депрессии
 2. Синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен
 3. Не существующий термин
2. Какие термины относятся к стадиям эмоционального выгорания? (множественный выбор)
 1. Эмоциональная истощенность
 2. Редукция достижений
 3. Раздражительность
 4. Деперсонализация
3. Как выражается третья (финальная) стадия выгорания - деперсонализация?
 1. Тоска и грусть
 2. Утрата ощущения себя как личности
 3. Усталость и утомляемость
4. Какой из перечисленных ниже инструментов помогает "полечить" ощущение недооцененности у сотрудника?
 1. Дорожная карта проекта
 2. Появление новых интересных задач
 3. Публичное признание успехов и вклада
5. Какой из перечисленных ниже инструментов помогает "полечить" ощущение усталости от клиентов или продукта?
 1. Появление новых интересных задач
 2. Появление наставника
 3. Публичное признание

Урок 3.3. Как работать с сопротивлением команды

1. Что такое сопротивление?
 1. Осознанное поведение сотрудника
 2. Неосознанное поведение сотрудника
 3. Может быть как осознанным, так и не осознанным поведением сотрудника или группы людей
2. Что содержит формула Бекхарда, описывающая управление изменениями? (множественный выбор)
 1. Фокус на неудовлетворенность текущим положением дел
 2. Фокус на образ желаемого будущего
 3. Фокус на программу действий и ближайших шагов
 4. Фокус отсутствие изменений
3. Одна из часто встречающихся причин сопротивления - непонимание сотрудником последствий лично для себя. Как можно минимизировать такой тип сопротивления?
 1. Игнорировать такое сопротивление
 2. Рассказать на публичной презентации цели и вызовы, которые побудили нас к реализации изменений

3. В индивидуальном порядке обсудить последствия и сделать фокус на появляющиеся возможности
4. В чем польза сопротивления команды для руководителя?
 1. При определенных обстоятельствах это повод повторно проанализировать предлагаемый проект
 2. Формирование отстраненности между руководителем и сотрудниками
 3. У сопротивления нет никакой пользы
5. Одна из часто встречающихся причин сопротивления - непонимание предпосылок для реализации проекта изменений. Как можно минимизировать такой тип сопротивления?
 1. Игнорировать такое сопротивление
 2. Сменить руководителя проекта изменения
 3. Рассказать про предпосылки и цели индивидуально или публично

Урок 3.4. Как проводить собеседования продавцов

1. Что такое hard skills или хард скиллы?
 1. Умение сохранять жесткость в любых стрессовых условиях
 2. Навыки, связанные с работой в трудных условиях
 3. Узкие профессиональные навыки, необходимые для решения конкретных задач в повседневной работе
2. Что такое soft skills или софт скиллы?
 1. Мягкие или гибкие навыки, тесно связанные с личностными качествами кандидата
 2. Узкие профессиональные навыки, необходимые для решения конкретных задач в повседневной работе
 3. Навыки мягких переговоров
3. Как называется методика проведения собеседований, при которой анализируется опыт кандидата в рамках конкретной ситуации: задачи, действия, результат?
 1. SMART
 2. STAR
 3. START
4. Является ли тестовое задание неотъемлемым этапом собеседования на позицию продавца?
 1. Да, это ключевой этап общения с кандидатом
 2. Нет, тестовое задание требуется только в определенных обстоятельствах
 3. Тестовое задание не применимо к продающим вакансиям, этот этап используется только для технических вакансий
5. Кому можно применять Колесо компетенций?
 1. Только для линейных позиций (менеджер по продажам, специалист)
 2. Только для руководящих позиций (от руководителя группы и выше)
 3. Для позиций любого уровня

Урок 3.5. Кадровый резерв

1. Что такое кадровый резерв?
 1. Номинальный список сотрудников для назначения на топовые позиции компании
 2. Это неформальная группа лидеров компании, обеспечивающая развитие бизнеса
 3. Сознательно сформированная группа сотрудников, потенциально способных обеспечить эффективную деятельность на значимых и руководящих должностях в компании и претендующих на эти должности
2. Когда компания прибегает к назначению сотрудников из кадрового резерва? (множественный выбор)
 1. При увольнении или переводе ключевых сотрудников
 2. При масштабировании и расширении бизнеса
 3. Компания обязана предоставить сотруднику из кадрового резерва возможности для карьерного роста в течение месяца после его заявления о желании занять новую позицию

3. Какие факторы относятся к преимуществам создания кадрового резерва в компании? (множественный выбор)

1. Демотивация персонала в случае непрозрачных критериев
2. Выход ключевого сотрудника не порождает кризис
3. Снижение текучки среди талантливых и амбициозных сотрудников
4. Снижение затрат на подбор кандидатов и наём сотрудников

4. Что является вторым этапом создания кадрового резерва?

1. Определение ключевых компетенций кандидатов
2. Формирование индивидуальных планов развития
3. Публичное освещение запуска программы

Урок 4.1. Первый год в роли РОПа — что важно знать заранее

1. Что такое делегирование?

1. Один из инструментов самомотивации
2. Синоним самостоятельного решения задачи
3. Передача задач и/или соответствующих полномочий от руководителя к подчиненному

2. Что рекомендуется РОПу с целью профилактики собственного выгорания? (множественный выбор)

1. Соблюдать баланс работы и отдыха
2. Брать больше задач, чтобы не думать о стрессе
3. Заранее планировать отдых и бронировать его в календаре
4. Общаться с наставником

3. Как называется умение распознавать эмоции других людей и управлять ими?

1. Поощрительная власть
2. Легкое масштабирование
3. Эмоциональный интеллект

4. Какой вид власти из перечисленных основан на должностных полномочиях?

1. Легитимная
2. Поощрительная
3. Принудительная
4. Экспертная

5. Какой вид власти из перечисленных основан на профессиональной подготовке и компетенциях сотрудника?

1. Легитимная
2. Поощрительная
3. Принудительная
4. Экспертная

Итоговое тестирование

1. Что из перечисленного можно отнести к руководящим документам? (множественный выбор)

1. Должностные инструкции
2. Стратегические сессии
3. Положение о подразделении
4. Клиентские буклеты и презентации

2. Что может быть передано на входе в отдел продаж в качестве материалов? (множественный выбор)

1. Кандидаты для трудоустройства
2. Коммерческие предложения и буклеты
3. Партнерские коллаборации
4. Презентации

3. Какими задачами НЕ занимается менеджер по продлению в отличие от менеджера по развитию клиентов?
 1. Задачами допродаж дополнительных сервисов
 2. Задачами продления тарифов на уже проданные товары и услуги
 3. Прямыми коммуникациями с клиентами
4. Какой навык необходимо оценивать на собеседованиях, если менеджеру предстоит выступать на крупных конференциях с презентацией вашего продукта?
 1. Навык командной работы
 2. Навык публичных выступлений
 3. Организаторские способности
5. Какие риски необходимо учитывать при построении онлайн-продаж?
 1. Снижение среднего чека
 2. Риски, связанные с укомплектованностью команды и текучестью кадров
 3. Легкое масштабирование
6. Что из перечисленного ниже НЕ относится к каналам коммуникации?
 1. Реклама на ТВ
 2. Статьи в прессе
 3. Email-рассылки
7. Что относится к плюсам схемы работы менеджеров по свободной базе (без закрепления)?
 1. Здоровая конкуренция среди менеджеров
 2. Снижение конверсии
 3. Фокус на сложных сделках
8. Какие критерии могут использоваться для сегментации базы клиентов - физических лиц? (множественный выбор)
 1. Регион или район
 2. ОКВЭД
 3. Уровень дохода
 4. Возраст
9. Из какой мотивации состоит система мотивации сотрудников?
 1. Финансовой и материальной
 2. Нематериальной и эмоциональной
 3. Материальной и нематериальной
10. Что такое KPI?
 1. Оцифрованные показатели результативности и эффективности работы сотрудников и отделов
 2. Коэффициент, учитывающий только командный фактор работы
11. Какие термины относятся к стадиям эмоционального выгорания? (множественный выбор)
 1. Эмоциональная истощенность
 2. Редукция достижений
 3. Раздражительность
 4. Деперсонализация
12. Как выражается третья (финальная) стадия выгорания - деперсонализация?
 1. Тоска и грусть
 2. Утрата ощущения себя как личности
 3. Усталость и утомляемость
13. Что такое сопротивление?
 1. Осознанное поведение сотрудника
 2. Неосознанное поведение сотрудника
 3. Может быть как осознанным, так и не осознанным поведением сотрудника или группы людей

14. Одна из часто встречающихся причин сопротивления - непонимание сотрудником последствий лично для себя. Как можно минимизировать такой тип сопротивления?
1. Игнорировать такое сопротивление
 2. Рассказать на публичной презентации цели и вызовы, которые побудили нас к реализации изменений
 3. В индивидуальном порядке обсудить последствия и сделать фокус на появляющиеся возможности
15. Является ли тестовое задание неотъемлемым этапом собеседования на позицию продавца?
1. Да, это ключевой этап общения с кандидатом
 2. Нет, тестовое задание требуется только в определенных обстоятельствах
 3. Тестовое задание не применимо к продающим вакансиям, этот этап используется только для технических вакансий
16. Кому можно применять Колесо компетенций?
1. Только для линейных позиций (менеджер по продажам, специалист)
 2. Только для руководящих позиций (от руководителя группы и выше)
 3. Для позиций любого уровня
17. Что такое кадровый резерв?
1. Номинальный список сотрудников для назначения на топовые позиции компании
 2. Это неформальная группа лидеров компании, обеспечивающая развитие бизнеса
 3. Сознательно сформированная группа сотрудников, потенциально способных обеспечить эффективную деятельность на значимых и руководящих должностях в компании и претендующих на эти должности
18. Когда компания прибегает к назначению сотрудников из кадрового резерва? (множественный выбор)
1. При увольнении или переводе ключевых сотрудников
 2. При масштабировании и расширении бизнеса
 3. Компания обязана предоставить сотруднику из кадрового резерва возможности для карьерного роста в течение месяца после его заявления о желании занять новую позицию
19. Что такое делегирование?
1. Один из инструментов самомотивации
 2. Синоним самостоятельного решения задачи
 3. Передача задач и/или соответствующих полномочий от руководителя к подчиненному
20. Как называется умение распознавать эмоции других людей и управлять ими?
1. Поощрительная власть
 2. Легкое масштабирование
 3. Эмоциональный интеллект

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Требования к образованию и обучению лица, занимающего должность преподавателя: высшее образование — специалитет или магистратура, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Дополнительное профессиональное образование — профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

Требования к опыту практической работы: при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) — опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями или соответствующей преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Преподаватель: стаж работы в образовательной организации не менее одного года; при наличии ученой степени (звания) — без предъявления требований к стажу работы.

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Прохождение в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

Требования к материально-техническим условиям

Организация проводит занятия по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, д. 18. Аудитории для занятий расположены на 11-м этаже здания.

Все занимаемые помещения соответствуют обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Помещения имеют централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещений обеспечивается современными системами кондиционирования, за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы.

Учебным центром СКБ Контур заключен договор с организацией общественного питания о возможности обеспечения слушателей питанием.

В учебной аудитории проводятся лекции и практические занятия. Аудитория оснащена столами и стульями, в составе учебного оснащения маркерная доска и флипчарт, в случае необходимости подключается мультимедийный проектор, слушателям предоставляются компьютеры.

Компьютерная сеть учебного центра оснащена необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу. На каждом компьютере обеспечен постоянный доступ к компьютерной программе «Контур.Школа».

Для проведения вебинаров и онлайн-трансляций используется оснащенная современным оборудованием видеостудия:

- помещение оборудовано посадочными местами для спикера(ов);
- спикеру предоставляется персональный компьютер с соответствующими мультимедийными характеристиками (Intel Core i3 либо идентичные по характеристикам, оперативная память: от 4 Гб и выше для всех ОС), со стабильным соединением с сетью Интернет на скорости не менее 1 Мбит/с;
- видеочамера (максимальное разрешение видео — не менее 3840 x 2160).

Размещение материалов вебинаров и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

1. Трансляция вебинара в режиме реального времени.
2. Хранение, систематизация записей вебинаров, с предоставлением участникам возможности просмотра записи онлайн.
3. Хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ.
4. Напоминание участникам о предстоящем вебинаре за 1 час до начала мероприятия.
5. Использование защищенных соединений, передача и прием видео и звука по протоколам RTMP(S) или аналогичным.
6. Управление качеством и разрешением передаваемого/принимаемого видео вплоть до разрешения HD 720p на каждого участника мероприятия (адаптивный стриминг).
7. Обмен короткими текстовыми сообщениями (чат).
8. Осуществление записи мероприятий в формате, не требующем конвертации для проигрывания (mp4, AVI, WMA и т.д.).
9. Система регистрации на вебинар.
10. Техническое сопровождение проведения вебинара.
11. Отображение числа участников.
12. Техническая доступность услуги не менее 99,8% времени.
13. Устойчивость при проведении вебинара при единовременном подключении до 3000 участников.
14. Возможность участия пользователей на вебинарах в браузерах Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari с установленным плагином Adobe Flash Player.
15. Передача аудио- и видеоинформации на персональные компьютеры участников реализована при скорости интернет-соединения не менее 134 кбит/с.

Основные функции программы Контур.Школа:

1. Размещение расписания и описания учебных программ и условий обучения.
2. Онлайн-трансляция учебных занятий с возможностью обратной связи.
3. Размещение тестов и проведение онлайн-тестирования.
4. Размещение и выбор образовательного контента и заданий для слушателей.
5. Хранение учебно-методических материалов.
6. Обратная связь слушателей к организаторам и преподавателям.
7. Автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов слушателей.
8. Хранение информации о ходе учебного процесса и результатов обучения в течение периода обучения.
9. Сбор и хранение заявок на обучение и сведений о слушателях.
10. Создание и актуализация контента и учебно-методических материалов.
11. Информационно-консультационное обслуживание слушателей.

Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

Список литературы

1. Конфликт — это подарок. Как направить энергию разногласий в мирное русло / [Нейт Регьер]; Манн, Иванов и Фербер; 2018. – 272 с.
2. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации/[Дмитрий Болдогов, Светлана В. Иванова, Оксана Жигилий, Анна Глотова, Эмма Борчанинова]; Иванова С.В.; 2020. – 330 с.
3. Секрет. Что знают и делают великие лидеры/ Кен Бланшар, Марк Миллер. Электронный ресурс. URL: <https://litresp.ru/chitat/ru/Б/blanshar-ken/sekret-cto-znayut-i-delayut-velikie-lideri>
4. Школа продаж/ [Александр Деревницкий]; Манн, Иванов и Фербер; 2020. – 480 с.
5. Эмоциональный интеллект. Российская практика / [Сергей Шабанов, Алена Алешина]; Манн, Иванов и Фербер; 2022. – 429 с.
6. Эффективный руководитель /[Питер Друкер]; Манн, Иванов и Фербер; 2018. - 235 с.

Периодические издания

- Контур Журнал – новости и статьи по продажам <https://kontur.ru/articles/prodazhi>
- Бизнес портал – новости, статьи <https://zhazhda.biz/>
- Бизнес портал – новости и полезные статьи www.e-xecutive.ru

Интернет-ресурсы

- Ресурсы Google
- <https://kontur.ru/talk>
- <https://glvrd.ru/>
- <https://ru.padlet.com/>
- <https://kontur.ru/compass>
- <https://skbkontur-focus.ru/>