

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«МИЛКИ КОМПАНИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ»



 / В.Г. Колун  
Приказ № 101/1-ДПО  
от «13» января 2025г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –  
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ,  
ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ**

**Агент коммерческий**

**Код профессии: 20004 (3 разряд)**

**Квалификация: «Агент коммерческий, 3 разряд»**

**Трудоемкость: 320 академических часов**

**Автор-составитель:**

Учебно - методический отдел

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ»

## СОДЕРЖАНИЕ

### ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

#### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Нормативная основа разработки образовательной программы

1.2 Цели и задачи реализации программы

1.3 Общая характеристика Программы

1.4 Профессиональные компетенции профессии, должности служащих

1.5 Результаты освоения Программы

1.6 Общая характеристика программы

#### 2 ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

#### 3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1 Учебный план

### **3.1** Учебно-тематический график

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

#### 5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы профессионального обучения

5.2 Кадровое обеспечение реализации программы

5.3 Материально-технические база программы профессионального обучения

5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя (потребителя образовательной услуги)

5.5 Методические материалы

#### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В условиях стремительного развития технологий и увеличения конкуренции на рынке продаж, эффективное управление продажами становится ключевым фактором успеха для организаций. Данная программа направлена на формирование у специалистов знаний и навыков, необходимых для успешного управления процессом продаж.

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1.1. Нормативная основа разработки образовательной программы

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии, должности служащих «Агент коммерческий» - далее «Программа» - это комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных курсов, оценочных и методических материалов, форм аттестации.

Программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказа Министерства образования и науки РФ 14.07.2023 N 534 "Об утверждении перечня профессий рабочих и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение";
3. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 N 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей, и молодежи";
5. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

Программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки рабочих, служащих по профессии «Агент коммерческий» направлена на получение трудовой функции, квалификации без изменения уровня образования.

## **1.2.Цели и задачи реализации программы**

Целью реализации Программы – является подготовка высококвалифицированных специалистов, способных эффективно управлять процессами продаж, развивать клиентскую базу и достигать поставленных бизнес-целей.

**Основными задачами программы являются:**

### **1. Обучение основам продаж:**

- Изучение ключевых понятий и принципов продаж.
- Освоение этапов процесса продаж

### **2. Анализ рынка и потребностей клиентов:**

- Обучение методам анализа рынка.
- Развитие навыков выявления потребностей клиентов и их удовлетворения.

### **3. Разработка стратегий продаж:**

- Формирование навыков разработки эффективных стратегий продаж.
- Изучение методов сегментации рынка и целевой аудитории.

### **4. Управление взаимоотношениями с клиентами**

### **5. Навыки ведения переговоров:**

- Развитие навыков успешного общения и ведения переговоров с клиентами.
- Освоение техник убеждения и работы с возражениями.

### **6. Командная работа и лидерство:**

- Формирование навыков работы в команде и управления проектами.
- Развитие лидерских качеств для эффективного взаимодействия с коллегами.

### **7. Адаптация к изменениям на рынке:**

- Обучение методам быстрой адаптации к изменениям в рыночной среде.
- Изучение тенденций и новых технологий.

### **1.3 Общая характеристика Программы**

Программа "Агент коммерческий" направлена на подготовку специалистов, способных эффективно работать в условиях современного рынка, обеспечивая рост продаж и развитие бизнеса. Участники программы получают необходимые знания и навыки для успешной карьеры, что позволит им внести значимый вклад в успех своей компании.

При разработке и реализации программы ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» ориентируется на конкретный вид профессиональной деятельности, к которому (которым) готовится слушатель, исходя из потребностей рынка труда и материально-технических ресурсов организации.

Обучение по программе осуществляется на основе договора об оказании услуг, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

#### **Характеристика работ:**

Агент коммерческий отвечает за продвижение и продажу продуктов и услуг

Основные задачи включают:

- Поиск и привлечение клиентов
- Построение и поддержание отношений с клиентами: развитие долгосрочных отношений с существующими клиентами, регулярное взаимодействие для выявления их потребностей.
- Подготовка коммерческих предложений: разработка индивидуальных предложений для клиентов, учитывающих их требования и бюджет.

#### **Профессиональные обязанности:**

Агент коммерческий выполняет ряд ключевых профессиональных обязанностей, направленных на эффективное продвижение и продажу продуктов и услуг. Агент коммерческий играет важную роль в успешном продвижении продуктов компании, установлении долгосрочных отношений с клиентами и достижении поставленных бизнес-целей. Эффективное выполнение профессиональных обязанностей требует

сочетания технических знаний, навыков коммуникации и способности к аналитическому мышлению.

**Должен знать:**

- глубокое понимание ассортимента продуктов и услуг компании, включая их функциональность, преимущества и возможные применения;
- **Стратегии продаж:** знание различных методов и подходов к продажам
- **Анализ рынка:** умение проводить анализ рынка, исследовать потребности клиентов и выявлять рыночные тренды.
- **Конкуренция:** понимание конкурентной среды
- **Договорное право:** знание основ договорного права, включая условия контрактов и обязательства сторон.

## 1.4. Профессиональные компетенции профессии

Слушатель освоивший Программу должен обладать общими и профессиональными компетенциями, соответствующими виду деятельности, включающими в себя способность:

### Организационное обеспечение деятельности организации

Трудовые функции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
<p><b>Продвижение и продажа:</b> Поиск и привлечение новых клиентов. Проведение презентаций и демонстраций продуктов. Подготовка коммерческих предложений. Заключение договоров и контроль их исполнения.</p> <p><b>Консультирование клиентов:</b> Анализ потребностей клиентов. Подбор оптимальных решений из ассортимента компании. Обучение клиентов использованию продуктов.</p> <p><b>Работа с существующими клиентами:</b> Поддержание долгосрочных отношений. Увеличение объема продаж через кросс-продажи и апселлы. Решение возникающих вопросов и проблем.</p> <p><b>Аналитика и отчетность:</b></p>	<p>Проведение переговоров с клиентами.</p> <p>Подготовка и согласование коммерческих предложений.</p> <p>Ведение базы данных клиентов</p> <p>Проведение маркетинговых исследований.</p> <p>Организация и участие в выставках, конференциях.</p> <p>Обучение клиентов работе с продуктами.</p> <p>Контроль выполнения обязательств по договорам.</p> <p>Анализ обратной связи от клиентов.</p>	<p><b>Коммуникативные навыки:</b> Умение вести переговоры и убеждать.</p> <p>Навыки презентации и публичных выступлений.</p> <p><b>Аналитические способности:</b> Умение анализировать потребности клиентов.</p> <p>Навыки работы с данными и составления отчетов.</p> <p><b>Организационные навыки:</b> Умение планировать и управлять временем.</p> <p>Способность работать в условиях многозадачности.</p> <p><b>Техническая грамотность:</b> Понимание принципов работы ИКС. Умение объяснять технические аспекты простым языком.</p> <p><b>Навыки продаж:</b> Знание техник продаж и работы с</p>	<p><b>Отраслевые знания:</b> Понимание рынка информационно-коммуникационных систем. Знание основных продуктов и решений.</p> <p><b>Технические знания:</b> Основы сетевых технологий, облачных решений, программного обеспечения. Понимание принципов работы оборудования и программных платформ.</p> <p><b>Маркетинг и продажи:</b> Основы маркетинга и стратегий продвижения. Знание CRM-систем и инструментов автоматизации продаж.</p> <p><b>Правовые аспекты:</b> Знание основ договорного права.</p> <p><b>Экономические основы:</b> Понимание финансовых показателей и</p>

<p>Анализ рынка и конкурентов.</p> <p>Составление отчетов по продажам.</p> <p>Планирование и прогнозирование продаж.</p> <p><b>Взаимодействие с внутренними подразделениями:</b></p> <p>Координация с техническими специалистами и отделом маркетинга.</p> <p>Участие в разработке стратегий продвижения.</p>		<p>возражениями.</p> <p>Умение закрывать сделки.</p>	<p>рентабельности сделок.</p> <p>Знание основ ценообразования.</p>
---	--	--	--

## 1.5. Результаты освоения Программы

Результатом освоения Программы является овладение слушателями видом профессиональной деятельности «Агент коммерческий».

Агент коммерческий после завершения программы будет уметь эффективно анализировать рынок, выявлять потребности клиентов и разрабатывать стратегии продаж, ориентированные на достижение бизнес-целей. Он освоит навыки ведения переговоров, управления ключевыми клиентами и построения долгосрочных партнерских отношений.

В рамках программы будут изучены основы технологий информационно-коммуникационных систем, включая облачные решения, сети передачи данных и системы безопасности. Участники узнают, как презентовать сложные технические решения в доступной форме, подчеркивая их ценность для бизнеса. Также программа включает изучение основ маркетинга, управления проектами и правовых аспектов.

## 1.6 Общая характеристика программы

**Требования к уровню подготовки поступающих на обучение:** наличие среднего профессионального и (или) высшего образования, что подтверждается наличием соответствующего документа об образовании; возможно обучение лиц, получающих среднее профессиональное и (или) высшее образование, что подтверждается справкой учебного заведения, а документ об окончании обучения по программе дополнительного профессионального образования в этом случае выдается после предъявления диплома о полученном среднем профессиональном и (или) высшем образовании.

Формы освоения программы: заочная, с применением исключительно дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, посредством сети Интернет, с использованием программного обеспечения.

Дистанционная форма обучения проводится средствами платформы, онлайн-конференций в формате онлайн-занятий. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет:

Форма организации образовательной деятельности – индивидуальная или групповая. Профессиональное обучение также может быть в соответствии с индивидуальным ускоренным учебным планом.

Режим занятий: занятия проводятся по учебному расписанию и предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой программы профессионального обучения. Начало обучения по мере комплектования учебных групп, набор на обучение в течение всего календарного года.

Язык обучения – русский

Количество слушателей в группе – до 80 обучающихся

Трудоемкость обучения по данной программе – 320 часов

Занятия с использованием компьютерной техники организуются в соответствии с гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, занятия сокращаются на 15 минут.

Продолжительность 1 ак.ч. – 45 минут.

Число занятий в неделю: 3 ч.

Практическое обучение проходит в режиме онлайн, после окончания практического обучения – итоговая аттестация.

Итоговый документ – свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

## **2. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ**

Результативность освоения программы систематически отслеживается в течение обучения. С этой целью используются разнообразные виды контроля: входной и текущий контроль, итоговая аттестация.

Входной контроль проводится в начале курса для определения уровня знаний, слушателей на начало обучения по программе.

Текущий контроль успеваемости слушателей представляет систематическую проверку учебных достижений слушателей, проводимую педагогом по окончанию изученной темы, в начале следующего урока, в форме устного опроса или ответа на вопросы (письменно), тестирование в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;

- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения программы. Данная информация используется педагогом только для мониторинга результатов обучения и не сообщается слушателям. Домашние задания после каждого урока проверяются педагогом.

Тестирование проходит с использованием компьютерных средств. Слушатель получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Правильные ответы определяются автоматически. Оценка выставляется в зависимости от количества правильно выполненных заданий.

Слушатели, успешно выполнившие обучение, допускаются к итоговой аттестации. Результаты оформляются протоколом.

По результатам слушателю выдается свидетельство. Лицам, не прошедшим аттестацию или получившим неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому ООО «МИЛКИ КОМПАНИ».

### 3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

#### 3.1. Учебный план

Наименование тем	Общее количество часов	В том числе:		Форма контроля
		ТЗ	ПЗ	
Модуль 1. Основа продаж и этические принципы	30	12	16+2	Тестирование
Модуль 2. Роль агента продаж: эффективные продажи	52	26	24+2	Тестирование
Модуль 3. Клиентский сервис	78	38	38+2	Тестирование
Модуль 4. Имидж и грамотность агента	30	7	21+2	Тестирование
Модуль 5. Особенности работы агента в сфере дополнительных образовательных организациях	50	11	37+2	Тестирование
Модуль 6. Юридическая чистота в профессиональной деятельности: «Налоги, трудоустройство и самозанятость»	30	8	20+2	Тестирование
Проектная работа и защита	40			Защита проектов
Итоговая аттестация	10			Экзамен
<b>Итого</b>	<b>320 ч.</b>			

#### 3.2. Учебно-тематический график

Название	Форма	Часы	Дата
<b>Модуль 1. Основа продаж и этические принципы</b>			
Продажи. Виды продаж	Лекция	45 мин	
Правила торговли	Лекция	45 мин	
Правила торговли	Лекция	45 мин	

Общие правила мусульманского права, относящиеся к торговле	Лекция	45 мин	
Дозволенные продажи	Лекция	45 мин	
Дозволенные продажи	Лекция	45 мин	
Ростовщичество и его виды	Лекция	45 мин	
Современные виды торгово-финансовых операций	Лекция	45 мин	
Торговая сделка	Лекция	45 мин	
Условия сделок	Лекция	45 мин	
Рекламная компания с точки зрения нравственных принципов	Лекция	45 мин	
Рекламная компания с точки зрения нравственных принципов	Лекция	45 мин	
Тренажеры направленные на изучение нравственных аспектов	Самостоятельное изучение	16 часов	
<b>Итоговое тестирование</b>	<b>Тестирование</b>	<b>2</b>	
<b>Итого по 1 модулю:</b>		<b>30 часов</b>	
<b>Модуль 2. Роль агента продаж: эффективные продажи</b>			
Агент продаж. Роль и обязанности	Лекция	45 мин	
Сфера деятельности агента продаж	Лекция	45 мин	
Специфика работы агента продаж	Лекция	45 мин	
Руководитель отдела продаж. Его роль — эффективно управлять командой продавцов	Лекция	45 мин	
Основы управления продажами	Лекция	45 мин	
Взаимодействие с другими отделами компании	Лекция	45 мин	

Особенности взаимодействия с отделом дизайна и маркетинга	Лекция	45 мин	
Работа в команде. Тимбилдинги	Лекция	45 мин	
Техническая обеспеченность (Работа с таблицами, офисными программами)	Лекция	45 мин	
Техническая обеспеченность агента (Работа с таблицами, офисными программами)	Практика	45 мин	
Основы продажи и маркетинга	Лекция	45 мин	
Эффективные техники продаж	Лекция	45 мин	
Эффективные техники продаж	Лекция	45 мин	
Эффективные техники продаж	Лекция	45 мин	
B2B продажи	Лекция	45 мин	
Особенности B2B продаж	Лекция	45 мин	
Понять и обработать возражения клиента	Лекция	45 мин	
Анализ и оценка эффективности продаж	Лекция	45 мин	
Применение технологий в процессе продаж	Лекция	45 мин	
Применение технологий в процессе продаж	Лекция	45 мин	
Устойчивость к стрессу в продажах	Лекция	45 мин	
Тайм-менеджмент и отчетность	Лекция	45 мин	
Тайм-менеджмент и отчетность	Лекция	45 мин	
Тренинг по риторике для продавцов	Практика	45 мин	
Обучение сотрудников на основе сценариев взаимодействия: Ролевые	Лекция	45 мин	

игры и практические занятия.			
Создание команды высокого уровня обслуживания: Подбор, обучение и мотивация сотрудников.	Лекция	45 мин	
<b>Самостоятельная работа</b>	Закрепление материала	24 ч.	
<b>Итоговое тестирование</b>	Тестирование	2 ч.	
<b>Итого по 2 модулю:</b>		52 часов	
<b>Модуль 3. Клиентский сервис</b>			
Психология клиента в процессе продажи	Лекция	45 мин	
Основы коммуникации с клиентами	Лекция	45 мин	
Понимание потребностей клиента	Лекция	45 мин	
Обслуживание клиентов	Лекция	45 мин	
Основы обслуживания с vip клиентами	Лекция	45 мин	
Основы обслуживания с vip клиентами	Лекция	45 мин	
Персонализация обслуживания: Использование данных для создания индивидуального опыта.	Лекция	45 мин	
Стандарты обслуживания в онлайн формате	Лекция	45 мин	
Стандарты обслуживания в онлайн формате	Лекция	45 мин	
Клиентский путь и его анализ	Лекция	45 мин	
Создание доверительных отношений с клиентами Элементы доверия в отношениях	Лекция	45 мин	

Практики, способствующие доверию	Практика	45 мин	
Работа с клиентами в зависимости от их типов	Лекция	45 мин	
Работа с клиентами в зависимости от их типов	Лекция	45 мин	
Управление отношениями с клиентами (CRM)	Лекция	45 мин	
Управление отношениями с клиентами (CRM)	Лекция	45 мин	
Управление отношениями с клиентами (CRM)	Лекция	45 мин	
Заключение сделки и постпродажное сопровождение	Лекция	45 мин	
Заключение сделки и постпродажное сопровождение	Лекция	45 мин	
Эффективные методы завершения сделок	Лекция	45 мин	
Поддержка клиента после покупки			
Как организовать лиды, повторное возвращение клиента, как «влюбить» его в организацию	Лекция	45 мин	
Как организовать лиды, повторное возвращение клиента, как «влюбить» его в организацию	Лекция	45 мин	
Основы эмоционального интеллекта	Лекция	45 мин	
Эмоциональный интеллект в обслуживании клиентов: Как распознавать и управлять эмоциями клиентов.	Лекция	45 мин	
Невербальные сигналы и вербальные сигналы Тональность голоса. Выбор слов. Темп речи	Лекция	45 мин	
Техники активного слушания	Лекция	45 мин	
Управление конфликтами и сложными ситуациями: Эффективные			

стратегии для разрешения споров.			
Создание доверительных отношений с клиентами	Лекция	45 мин	
Принципы эффективной переговорной техники	Лекция	45 мин	
Использование аналитики в клиентском сервисе	Лекция	45 мин	
Клиентский опыт (CX) как конкурентное преимущество: Стратегии для создания выдающегося клиентского опыта.	Лекция	45 мин	
Создание лояльности клиентов: Программы лояльности и их влияние на повторные продажи.	Лекция	45 мин	
Тренды в клиентском сервисе 2025 года: Новые подходы и технологии, меняющие индустрию.	Лекция	45 мин	
Как строить долгосрочные отношения с клиентами: Стратегии для удержания клиентов.	Лекция	45 мин	
Кросс-культурное обслуживание клиентов: Учет культурных различий в общении с клиентами.	Лекция	45 мин	
Служба поддержки и управление репутацией в интернете: Как реагировать на негативные отзывы и комментарии.	Лекция	45 мин	
Работа с отзывами клиентов Как собирать и обрабатывать отзывы Как реагировать на положительные и отрицательные отзывы	Лекция	45 мин	
Будущее клиентского сервиса: Прогнозы и тенденции на ближайшие годы.	Лекция	45 мин	

<b>Самостоятельная работа</b>	Закрепление материала	38 ч.	
<b>Итоговое тестирование</b>	Тестирование	2 ч.	
<b>Итого по 3 модулю:</b>		72 часов	
<b>Модуль 4. Имидж и грамотность агента</b>			
Этика в продажах и профессиональное поведение	Лекция	45 мин	
Деловая этика в продажах	Лекция	45 мин	
Имиджи. Агент продаж-лицо компании.	Лекция	45 мин	
Имиджи. Агент продаж-лицо компании.	Лекция	45 мин	
Ораторское искусство. Устная и письменная речь агента	Практика	45 мин	
Ораторское искусство. Устная и письменная речь агента	Практика	45 мин	
Практические кейсы и обобщение материалов	Практика	45 мин	
<b>Самостоятельная работа</b>	Закрепление материала	21	
<b>Итоговое тестирование</b>	Тестирование	2	
<b>Итого по 4 модулю:</b>		30 часов	
<b>Модуль 5. Особенности работы агента в сфере дополнительных образовательных организациях</b>			
Введение в дополнительное образование	Лекция	45 мин	
Продажи в сфере дополнительных образовательных услуг	Лекция	45 мин	

Эффективные коммуникационные стратегии	Лекция	45 мин	
Подбор подходящего коммуникационного канала	Лекция	45 мин	
Цифровой маркетинг для дополнительных образовательных услуг	Лекция	45 мин	
Цифровой маркетинг для дополнительных образовательных услуг	Лекция	45 мин	
Воронка продаж для образовательных услуг	Лекция	45 мин	
Управление репутацией образовательной организации	Лекция	45 мин	
Практические кейсы и обобщение материалов	Практика	45 мин	
Практические кейсы и обобщение материалов	Практика	45 мин	
Практические кейсы и обобщение материалов	Практика	45 мин	
<b>Самостоятельная работа</b>	Закрепление материала	37	

<b>Итоговое тестирование</b>	Тестирование	2	
<b>Итого по 5 модулю:</b>		50	
<b>Модуль 6. Юридическая чистота в профессиональной деятельности: «Налоги, трудоустройство и самозанятость»</b>			
Трудоустройство: Основные права и обязанности.	Лекция	45 мин	
Оформление самозанятости. выставление счетов.	Лекция	45 мин	
Налогообложение самозанятых	Лекция	45 мин	
Исполнение трудового и шариатского договора	Лекция	45 мин	
Поиск работы и в каких сферах можно работать	Лекция	45 мин	
Поиск работы и в каких сферах можно работать	Лекция	45 мин	
Составление резюме и собеседование	Практика	45 мин	
Составление резюме и собеседование	Практика	45 мин	
<b>Самостоятельная работа</b>		20 ч.	
<b>Итоговое тестирование</b>		2 ч.	
<b>Итого по 6 модулю:</b>		30 ч.	
<b>Проектная работа и защита</b>		40 ч.	
<b>Итоговая аттестация</b>		10 ч.	
<b>Всего: 320 ч.</b>			

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа вариативна. Педагог может вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения. ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» ежегодно обновляет дополнительную общеобразовательную программу с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Модуль 1: Основа продаж и этические принципы

Основы продаж: понятие и значимость

Этические принципы в продажах

Влияние этики на репутацию компании

Модуль 2: Роль агента продаж: эффективные продажи

Обязанности агента продаж

Эффективные техники продаж

Вовлечение клиента и создание ценности

Модуль 3: Клиентский сервис

Основы клиентского сервиса

Стандарты обслуживания клиентов

Способы повышения клиентской удовлетворенности

Модуль 4: Имидж и грамотность агента

Значение имиджа для успеха в продажах

Коммуникационные навыки

Внешний вид и профессиональное поведение

Модуль 5: Особенности работы агента в сфере дополнительных образовательных организаций

Вес специфики дополнительного образования

Подходы к продажам образовательных продуктов

Работа с родителями и учащимися

Модуль 6: Юридическая чистота в профессиональной деятельности

Основы трудового законодательства

Налоги для самозанятых и индивидуальных предпринимателей

Юридические аспекты трудоустройства и контрактации

## **5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО**

### **5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы профессионального обучения**

При проведении занятия с применением исключительно дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, в водной части следует обозначить правила работы и взаимодействия (объяснить слушателям технические особенности работы и правила обмена информацией. В процессе занятия педагогу необходимо четко давать инструкции выполнения заданий.

Мы разработали образовательную программу профессионального обучения так, чтобы обучение давалось легко без потери качества. И слушатели проходили курс до конца, не бросали на полпути из-за большого объема информации и сложных заданий. Могли совмещать обучение с работой или параллельным образованием.

Курс сжатый, но качественный. Педагоги отобрали для видео-лекций и вебинаров самую важную информацию, основываясь на профессиональных требованиях, личном трудовом опыте. Теоретические материалы изложены понятным языком, в концентрированном виде, без «воды» и лирических отступлений не по теме.

Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: видео- лекции, практические занятия, выполнение входного, текущего контроля, промежуточной аттестации, квалификационного экзамена, видео консультации.

Групповые и индивидуальные консультации проходят при непосредственном общении педагога и слушателя в ходе обучения, видеоконференций и организуются исключительно в дистанционном режиме.

Онлайн-обучение не исключает домашних заданий и общения с педагогами, всё это также выполняется в системе. Каждая тема включает в себя практические (домашние) задания.

При реализации Программы в учебном процессе используются глобальные и локальные компьютерные сети для обеспечения доступа к информационным образовательным ресурсам и для управления учебным процессом независимо от местонахождения человека.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

- Онлайн - занятие (видео занятие в записи, вебинары и задания). Занятия являются асинхронными – в этом случае у слушателя есть возможность найти удобное для себя время, чтобы отработать материал программы обучения. Программа включает в себя теоретические и практические занятия.
- разработанные педагогом презентации с текстовым комментарием;
- online-занятие (прямые эфиры вопрос-ответ, online-консультация);
- фрагменты и материалы образовательных Интернет-ресурсов;
- чат-занятия (учебные занятия, осуществляемые с использованием чат-технологий, проводятся синхронно, то есть все участники имеют одновременный доступ к чату):
- адресные дистанционные консультации.

Видео уроки можно смотреть в любое время и выполнять задания.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Также отличительной особенностью данной программы является подключение профессионалов при проведении занятий, которые могут более полно и доступно объяснить слушателям изучаемые темы, проводить практические занятия.

## **5.2 Кадровое обеспечение реализации программы**

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» к реализации программы на условиях гражданско- правового договора, которые имеют:

Педагоги. Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы.

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование, направленность которого соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями.

### **5.3. Материально - технические база программы профессионального обучения**

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным правилам и нормам. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Услуга подключения к сети Интернет должна предоставляться в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Подключение к Интернет со скоростью не ниже 512 Кбит/с. Материально-техническая база для реализации программы включает следующие составляющие:

- Выделенный канал связи или отдельный Wi-Fi-канал;
- Для передачи звука рекомендовано использовать отдельные микрофоны с шумоподавлением (не рекомендуется использовать встроенные микрофоны камер);
- Систему дистанционного обучения, обеспечивающую формирование информационной образовательной среды (платформа GetCourse);
- В помещении, где проводится трансляция, должно быть соответствующее мероприятию освещение;
- Стол преподавателя - 1 шт.;
- Стул преподавателя - 1 шт.;
- Ноутбук Lenovo ThinkBook 15-III 205M000HIRU (Четырехядерный процессор Intel Core i5 – 1035G1 с частотой 1.0 ГГц – 3,6 ГГц, оперативная память DDR4 объемом 16384 Мб, SSD 512 Гб);
- Интерактивная доска Classic Solution Dual Touch V66;
- Web-камера Logitech WebCam C505e;
- Behringer C-1U Studio Condenser Microphone USB-микрофон;
- Звуковая система Dolby Audio;

- Наушники SVEN AP-930M;
- Операционная система Windows 10 Home;
- Антивирус: ESET Internet Securite;
- Microsoft Office 10;
- Интернет, локальные компьютерные сети, интернет-браузеры MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

#### **5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя (потребителя образовательной услуги)**

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024;
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2;
- 512 Мб оперативной памяти;
- 200 Мб свободного дискового пространства;
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый);
- Плагин Adobe Flash Player.

Использование дистанционных образовательных технологий обеспечивается посредством доступа слушателя к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Подключение слушателя к информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается им самостоятельно.

#### **5.5 Методические материалы**

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» обеспечено учебно-методической литературой и материалами по всем учебным темам программы.

1. Организационно-методические материалы;
2. Практическое обучение.

Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации слушателей, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение.

#### **5.5. Оценочные материалы**

Проведение мониторинга успеваемости слушателей, содержание учебных модулей и учебно- методических материалов представлено в учебно-методических ресурсах, размещенных в электронной информационно-образовательной среде ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» на онлайн платформе

**Оценочные средства**

**Анкета для проведения входного контроля**

Целью "Входного контроля" является: изучение мотивации слушателя к занятиям данного курса, оценка уровня первичной теоретической и практической подготовки в выбранной области деятельности.

Входной контроль в данном случае осуществляется при помощи небольшого анкетирования. Переход к обучению пройдет автоматически, после ответов на все вопросы.

1. Каков Ваш возраст?
2. Имеете ли Вы опыт работы по данной специальности?
3. Где Вы нашли информацию о нашем курсе?
4. Известен ли Вам процессор WORD?
5. Работали ли Вы с документацией предприятия?
6. Вы имеете навыки работы с компьютером?
7. Вы умеете сглаживать конфликтные ситуации?
8. Вы умеете бегло читать?
9. Имеете ли Вы ограничения по здоровью?
10. Вы уже обучались на онлайн курсах?