



УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ А.В.Брикман
« ____ » _____ 20 ____ г

**Рабочая программа курса повышения квалификации
«Продавец-консультант оптического салона»**

Разработчик: Колмаков Г.В.

Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Цель реализации программы.....	3
3. Требования к результатам обучения.....	3
4. Содержание программы.....	6
5. Материально-технические условия реализации программы.....	10
6. Учебно-методическое обеспечение программы.....	10
7. Оценка качества освоения программы.....	10

1. Пояснительная записка

Программа повышения квалификации «Продавец-консультант оптического салона»

Нормативную правовую основу разработки профессиональной образовательной программы составляют:

- Федеральный закон «Об образовании» №273;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 292 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
- Приказ от 2 июля 2013 г. № 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. №706«Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг».
- Единый тарифно-квалификационный справочник (ЕТКС)

2. Цель реализации программы

Работа продавца-консультанта является визитной карточкой любого салона оптики, ведь именно продавец-консультант встречает клиента и начинает с ним общение. Именно он формирует первое впечатление о салоне, поэтому его квалификация должна соответствовать самым высоким требованиям, что, в свою очередь, обязывает постоянно совершенствовать свои навыки и знания.

3.Требования к результатам обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения:

Слушатель должен уметь:

- идентифицировать товары различных товарных групп (текстильных, обувных, пушномеховых, овчинно-шубных, хозяйственных, галантерейных, ювелирных, парфюмернокосметических, культурно-бытового назначения);
- оценивать качество по органолептическим показателям;
- консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров;

- расшифровывать маркировку, клеймение и символы по уходу;
- идентифицировать отдельные виды мебели для торговых организаций;
- производить подготовку к работе весоизмерительного оборудования;
- производить взвешивание товаров отдельных товарных групп;

Слушатель должен знать:

- факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров различных товарных групп;

-классификацию и ассортимент различных товарных групп непродовольственных товаров;

-показатели качества, дефекты, градации качества, упаковку, маркировку и хранение непродовольственных товаров, назначение, классификацию мебели для торговых организаций и требования, предъявляемые к ней;

-назначение, классификацию торгового инвентаря;

-назначение и классификацию систем защиты товаров, порядок их использования; устройство и правила эксплуатации весоизмерительного оборудования;

-б закон о защите прав потребителей;

-правила охраны труда

Изучение Программы направленно на формирование у слушателей профессиональных компетенций (ПК), соответствующих должностным обязанностям и трудовым функциям специалиста

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК 4.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК 4.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ПК 4.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.

Наименование вида профессиональной деятельности: Продажа оптических средств коррекции зрения

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение населения качественными средствами коррекции зрения

Описание трудовых функций, входящих
в профессиональный стандарт (функциональная карта вида
профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Продажа оптических средств коррекции зрения	3	Предпродажная подготовка оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним	A/01.3	3
			Консультирование покупателей по вопросам оптической коррекции зрения	A/02.3	
			Подбор оправ и линз для индивидуального заказа на очки	A/03.3	
			Формирование товарно-денежного отчета	A/04.3	
			Инвентаризация оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним	A/05.3	
			Оформление и компоновка заказа на очки индивидуального изготовления	A/06.3	

			Оформление документов при обращении покупателя за индивидуальными очками и контактными линзами	A/07.3	
--	--	--	--	--------	--

4. Содержание программы

Учебный план

программы повышения квалификации

«Продавец-консультант оптического салона»

Категория слушателей – специалисты со средним профессиональным образованием, специалисты с высшим профессиональным образованием

Срок обучения – 114 час.

Форма обучения – очная

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин (модулей)	Всего, час	В том числе		
			лекции	Практич и лаборат. занятия	Сам.работы
1	Модуль 1. Нормативные документы, регулирующие продажи в оптическом салоне	16	8	2	6
2	Модуль 2. Маркетинг оптического салона	16	10	2	4
3	Модуль 3. Психология общения с клиентами оптического салона	18	10	2	6
4	Модуль 4. Техника активных продаж в оптическом салоне	16	10	2	4
5	Модуль 5. Предпродажная подготовка оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним	6	4	2	0
Всего		72	42	10	20
Итоговая аттестация					

Учебно-тематический план
программы повышения квалификации

«Продавец-консультант оптического салона»

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе	
			лекции	Практич. и лаборат. занятия
1	2	3	4	5
Модуль 1. Нормативные документы, регулирующие продажи в оптическом салоне				
1.1	Нормативные документы, регулирующие розничную торговлю. Закон «О защите прав потребителей»	2	2	0
1.2	Правила продажи отдельных видов товара	2	2	0
1.3	Правила оформления внутренних документов при возврате товаров (рекламации покупателей)	2	2	0
1.4	Правила приема, хранения и учета товаров	2	2	0
1.5	Практическая работа 1 Оформление приходных документов. Сопроводительные документы на товар	2	0	2
1.6	Самостоятельная работа обучающегося. Презентация «Оформление приходных документов»	6	0	0
Модуль 2. Маркетинг оптического салона				
2.1	Основы мерчандайзинга, правила выкладки товара	2	2	0
2.2	Оформление витрин и стендов	2	2	0
2.3	Участие в маркетинговых акциях сети или бренда	2	2	0
2.4	Основы прямого маркетинга	2	2	0
2.5	Практическая работа 12 Работа с базами данных	2	0	2
2.6	Персональные данные покупателей	2	2	0
2.7	Самостоятельная работа обучающегося. Презентация «Сопроводительные документы на товар»	4	0	0
Модуль 3. Психология общения с клиентами оптического салона				
3.1	Типы покупателей по возрасту и полу	2	2	0
3.2	Типы поведения покупателей	2	2	0
3.3	Классификация покупателей по эмоциональному состоянию и степени сенситивности.	2	2	0
3.4	Психология покупателей	2	2	0
3.5	Основные убеждения покупателей	2	2	0
3.6	Практическая работа 3 Работа с возражениями покупателя	2	0	2
3.7	Самостоятельная работа обучающегося. Презентация «Типы поведения покупателей»	6	0	0

Модуль 4. Техника активных продаж в оптическом салоне				
4.1	Основные этапы технологии продаж	2	2	0
4.2	Пассивная технология продаж	2	2	0
4.3	Активная технология продаж	2	2	0
4.4	Особенности продаж корректирующих средств	2	2	0
4.5	Практическая работа 4 Технология подбора и презентации корректирующих средств	2	0	2
4.6	Технология эффективных сопутствующих продаж	2	2	0
4.7	Самостоятельная работа обучающегося. Эффективных сопутствующих продаж	4	0	0
Модуль 5. Предпродажная подготовка оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним				
5.1	Номенклатура оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним.	2	2	0
5.2	Методика проверки качества оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним для продажи	2	2	0
5.3	Практическая работа 5 Принципы работы оптических приборов и инструментов (диоптриметр, оптическая линейка, тестовые приборы)	2	0	2
Итоговая аттестация				

Календарный учебный план график

№ п/п	График обучения/ Форма обучения	Ауд. часов	Самостоятельная практическая работа	Стажировка на предприятии	Общая продолжительность программы (дней, недель, месяцев)
1.	Очная	42	30	72	1 месяц

Учебная программа

повышения квалификации «**Продавец-консультант оптического салона**»

Модуль 1. Нормативные документы, регулирующие продажи в оптическом салоне

Перечень разделов:

- 1.1 Нормативные документы, регулирующие розничную торговлю. Закон «О защите прав потребителей»
- 1.2 Правила продажи отдельных видов товара
- 1.3 Правила оформления внутренних документов при возврате товаров (рекламации покупателей)
- 1.4 Правила приема, хранения и учета товаров
- 1.5 Практическая работа 1 Оформление приходных документов.

- Сопроводительные документы на товар
- 1.6 Самостоятельная работа обучающегося. Презентация
«Оформление приходных документов»

Модуль 2. Маркетинг оптического салона

Перечень разделов:

- 2.1 Основы мерчандайзинга, правила выкладки товара
- 2.2 Оформление витрин и стендов
- 2.3 Участие в маркетинговых акциях сети или бренда
- 2.4 Основы прямого маркетинга
- 2.5 Практическая работа 12 Работа с базами данных
- 2.6 Персональные данные покупателей
- 2.7 Самостоятельная работа обучающегося. Презентация
«Сопроводительные документы на товар»

Модуль 3. Психология общения с клиентами оптического салона

Перечень разделов:

- 3.1 Типы покупателей по возрасту и полу
- 3.2 Типы поведения покупателей
- 3.3 Классификация покупателей по эмоциональному состоянию и степени сенситивности.
- 3.4 Психология покупателей
- 3.5 Основные убеждения покупателей
- 3.6 Практическая работа 3 Работа с возражениями покупателя
- 3.7 Самостоятельная работа обучающегося. Презентация
«Типы поведения покупателей»

Модуль 4. Техника активных продаж в оптическом салоне

Перечень разделов:

- 4.1 Основные этапы технологии продаж
- 4.2 Пассивная технология продаж
- 4.3 Активная технология продаж
- 4.4 Особенности продаж корректирующих средств
- 4.5 Практическая работа 4 Технология подбора и презентации корректирующих средств

4.6 Технология эффективных сопутствующих продаж

4.7 Самостоятельная работа обучающегося. Эффективных сопутствующих продаж

Модуль 5. Предпродажная подготовка оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним

Перечень разделов:

5.1 Номенклатура оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним.

5.2 Методика проверки качества оптических средств коррекции зрения и аксессуаров к ним для продажи

5.3 Практическая работа 5 Принципы работы оптических приборов и инструментов (диоптриметр, оптическая линейка, тестовые приборы)

5. Материально-технические условия реализации программы

При реализации программы дополнительного образования: в очной форме обучения занятия проводятся в учебной аудитории, оснащенной персональными ноутбуками (с выходом в Интернет) и мультимедийной доской;

Слушателям предлагается научная и учебно-методическая помощь квалифицированных преподавателей.

6. Учебно-методическое обеспечение программы

Учебно-методическое обеспечение Программы включает нормативно-техническую документацию, презентационные материалы занятий, конспекты лекций, материалы практических занятий и др.

Информационное обеспечение обучения обеспечивает возможность доступа слушателей Программы к нормативно-методическим документам, состав которых определен в перечне рекомендуемой литературы

6. Оценка качества освоения программы

Программой предусмотрено проведение итоговой аттестации. Итоговая аттестация является обязательной и проводится в форме тестирования или собеседования

Вопросы собеседования

