

Приложение № 1
к Приказу № 2025/у-МОП от 1 декабря 2025

Дополнительная профессиональная программа
(повышения квалификации)
«Основы продаж автомобилей в дилерском центре»

Разработчик: Мельникова И.Н.,
менеджер образовательных продуктов
Рецензент: Морозов Ф.А.,
кандидат экономических наук

Москва, 2025

Руководитель структурного
образовательного подразделения

Пенкин Н.В.

Раздел 1. Пояснительная записка

Содержание программы учитывает основные законы и законодательные акты в сфере образования, среди них:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;

- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден Постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37);

- Приказ Минобрнауки России от 12 января 2016 г. № 7 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 октября 2014 г. № 678н «Об утверждении профессионального стандарта “Специалист по продажам в автомобилестроении”».

1.1. Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций обучающихся в сфере продаж автомобилей в дилерском центре.

1.2. Совершенствуемые / формируемые компетенции

№ п/п	Компетенции	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
		Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Владеет навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ.	ПК-7

1.3. Планируемые результаты

№ п/п	Уметь – знать	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент	Отраслевой стандарт «Специалист по продажам в автомобиле- строении» 31.011 Код ОКВЭД 45.1
		Бакалавриат	
		Код компетенции	Должностные обязанности
1.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Техника ведения переговоров - Техника продаж - Методика выявления потребностей клиента - Конкуренты в сегменте рынка - Специализированные программные продукты - Основы межличностных отношений - Этика делового общения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы - Вести и актуализировать базу данных - Получать информацию о сфере интересов, круге общения и роде занятий клиента с целью расширения клиентской базы - Определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных - Вести деловую переписку - Планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры, тест-драйвы/пробные поездки с потенциальными и существующими клиентами - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации - Анализировать деятельность конкурентов - Формировать отчетную документацию по клиентской базе - Использовать программные продукты - Разрешать конфликтные ситуации 	ПК – 7	Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание

1.4. Категория обучающихся: начинающие, опытные менеджеры, специалисты в сфере продаж автомобилей и т.д.

1.5. Форма обучения: очно-заочная.

1.6. Трудоемкость: 28 академических часов.

Раздел 2. Содержание программы

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы, час		Формы контроля	Трудоемкость, час
		Лекции	Практические занятия		
1	Введение в курс	1	1	Самооценка текущих навыков Диагностическое тестирование	2
2	Требования к менеджеру отдела продаж	1	2	Практическая работа №1	3
3	Знание продукта и автомобильного рынка	1	1	Практическая работа №2	2
4	Эффективность менеджера отдела продаж	1	1	Практическая работа №3	2
5	Стандарты и этапы продаж. Подведение итогов	9	9,5	Практическая работа №4	18,5
6	Итоговая аттестация	0	0,5	<p>Допуск к итоговой аттестации на основании совокупности минимум 3 практических работ, выполненных на положительную оценку.</p> <p>Итоговая аттестация в форме тестирования в соответствии с разд. 3 Положения об итоговой аттестации обучающихся по программам дополнительного профессионального образования. Тест состоит из 10 вопросов и считается сданным при результате не менее, чем 70 баллов (70%)</p>	0,5
	Итого	13	15		28

2.2. Календарный учебный график

Наименование раздела, темы	Объем нагрузки, час	Учебные недели			
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
Введение в курс	2	Л, ПЗ			
Требования к менеджеру отдела продаж	3	Л, ПЗ, ПР			
Знание продукта и автомобильного рынка	2		Л, ПЗ, ПР		
Эффективность менеджера отдела продаж	2		Л, ПЗ, ПР		
Стандарты и этапы продаж	18,5			Л, ПЗ, ПР,	
Итоговая аттестация	0,5				ПЗ

2.3. Рабочая программа

Наименование разделов/модулей, тем	Виды учебных занятий / учебных работ, час	Содержание
1. Введение в курс	Лекция, 1 час	Знакомство участников с основными понятиями курса, куратором, целями, задачами, результатами курса, программой курса, правилами.
	Практическое занятие, 1 час	Провести диагностику своего текущего уровня знаний и компетенций.
2. Требования к менеджеру отдела продаж	Лекция, 1 час	Требования к знаниям, навыкам, умениям и качествам менеджера. Проактивность, эффективные коммуникации как ключевые компетенции менеджера. Жизненный цикл менеджера. Взаимодействие менеджера с руководителем. Требования к внешнему виду. Выстраивание работы с разными типами клиентов.
	Практическое занятие, 2 часа	Проанализировать своих клиентов и конкурентов, чтобы взять лучшие практики в работу.
3. Знание продукта и автомобильного рынка	Лекция, 1 час	Состояние автомобильного рынка. Классификация автомобилей. Устройство автомобиля.
	Практическое занятие, 1 час	Проанализировать рынок и выявить преимущества/уникальные особенности автомобиля.
4. Эффективность менеджера отдела продаж	Лекция, 1 час	Как оценивать свою эффективность с помощью воронки продаж. Способы управления и повышения собственной эффективности. SWOT-анализ.
	Практическое занятие, 1 час	Применить на практике SWOT-анализ и проанализировать свои текущие результаты.
5. Стандарты и этапы продаж	Лекция, 9 часов	Телефонные переговоры. Установление контакта. Выявление потребностей. Отработка возражений. Переговоры о цене и арена торга. Тест-драйв. Заккрытие сделки. Подведение итогов.
	Практическое занятие, 9,5 часов	Пройти деловую игру по отработке возражений, телефонным звонкам и переговорам Придумать скрипты по отработке ключевых возражений
6. Итоговая аттестация	Практическое занятие, 0,5 часа	Допуск к итоговой аттестации на основании совокупности минимум 3 практических работ, выполненных на положительную оценку. Итоговая аттестация в форме тестирования в соответствии с разд. 3 Положения об итоговой аттестации обучающихся по программам дополнительного профессионального образования. Тест состоит из 10 вопросов и считается сданным при результате не менее, чем 70 баллов (70%)

Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы

3.1. Промежуточная аттестация

Практическая работа № 1

Цель задания: проанализировать своих клиентов и конкурентов, чтобы взять лучшие практики в свою работу.

Требования: работа осуществляется на основании теоретического материала, представленного в теме № 2.

Критерии для получения зачета:

- Приложен заполненный чек-лист тайного покупателя
- Сделаны выводы о проверке другого дилерского центра и о своих клиентах

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 2

Цель задания: проанализировать рынок и выявить преимущества/уникальные особенности автомобиля, составить сравнительную таблицу, которую можно использовать в работе.

Требования: работа осуществляется на основании теоретического материала, представленного в теме № 3.

Критерии для получения зачета:

- Выбраны 3 модели-конкурента
- Заполнены все критерии в таблице

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 3

Цель задания: применить на практике SWOT-анализ и проанализировать свои текущие результаты.

Требования: работа осуществляется на основании теоретического материала, представленного в теме № 4.

Критерии для получения зачета:

- Зафиксированы результаты и сделаны выводы согласно сформулированному заданию
- Проведен самоанализ на основе матрицы SWOT и сделаны выводы. В SWOT-анализе вы зафиксировали минимум 5 пунктов

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 4

Цель задания: составить скрипты для отработки возражений.

Требования: работа осуществляется на основании теоретического материала, представленного в теме № 5.

Критерии для получения зачета:

- Отработаны не менее трех возражений
- Соблюдены следующие условия: условное согласие с возражением, выяснены причины возражения, приведены аргументы, есть призыв к действию

Оценивание: зачет/незачет.

3.2. Итоговая аттестация

На основании совокупности минимум 3 практических работ, выполненных на положительную оценку, обучающиеся допускаются к итоговой аттестации.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования и состоит из 10 тестовых заданий с единственным или множественным выбором ответа. Описание заданий и срок их выполнения размещаются с помощью дистанционных образовательных технологий.

При выставлении итоговой оценки по курсу преподаватель использует следующую шкалу:

Интервалы баллов	Оценка за итоговый тест
Все обучающиеся, кто получил за итоговый зачет от 0 до 69% баллов (включительно)	«Незачет»
Все обучающиеся, кто получил за итоговый зачет от 70% до 100% (включительно)	«Зачет»

Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

4.1.1. Нормативно-правовые документы¹

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174.

2. Приказ Минобрнауки России от 12 января 2016 г. № 7 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент». URL: <https://fgos.ru/fgos/fgos-38-03-02-menedzhment-7>.

4.1.2. Основная литература

3. Винсентис Д., Рекхэм Н.. Продажи. Искусство создания и сохранения потребительской ценности / Претекст, 2008. – 430 с. ISBN: 978-5-98995-048-5.

4. Кузнецова О., Менеджер по продажам / Издательские решения, 2017. – 169 с. ISBN: 9785448387395.

5. Пиньятаро К. Продажи со стилем. Секреты продаж от экспертов премиум-сегмента / Издательские решения, 2019. – 150 с. ISBN: 9785449616593.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Материально-технические условия: занятия проводятся в учебном кабинете, соответствующем действующим санитарным нормам и требованиям. Оборудование учебного кабинета: рабочее место слушателя (парта и стул) – 14 шт., плазменный телевизор, маркерная доска.

¹ При необходимости.

4.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее направленности дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.