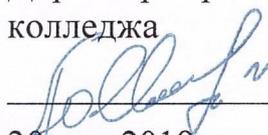


**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор строительно-политехнического
колледжа

 /А.В. Облиенко/

30 мая 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

ОП. 11 Организация и ведение продаж климатического оборудования

**Специальность: 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем
вентиляции и кондиционирования**

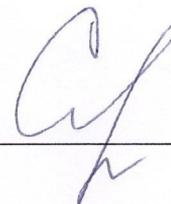
Квалификация выпускника: техник

Нормативный срок обучения: 3 года 10 месяцев

Форма обучения: очная

Программа обсуждена на заседании методического совета СПК
«30» мая 2019 года Протокол № 9

Председатель методического совета СПК С.И. Сергеева



Воронеж 2019

Программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования**

Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчики:

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.2 Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы.....	5
2.2 Тематический план и содержание дисциплины.....	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению.....	10
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	10
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	10
3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и ведение продаж климатического оборудования

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Организация и ведение продаж климатического оборудования» относится к общепрофессиональному циклу учебного плана.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

-организовывать и вести продажи климатического оборудования, в том числе на электронных торговых площадках в качестве поставщика

– принимать и обрабатывать заказы клиентов, оформлять необходимые документы, связанных с отгрузкой продукции для клиентов
осуществлять информационной поддержки клиентов.

– поддерживать в актуальном состоянии данных о клиенте в информационной системе.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

– федеральные законы и нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление предпринимательской и коммерческой деятельности, действующие формы учета и отчетности

– этику делового общения и правила установления деловых контактов и ведения телефонных переговоров

– основы ценообразования и маркетинга.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК01- 07, ОК 09-11,

ПК 1.1.-1.3.,ПК 2.1.-2.3.,ПК 3.1.-3.5.

1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка - 120 часов, в том числе:

обязательная часть - 120 часов;

вариативная часть - _____ часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем работы обучающихся в академических часах (всего)	120
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)	96
в том числе:	
лекции	48
практические занятия	48
лабораторное занятие	*
курсовая работа (проект) <i>(при наличии)</i>	*
Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение	*
в том числе:	
<i>изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы</i>	*
<i>подготовка к практическим и лабораторным занятиям</i>	*
<i>выполнение индивидуального или группового задания</i>	*
<i>подготовка к промежуточной аттестации, которая проводится в форме диф. зачета</i>	*
<i>и др.</i>	*
Консультации	*
Промежуточная аттестация в форме	
№ семестр - зачет/ диф.зачет / контрольная работа	-
№ семестр – экзамен, в том числе: подготовка к экзамену, предэкзаменационная консультация, процедура сдачи экзамена	*

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
Раздел 1. Осуществление прямых продаж климатического оборудования с производства			
Тема 1.1. Сбор и анализ информации о рыночной конъюнктуре и конкурентном окружении	Содержание учебного материала 1. Выявление конкурентов компании. Определение целей, рыночной стратегии и тактики конкурентов. Оценка сильных и слабых сторон изделий конкурентов, технологий сбыта и продвижения изделий конкурентов. Анализ статистики продаж и иной доступной информации о структуре сбыта изделий организации и ее конкурентного окружения. Проведение исследования спроса на изделия организации и ее конкурентного окружения (в том числе, путем проведения экспертных интервью с потенциальными покупателями). Оценка степени удовлетворения запросов существующих и потенциальных потребителей изделий. Выявление и оценка сильных и слабых стороны организации и ее изделий по сравнению с предложением конкурентов. Формирование набора убеждающих аргументов по конкурентным преимуществам организации и ее изделий по сравнению с конкурентами для потенциальных покупателей. В том числе практических занятий и лабораторных работ	18 3	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
Тема 1.2. Определение приоритетных групп клиентов для взаимодействия	Содержание учебного материала 1. Практическая работа №1 Презентация климатического оборудования для клиента в электронной форме. Самостоятельная работа обучающихся Содержание учебного материала 1. Основы и методы сегментации клиентов. Порядок и методы формирования клиентской базы. Основные характеристики организаций-клиентов как участников экономической деятельности (используемые бизнес-модели, особенности инвестиционной политики, ситуация на рынках сбыта продукции клиентов, допустимые условия приобретения изделий, выпускаемых организацией, и пр.) В том числе практических занятий и лабораторных работ	2 2 - 2	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	2	ОК 01-07,

Установление первичного контакта с клиентом и выявление его потребностей	1. Основы психологии (в частности, в сфере ведения переговоров). Основы риторики. 2. Детальное знание технологических, стоимостных и иных параметров изданий организации, их преимуществ и слабых сторон (по сравнению с конкурентным окружением). 3. Принципы, методы, технологии оценки и анализа потребностей клиентов.	-	ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
Тема 1.4. Формирование и корректировка коммерческого предложения	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание учебного материала	3	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Систематизация потребностей клиента по итогам проведенных сего представителями встреч. Определение основных проблем (потребностей) клиента, связанных с возможностью приобретения изделий организации. Разработка основного содержания коммерческого предложения по итогам диагностики потребностей клиента. Подбор структуры, состава коммерческого предложения и эффективного стиля изложения предложения в соответствии с запросами и особенностями клиента. Проверка достоверности и достаточности характеристик, особенностей и условий, изложенных в коммерческом предложении и согласование их с профильными подразделениями организации.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	1. Практическая работа №3 Презентация финальной версии предложения потенциальному Клиенту.	2	
Тема 1.5. Подготовка договора и заключение сделки	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание учебного материала	3	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Основы гражданского права в части договорной работы. Понятие и виды договоров. Существенные условия договора. Обязанности сторон. Формы и порядок заключения договоров и оформления необходимых сопроводительных документов для заключения договора.		
	2. Действующие правовые и социальные нормы, применяемые к договорным отношениям.		
	3. Стандарты и технические условия на выпускаемые изделия, методы учета и порядок составления отчетности.		
4. Основы финансового, хозяйственного и налогового законодательства; действующие формы учета и отчетности.			

	В том числе практических занятий и лабораторных работ		1	
	1. Практическая работа № 4 Составление типового договора на поставку климатического оборудования с завода изготовителя.		1	
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
Тема 1.5. Контроль исполнения обязательств по сделке и завершение сделки	Содержание учебного материала		5	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Процедуры контроля формирования партий изделий, погрузки, отправки, доставки, разгрузки, приемки, монтажа и пр.			
	2. Обеспечение выполнения договорных обязательств по поставкам климатического оборудования (по количеству, номенклатуре, ассортименту, качеству, срокам и другим условиям поставок)			
	3. Контроль над соблюдением дисциплины при выполнении заданий и обязательств по поставкам климатического оборудования и их соответствие хозяйственным договорам.		4	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2	
	1. Практическая работа №5 Порядок подготовки ответов и претензий потребителям. Рекламации.		2	
	2. Практическая работа № 6 Ведение отчетной и рабочей документации.		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		10	
Раздел 2. Продажа и послепродажное обслуживание климатического оборудования в розничной сети				
Тема 2.1. Особенности продаж в розничной сети	Содержание учебного материала		1	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Консультационно-информационное сопровождение клиента. Послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиента Обеспечение соблюдения стандартов организации.		-	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
Тема 2.2. Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулировании	Содержание учебного материала		1	
	1. Разработка и оценка плана продаж климатического оборудования. Факторы, влияющие на объем продаж.		1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		1	
	1. Практическая работа № 1 Разработка плана продаж и стимулирующих акций.		*	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Тема 2.3. Послепродажное обслуживание.	Содержание учебного материала		1	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3.
	1. Сервисное обслуживание. Разрешение конфликтных ситуаций. Гарантийное обслуживание климатического оборудования.			

Сервис.	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	ПК 2.1-2.3.
	Самостоятельная работа обучающихся	-	ПК 3.1.-3.5
Раздел 3 Контрактная закупка для государственных и коммерческих нужд			
Тема 2.3. Федеральное законодательство в области проведения торгов	Содержание учебного материала	3	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. ФЗ-№44 О закупках товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд". ФЗ-№ 223 "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц".		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	1. Практическая работа № Ознакомление с основными торговыми площадками: Росэлторг, Сбербанк-АСТ.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Порядок участия в торгах на стороне поставщика	Содержание учебного материала	3	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Участие в электронных торгах на стороне поставщика товаров и услуг. Права и обязанности сторон.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	1. Практическая работа № Заключение договора на поставку климатического оборудования на площадке электронных торгов.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Промежуточная аттестация			
		2	
Всего		36	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета _____; мастерских _____; лабораторий _____.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с доступом к сети Интернет;
- лицензионное программное обеспечение 1С Склад, 1С-Торговля.
- оргтехника;
- мультимедийный проектор.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: _____.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: _____.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Печатные издания

1. Морозов Ю.В., Гришина В.Т. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. Учебник. — Москва: Дашков и К°, 2012.
2. Ричард Л. Дафт. Менеджмент. М.; Питер. 2015.
3. Виханский О.С. Менеджмент. Учебник. Инфра-М, Магистр, 2015.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Информационный портал. Режим доступа: <http://management-rus.ru/management/>.
2. Информационный портал. Режим доступа: <http://infomanagement.ru/>.
3. Информационный портал. Режим доступа: <http://orgmanagement.ru/>.
4. Информационный портал. Режим доступа: <http://portal-u.ru/>.

3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается индивидуальный график обучения.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и/или лабораторных занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по результатам освоения дисциплины.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знания: федеральные законы и нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление предпринимательской и коммерческой деятельности,	точность и правильность цитирования статей законов	Оценка решений ситуационных задач Тестирование Устный опрос Практические занятия Ролевые игры
действующие формы учета и отчетности	правильность заполнения форм учета и отчетности	
этику делового общения и правила установления деловых контактов и ведения телефонных переговоров	демонстрирует владение нормами делового общения	
основы ценообразования и маркетинга	правильно формирует цену товара с учетом маркетинговых исследований спроса на рынке	
психологические навыки общения	владеет навыками делового общения	
типы и характеристики климатического оборудования	ориентируется в видах и характеристиках климатического оборудования	
общую ситуацию и тенденцию на региональных рынках климатического и холодильного оборудования	дает оценку тенденциям и настроениям на рынке сбыта климатического оборудования	
Умения: организовывать и вести продажи климатического оборудования, в том числе на электронных торговых площадках в качестве поставщика	Демонстрирует навыки организации и ведения продаж оборудования, Консультирует по характеристикам и функциональному назначению,	Проектная работа Наблюдение в процессе практических занятий Оценка решений ситуационных задач
осуществлять информационной поддержки клиентов	Демонстрирует навыки	

поддерживать в актуальном состоянии данных о клиенте в информационной системе	создания и ведения баз данных Создает графические мультимедийные презентации	
выполнять работы по подбору СВК согласно СНиП по каталогам, справочникам и технической документации, планировать и контролировать монтаж СВК, работа с покупателями, инструктировать покупателей о правилах пользования и сервиса оборудования СВК, осуществлять продажи СВК	По заданным параметрам осуществляет подбор климатического оборудования, используя каталоги, справочники, консультирует покупателя, Оформляет документацию исходя из задания, Владеет навыками расчет себестоимости товара	
оформлять документацию и вести документооборот, сопутствующий продажам		
принимать и обрабатывать заказы клиентов, оформлять необходимые документы, связанных с отгрузкой продукции для клиентов		
формировать базы данных потенциальных региональных дистрибуторов/оптовиков		
рассчитывать себестоимость проекта с учетом стоимости оборудования, расходных материалов, монтажа, гарантийных обязательств и формирование цены.		