

**Приложение № 1**  
**к Приказу № 2026/у-РОПп от 12 мая 2026**

Утверждена  
исполняющей обязанности руководителя  
структурного образовательного  
подразделения ООО «Кар Маркет Академия»  
Мельниковой И. Н.



**Дополнительная профессиональная программа**  
(повышения квалификации)  
**«Управление отделом продаж дилерского центра. Расширенная программа»**

Разработчик: Мельникова И.Н.

Москва, 2026

## 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 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

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

- Приказ Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. № 970 «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 области управления отделом продаж дилерского центра.

**1.2. Совершенствуемые / формируемые компетенции**

№ п/п	Компетенции	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
		Бакалавриат
		Код компетенции
1	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно- аналитических систем	ОПК-2
2	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	ОПК-4
3	Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ	ОПК-5

### 1.3. Планируемые результаты

№ п/п	Уметь – знать	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент	Отраслевой стандарт «Специалист по продажам в автомобилестроении» 31.011 Код ОКВЭД 45.1
		Бакалавриат	
		Код компетенции	Должностные обязанности
1	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Принципы ведения деловой переписки и деловых переговоров</li> <li>- Методы целеполагания</li> <li>- Методы управления временем</li> <li>- Специализированные программные продукты</li> <li>- Основы логистики</li> <li>- Основы рекламной деятельности</li> <li>- Статистические и маркетинговые методы сбора, обработки, анализа и прогнозирования данных</li> <li>- Этика делового общения</li> </ul> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализировать информацию организации-производителя по ключевым показателям рынка автомобилестроения</li> <li>- Разрабатывать предложения по формированию политики ценообразования</li> <li>- Планировать объемы продаж</li> <li>- Ставить четкие, измеримые, достижимые, однозначно трактуемые цели для выполнения плана продаж</li> <li>- Анализировать отчеты по различным количественным и качественным показателям</li> <li>- Организовывать оперативное взаимодействие с персоналом для получения обратной связи по выполнению плана продаж</li> <li>- Планировать мероприятия по обеспечению контроля выполнения плана продаж</li> <li>- Осуществлять мониторинг выполнения плановых показателей продаж</li> <li>- Анализировать, оптимизировать и контролировать соблюдение бизнес-процессов, действующих в организации</li> <li>- Мотивация и контроль соблюдения персоналом требований стандартов организации</li> </ul>	ОПК-2, ОПК-4, ОПК-5	<p>Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулирования</p> <p>Контроль соблюдения бизнес-процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж</p> <p>Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж</p>

**1.4. Категория обучающихся:** собственники дилерских центров, руководители отделов продаж и структурных подразделений дилерских центров, опытные специалисты в сфере продаж и т.д.

**1.5. Форма обучения:** очно-заочная.

**1.6. Трудоемкость:** 37 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	Трудо-емкость, час
		Лекции	Практические занятия		
1	Введение в курс	2	0,5	Самооценка текущих навыков Диагностическое тестирование	2,5
2	Работа с командой	3	3	Практическая работа №1	6
3	Работа со складом	3	2	Практическая работа №2	5
4	Работа с процессами	4	3	Практическая работа №3	7
5	Работа с клиентами	3	3	Практическая работа №4	6
6	Личность руководителя	4	3	Практическая работа №5	7
7	Индивидуальные консультации по освоению программы	0	3		3
8	Итоговая аттестация	0	0,5	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%)	0,5
	<b>Итого</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	-	<b>37</b>

## 2.2. Календарный учебный график

Наименование раздела, темы	Объем нагрузки, час	Учебные недели					
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя
Введение в курс	2,5	Л, ПЗ					
Работа с командой	6	Л, ПЗ, ПР					
Работа со складом	5		Л, ПЗ, ПР				
Работа с процессами	7		Л, ПЗ, ПР				
Работа с клиентами	6			Л, ПЗ, ПР			
Личность руководителя	7			Л, ПЗ, ПР			
Индивидуальные консультации по освоению программы	3		ПЗ			ПЗ	ПЗ
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, 2 часа	Знакомство участников с основными понятиями курса, куратором, целями, задачами, результатами курса, программой курса, правилами.
	Практическое занятие, 0,5 часа	Диагностическое тестирование перед стартом обучения. Самооценка компетенций руководителя отдела продаж.
2. Работа с командой	Лекция, 3 часа	Эффективные подходы к проведению собеседований и найму сотрудников в отдел продаж, формирование команды, нацеленной на результат, способы развития персонала, особенности организации обратной связи для развития сотрудников, карьерная матрица, специфика постановки целей и задач сотрудникам отдела продаж.
	Практическое занятие, 3 часа	<b>Цель:</b> уметь составлять матрицу компетенций, проводить собеседование и предоставлять развивающую ОС  Описание подхода к проведению собеседований и найму сотрудников в отдел продаж, обоснование эффективности выбранного подхода. Разработка перечня вопросов, которые могут помочь в оценке навыков и качеств потенциальных кандидатов. Разработка карьерной матрицы для сотрудников

		отдела продаж с учетом различных уровней и ролей в отделе продаж.
3. Работа со складом	Лекция, 3 часа	Основные понятия и метрики, важные для анализа склада. Особенности управления складом: оценка, переоценка, комплекс работ от оценки автомобиля до выбытия и выдачи авто. Роль руководителя отдела продаж в маркетинге авто. Типовые ошибки в управлении складом и способы их избежать. Современные инструменты аналитики и управления складом. Ключевые метрики РОПа и инструменты построения отчетов.
	Практическое занятие, 2 часа	<b>Цель:</b> уметь составлять прогноз по оборачиваемости, принимать решения по управлению складом; уметь анализировать объявления и звонки. Составление прогноза оборачиваемости склада с детальным расчетом. Определение процента токсичного стока. Принятие управленческих решений по оптимизации склада.
4. Работа с процессами	Лекция, 4 часа	Перечень основных бизнес-процессов отделе продаж, зоны ответственности руководителя, точки контроля, современные инструменты, помогающие управлять бизнес-процессами. Ежедневные, еженедельные обязанности руководителя. Способы диагностики ошибок в бизнес-процессах дилерского центра. Взаимодействие со смежными подразделениями для обеспечения нормального функционирования отдела продаж. Клиентский сервис.
	Практическое занятие, 3 часа	Описание ключевых этапов и процессов в компании, которые требуют контроля. Выявление проблем и предложение вариантов решения, плана внедрения изменений.
5. Работа с клиентами	Лекция, 3 часа	Типы клиентов по различным критериям, потребности клиентов, способы взаимодействия с различными клиентами, организация комфортных условий для покупателей, способы поведения менеджера и руководителя отдела продаж в конфликте. Стратегии ведения переговоров.
	Практическое занятие, 3 часа	Определение типов клиентов и разработка предложений по взаимодействию в конфликтных ситуациях.
6. Личность руководителя	Лекция, 4 часа	Функции руководителя, диагностика стиля управления, ситуационное лидерство, принципы эффективного руководства и влияния на команду, особенности личности руководителя, способы совладания со стрессом, планирование развития. Подведение итогов курса, разбор кейсов и вопросов от слушателей.
	Практическое занятие, 3 часа	Анализ своих текущих задач. Определение списка задач для делегирования. Постановка задач сотруднику.
7. Индивидуальные консультации по освоению программы	Практическое занятие, 3 часа	Консультация по текущим сложным моментам в работе с персоналом, личной эффективности, поиск решений
8. Итоговая аттестация	Практическое занятие, 0,5 часов	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:** уметь составлять матрицу компетенций, проводить собеседование и предоставлять развивающую обратную связь.

**Требования:** работа осуществляется на основании теоретического материала, представленного в теме № 1.

**Критерии оценивания:**

- проведено исследование по компетенциям
- описаны выводы после беседы с сотрудником
- создан список вопросов для определения мотивации сотрудников

**Оценивание:** зачет/незачет.

#### **Практическая работа № 2**

**Цель:** уметь составлять прогноз по оборачиваемости, принимать решения по управлению токсичным складом; уметь анализировать объявления и звонки.

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

**Критерии оценивания:**

- приведен расчет оборачиваемости склада
- приведены аргументы для принятия управленческих решений на основе анализа склада
- проведен анализ не менее пяти автомобилей на складе и проанализированы звонки по ним

**Оценивание:** зачет/незачет.

#### **Практическая работа № 3**

**Цель задания:** уметь выявлять проблемные моменты в процессах и оптимизировать их.

**Инструкция:**

Опишите ключевые этапы и процессы в вашей компании, которые требуют контроля.

- Выделите проблемы.

- Предложите варианты решения и запишите план внедрения.

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

**Критерии оценивания:** на каждый из представленных вопросов в задании дан полный развернутый ответ.

**Оценивание:** зачет/незачет.

#### **Практическая работа № 4**

**Цель:** уметь решать различные сложные конфликтные ситуации с клиентами.

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

**Критерии оценивания:** описаны способы решения каждой конфликтной ситуации в свободной форме (текст, таблица, эссе, видео и т.п).

**Оценивание:** зачет/незачет.

#### **Практическая работа № 5**

**Цель:** уметь приоритизировать свои задачи и делегировать их своим сотрудникам.

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

**Критерии оценивания:** приведены 1–2 примера постановки задач сотруднику по SMART, сгруппированы задачи по матрице Эйзенхауэра.

**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:

<b>Интервалы баллов</b>	<b>Оценка за итоговый тест</b>
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 документы<sup>1</sup>**

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](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. Лукич Р. Управление продажами / М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 250 с. ISBN: 9785961437348.

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

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

---

<sup>1</sup> При необходимости.

#### **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.

При организации образовательного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий занятия проводятся вне учебного кабинета дистанционно в соответствии с Положением об использовании электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ООО «Кар Маркет Академия».

#### **4.3. Кадровые условия реализации программы**

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