

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ООО «СОЛНЕЧНЫЙ СВЕТ»

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
Центра ДПО ООО «Солнечный Свет»


«19» октября 2021 года

**Программа дополнительного профессионального
образования
«Товароведа-оценщика в области скупки у физических
лиц ювелирных и других изделий из драгоценных
металлов, драгоценных камней, лома таких изделий»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общая характеристика программы.....
2. Содержание программы
3. Организационно-педагогические условия реализации программы.....
4. Оценочные материалы
5. Составители программы

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Актуальность

Настоящая программа дополнительного профессионального образования «Оценщика изделий из драгоценных металлов при Скупочной деятельности» предназначена для вновь набранных сотрудников компании ООО «Солнечный Свет», имеющих среднее профессиональное и (или) высшее образование. Содержание программы направлено на успешную адаптацию новых сотрудников, а также на приобретение всех основных умений для осуществления профессиональной деятельности.

Эффективное скупочной деятельности возможно только благодаря высокому уровню компетентности сотрудников скупки. Под компетентностью понимается новообразование субъекта деятельности, формирующееся в процессе профессиональной подготовки, представляющее собой системное проявление знаний, умений, способностей и личностных качеств, позволяющее успешно решать функциональные задачи, составляющих суть профессиональной деятельности.

Благодаря эффективной программе повышения квалификации сотрудники скупки смогут быстрее овладеть профессиональными знаниями и умениями, а значит, быстрее смогут качественно выполнять свои профессиональные обязанности.

1.2. Цель и задачи реализации программы:

Цели обучения Работников:

подготовка вновь нанимаемых сотрудников скупки изделий из драгоценных металлов к качественному и профессиональному выполнению ими профессиональных обязанностей.

В т.ч.:

получение работниками знаний о стандартах предоставления услуги скупки, правилах безопасности и сохранности изделий из драгоценного металла и оборудования при предоставлении услуги;

получение навыков работы с кассовыми аппаратами, используемыми в магазинах и программным обеспечением необходимым для работы с ними;

получение работниками знаний о драгоценных металлах, видах драгоценных камней, их огранке, способах и этапах производства ювелирных украшений, истории ювелирного мастерства;

получение работниками знаний об изделиях, не подлежащих скупке;

получение работниками знаний о правах и обязанностях сдатчика;

получение работниками знаний об идентификации клиентов скупки, актуальных документов, для предоставления услуги скупки;

подготовка вновь нанимаемых на должности сотрудника скупки к качественному и профессиональному выполнению ими профессиональных обязанностей. В т.ч.:

повышение профессиональных знаний специалистов, совершенствование их деловых качеств, навыков, подготовка их к выполнению новых трудовых функций;

обновление теоретических и практических знаний специалистов в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач;

получение специалистами дополнительных знаний, умений и навыков по образовательным программам, предусматривающим изучение отдельных дисциплин, разделов науки, техники и технологии, совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности;

предоставление Работникам возможности получения новых знаний и навыков (специальных, углубленных и пр.);

повышение производительности и качества труда Работников;

повышение качества производимых работ и оказываемых услуг;

повышение уровня профессиональной квалификации Работников;
 освоение Работниками новых видов деятельности;
 систематическое обновление и подтверждение знаний и квалификации Работников;
 подготовка из числа сотрудников Работодателя внутреннего резерва кандидатов на замещение вышестоящих должностей;
 создание надежного кадрового резерва;
 повышение уровня трудовой мотивации Работников.

Для реализации цели программы необходимо решить комплекс задач:
 дать полное представление о технологических процессах приёма изделий из драгоценных металлов;
 обеспечить усвоение профессиональной информации о ювелирном деле (драгоценные и ювелирные камни, металлы, конструктивные элементы украшений);

1.3. Планируемые результаты обучения

Программа направлена на приобретение знаний, умений и навыков слушателями, необходимых для качественного изменения профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации:

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): сотрудник скупки, имеющие полное среднее, среднее специальное, неоконченное высшее или высшее образование. Вид деятельности: предоставление услуги скупки у физических лиц ювелирных и иных изделий из драгоценных металлов, драгоценных камней, лома таких изделий.			
Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 1 Осуществление технологических операций	- Совершение операций в программе 1С Скупка: пробитие чека, формирование торгов, перемещение; - Оформление карточки клиента в программе; - Заполнение сопроводительной документации при отправке изделий скупки - Работа с клиентом по выявлению потребности - Определение пробы металла при приеме изделий из драгоценных металлов, заполнение необходимой документации.	- Уметь выполнять основные операции в специализированной программе 1С Скупка; - Пользоваться контрольно-измерительными и специальными приборами при приеме изделий из драгоценных металлов; - Уметь работать с химическими реактивами; - Уметь выполнять необходимые операции в программе по контролю остатков изделий, принятых в скупку.	- Стандарты проведения диагностики драгоценных металлов и сплавов; - Стандарты сервиса; - Стандарты безопасности; - Стандарты работы в специализированной программе учета изделий; - Стандарты учета драгоценных металлов;

ПК 2 Профессиональные знания и применение их на практике.	- идентификация сдатчика; - визуальная оценка ювелирных изделий; - оценка пробирного клейма, именника; - Расчет стоимости сертифицированного бриллианта по прейскуранту Рапاپорта.	- презентовать услугу Скупки изделий из драгоценных металлов; - Объяснять ювелирные термины для покупателей, объяснять преимущества того или иного конструктивного элемента ювелирного украшения; - Рассчитывать стоимость сертифицированного бриллианта в зависимости от его характеристик; - Уметь объяснять для покупателя информацию в прейскуранте; - Уметь объяснять информацию по проведению диагностики.	- Какие металлы являются драгоценными; - методы диагностики драгоценных металлов; - системы проб драгоценных металлов; - Видов плетения цепей; - Конструктивных элементов ювелирных украшений и их особенностей; - Принципов оценки бриллиантов.
ПК 3 Эффективное взаимодействие с покупателями	- Тренировка этапов продажи: установление контакта, выявление потребности, презентации, работы с возражениями, завершения продажи, дополнительной продаж.	- Уметь устанавливать контакт с клиентом скупки, выстраивать доверительные отношения; - Уметь выявлять потребность клиента скупки, выяснять его предпочтения - Уметь работать с таблицей по вычету камней; - Уметь работать с сомнениями покупателя, грамотно отвечать на его вопросы; - Уметь завершать сделку, оставляя позитивное впечатление у покупателя;	- Техник активного слушания; - Способов передачи информации: вербальный, невербальный, паравербальный; - Видов вопросов: открытых, закрытых, альтернативных; -Техники «свойство-выгода»; -Техники формирования потребности
ПК 4 Эффективное управление процессами в магазине	- Проведение SWOT-анализа; - Составление плана по достижению плановых показателей по Скупке;	- Уметь проводить анализ по 4-м критериям (внешние/внутренние причины, возможности/угрозы) - Уметь составлять план достижения поставленных целей/задач	- Знать принципы SWOT-анализа; - Знать принципы планирования и тайм-менеджмента

В результате освоения учебной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Товароведа-оценщика в области скупки у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, драгоценных камней, лома таких изделий»

Слушатель должен знать:

Стандарты технологических процессов в ООО «Солнечный Свет»;

Стандарты кассовой дисциплины;

Виды, особенности и конструктивные элементы ювелирных украшений;

Психологические аспекты взаимодействия с клиентами скупки;

Классификацию драгоценных и ювелирных камней, их особенности;

Признаки подлинности ювелирных украшений, виды клейм;
Стандарты оценки эффективной работы товароведа-оценщика скупки;
Стандарты работы в специализированной программе
Характеристики драгоценных камней

Слушатель должен уметь:

Работать в специализированной программе 1С Скупка;
Осуществлять операции по приему, перемещению ювелирных изделий;
Работать с необходимой сопроводительной документацией;
Пользоваться кассовым оборудованием;
Пользоваться демонстрационным оборудованием;
Проводить скупку лома из драгоценных металлов;
Применять коммуникативные навыки при взаимодействии с клиентами скупки;
Убеждать, аргументировать свою позицию;

Слушатель должен владеть:

способами эффективного установления контакта с людьми разного возраста, коллегами по работе;
эффективными способами построения презентации ювелирных украшений;
большим объемом профессиональной информации об особенностях ювелирных украшений;
инструментами нематериальной мотивации персонала;

Требования к слушателям.

Данная учебная программа предназначена для лиц, среднее профессиональное или высшее профессиональное образование.

1.5 Трудоемкость обучения

Нормативная трудоёмкость обучения по данной программе составляет 72 часа, включает все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

Обучение по программе завершается итоговой аттестацией слушателей. Формой аттестации является *тест*.

Лицам, успешно освоившим данную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: Сертификат о получении дополнительного профессионального образования «Товаровед-оценщик в области скупки у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, драгоценных камней, лома таких изделий».

Лицам, не освоившим данную программу и не прошедшим итоговую аттестацию, выдается справка о прослушивании курса по данной программе.

1.6. Формы обучения

Обучение предусматривает следующие формы: очно-заочная, заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Программы дополнительного профессионального образования «Товаровед-оценщик в области скупки у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, драгоценных камней, лома таких изделий»

Срок обучения: 72 часов.

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	Теоретические занятия	Семинарские занятия
	Подходы и методы к оценке драгоценных камней	5	3	2
	Драгоценные металлы и их сплавы	16	8	-
	Проверка качества ювелирных изделий: методика, документооборот	10	10	-
4.	Товароведение ювелирных и брендовых часов	3	3	-
5.	Правовые аспекты деятельности ювелирной скупки	12	12	-
6.	Дистанционный курс «Драгоценные металлы и сплавы»	8	8	-
7.	Дистанционный курс «Работа в программе 1С»	6	6	-
8.	Дистанционный курс «Оценка Бриллиантов»	4	4	-
9.	Работа с таблицей по вычету камней	2	2	-
10.	Очный тренинг. Выявление потребности	3	3	-

	клиента скупки.			
11.	Итоговое тестирование	3	-	3
	ИТОГО	72	69	3

2.2 Календарный учебный график.

Обучение длится 12 календарных дней с момента зачисления. Очные занятия проходят по расписанию, по мере формирования групп таким образом, чтобы каждый сотрудник смог пройти в обозначенные сроки все очное обучение. Дистанционные курсы сотрудник проходит самостоятельно, все курсы должны быть пройдены в указанный период.

№ п/п	Период обучения Наименование тем	Всего часов	Теоретичес кие занятия	Семинар ские занятия	Самост. работа
1.	1-я неделя обучения	39	27	10	2
	Тема 1.1 Подходы и методы к оценке драгоценных камней	5	3	2	-
	Тема 1.2 Драгоценные металлы и их сплавы	16	8	6	2
	Тема 1.3 Дистанционный курс «Драгоценные металлы и сплавы»	8	8	-	-
	Тема 1.4 Очный тренинг Проверка качества ювелирных изделий: методика, документооборот	10	8	2	-
2.	2-я неделя обучения	33	20	9	4
	Тема 2.1 Товароведение ювелирных и брендовых часов	3	3	-	-
	Тема 2.2. Правовые аспекты деятельности ювелирной скупки	12	8	4	-
	Тема 2.3 Дистанционный курс «Работа в программе 1С»	6	3	2	1
	Тема 2.4 Дистанционный курс «Оценка Бриллиантов»	4	2	2	-
	Тема 2.5 Работа с таблицей по вычету камней	2	2	-	-
	Тема 2.6 Очный тренинг Выявление потребности клиента скупки	3	2	1	-
	Итоговое тестирование	3	-	-	3

2.3. Рабочая программа учебных предметов

Программа дополнительного профессионального образования «Товаровед-оценщик в области скупки у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, драгоценных камней, лома таких изделий»

Учебно-тематический план

Тема 1.1: Подходы и методы к оценке драгоценных камней

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самостоятельная подготовка
	Подходы и методы к оценке драгоценных металлов				
1.	Классификация камней	1	1		
2.	Свойства камней	1	1		
3.	Ассортимент камней	1	1		
4.	Способы определения драгоценных, полудрагоценных и синтетических камней	2	2		
	Итого	5	5		

Тема 1.2: Драгоценные металлы и их сплавы

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Драгоценные металлы и их сплавы				
1.	Драгоценные металлы	2	1	-	1
2.	Сплавы драгоценных металлов	2	2	-	-
3.	Физико-химические, механические, технологические свойства драгоценных металлов и их сплавов	4	2	2	-
4.	Особенности драгоценных металлов и их сплавов для изготовления ювелирных изделий	2	2	-	-
5.	Методы определения качества драгоценных металлов и их сплавов и возможные дефекты в процессе изготовления ювелирных изделий;	2	1	1	-
6.	Цели и задачи экспертизы изделий из драгоценных металлов и их сплавов	2	1	1	-
7.	Нормативное регулирование экспертной оценки изделий из драгоценных металлов и их сплавов	2	2	-	-
	Итого	16	11	4	1

Тема 1.3 Дистанционный курс «Драгоценные металлы и сплавы»

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего	Из них по видам учебных
-------	------------------------	-------	-------------------------

		часов	занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Дистанционный курс «Драгоценные металлы и сплавы»				
1.	Драгоценные металлы	2	-	-	2
2.	Физико-химические, механические, технологические свойства драгоценных металлов и их сплавов	2	-	-	2
3.	Системы проб драгоценных металлов.	2	-	-	2
4.	Особенности драгоценных металлов и их сплавов для изготовления ювелирных изделий;	2	-	-	2
	Итого	8	-	-	8

Тема 1.4: Очный тренинг

Проверка качества ювелирных изделий: методика, документооборот

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Проверка качества ювелирных изделий: методика, документооборот				
1.	Виды ювелирных украшений	2		2	-
2.	Конструктивные элементы ювелирных украшений	2		2	-
3.	Виды закрепок камней	2		2	-
4.	Проба, именник, клеймо	2		2	-
5.	Документооборот	1		1	-
6.	Практическое занятие	1		1	-
	Итого	10		10	-

Тема 2.1: Товароведение ювелирных и брендовых часов

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Товароведение ювелирных и брендовых часов				
1.	Золотые и брендовые часы	1	1	-	-
2.	Описание и характеристика часов	2	2	-	-
	Итого	3	3	-	-

Тема 2.2: Правовые аспекты деятельности ювелирной скупки

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Правовые аспекты деятельности ювелирной скупки				
1.	Права и обязанности сдатчика.	2	2	-	-
2.	Ценности, не подлежащие скупке.	2	-	2	-

3.	Идентификация сдатчика	2	-	2	-
4.	Обзор постановления Правительства РФ от 07 июня 2001 года № 444	2	2	-	-
	Итого	8	4	4	-

Тема 2.3: Дистанционный курс «Работа в программе 1С»

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Дистанционный курс «Работа в программе 1С»				
1.	Оформление операции Скупки в 1С	2	1	1	-
2.	Обязательные документы при оформлении сделки.	2	1	-	1
3.	Учет, инвентаризация и хранение драгоценных металлов.	2	1	1	-
	Итого	6	3	2	1

Тема 2.4: Дистанционный курс «Бриллианты 4С»

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Дистанционный курс «Бриллианты 4С»				
1.	Система оценки 4С	1	-	1	-
2.	Российская и GIA системы оценки	2	1	1	-
3.	Прейскурант Рапатора	1	1	-	-
	Итого	4	2	2	-

Тема 2.5: Работа с таблицей по вычету камней

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.
	Работа с таблицей по вычету камней				
1.	Определение вида камня	0.5	-	-	0.5
2.	Правила работы с таблицей по вычету камней	0.5	-	-	0.5
3.	Стандартные вычеты	1	-	-	1
	Итого	2	-	-	2

Тема 2.6: Очный тренинг «Выявление потребности клиента скупки»

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Из них по видам учебных занятий		
			Лекции	Семинары	Самост.

	Очный тренинг «Выявление потребности клиента скупки»				
1.	Установление контакта	0,5	0.5	-	-
2.	Выявление потребности	0,5	-	0.5	-
3.	Презентация услуги скупки	0,5	0.5	-	-
4.	Работа с возражениями	0,5	-	0.5	-
5.	Завершение продажи	0,5	0.5	-	-
6.	Прощание	0,5	0.5	-	-
	Итого	3	2	1	-

III. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.

3.1 Требования к педагогам.

К реализации программы допускаются:

Сотрудники Центра обучения, имеющие высшее профессиональное образование.

3.2 Материально-техническое оснащение программы.

Для освоения слушателями программы учебная аудитория укомплектована необходимым оборудованием и рабочими местами слушателей.

Учебно-методическое оснащение программы.

- «111 драгоценных камней и минералов. Украшения из недр земли», Владис, 2012г.
- «Драгоценные и полудрагоценные камни», Вальтер Шуман, 2006г.
- «Драгоценные камни», СЗКЭО СПб, 2016г.
- «Драгоценные камни. Гид по миру ювелирных секретов», Светлана Гураль, 2012 г.
- «Первоклассный сервис как конкурентное преимущество», Джон Шоул, 2006г.
- «Товароведение ювелирных изделий», Алина Панкратова, 2010г.
- «Эффективный мерчендайзинг. Взгляд поставщика», Ирина Толмачева, 2012г.
- «Ювелирная энциклопедия: Драгоценные камни, Виды изделий, Термины», Стоун Джаспер, 2008г.
- «Ковка и литье. Изготовление ювелирных и декоративных изделий», Лившиц В.Б, Навроцкий А.Г, Казачкова О.А, 2012г.
- «Ювелирные изделия», энциклопедия. Аванта+, 2008г.
- «Ювелирные украшения», Гураль Светлана, 2010г.
- «Ювелирные украшения. Камни. Металлы», 6 карат, 2012г.
- «Ювелирный бизнес. Деловой этикет», Елена Игнатьева, 2008г.
- «Ювелирный магазин. Практика продаж», 6 карат, 2013г.

IV. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Реализация программы предполагает итоговую аттестацию слушателей в форме зачета, который проводится в тестовой форме.

Тестирование - одна из наиболее эффективных форм проверки и самопроверки знаний. Отвечая на вопросы тестов, можно выявить уровень знаний слушателей. Вопросы составлены таким образом, что они могут иметь один или несколько правильных ответов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если общая сумма баллов за правильные ответы составляет от 86 до 100 %; оценка «не зачтено» - 85 и менее % правильных ответов.

V. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель Учебного центра по направлению Скупки/Ломбарда
Синельникова Елена Юрьевна