

# Формирование профессиональных компетенций у студентов колледжа (профессия 38.01.02 Продавец, контролер-кассир)



**БУЛДАКОВА**  
**Наталья Викторовна,**  
доктор педагогических  
наук, доцент, заведующая  
кафедрой Вятского государ-  
ственного университета,  
Киров



**ПОПОВА**  
**Марина Васильевна,**  
магистрант Вятского  
государственного  
университета,  
Киров

## Аннотация

В статье представлен авторский проект «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле», нацеленный на разрешение противоречия между необходимостью модернизации способов проведения практики студентов по образовательной программе СПО и неразработанностью ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, а также на приобретение студентами колледжей необходимых дополнительных профессиональных компетенций в ходе производственной практики. Эффективность проекта подтверждена результатами экспертных оценок сотрудников предприятий-заказчиков и покупателей

## Ключевые слова:

профессиональные компетенции, профессиональный стандарт, проектный метод обучения, среднее профессиональное образование, производственная практика, стандарт обслуживания покупателей

Одним из приоритетных направлений развития современного профессионального образования является повышение качества подготовки специалистов, легко адаптирующихся к изменениям, способных к анализу сложных ситуаций и принятию ответственных решений. Проблема формирования профессионально важных качеств специалиста привлекает внимание как участников образовательного процесса, так и работодателей. Интеллектуальный потенциал специалиста в настоящее время рассматривается как важнейший фактор развития экономики, а уровень образования — как стратегический ресурс данного развития [3]. Современная экономика предъявляет к специалисту среднего звена новые требования, которые являются универсальными для различных областей деятельности и носят междисциплинарный характер. Эти требования необходимо учитывать в программах подготовки специалистов. Для этого необходимо обновлять содержание изучаемых дисциплин, вводить новые педагогические технологии и подходы к реализации основной профессиональной образовательной программы [10].

Булдакова Н. В., Попова М. В. Формирование профессиональных компетенций у студентов колледжа (профессия 38.01.02 Продавец, контролер-кассир) // Профессиональное образование и рынок труда. — 2020. — № 4. — С. 39–48. — DOI 10.24411/2307-4264-2020-10405.

Необходимость модернизации способов проведения практики обучающихся по образовательной программе СПО — Программе подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир возникла в результате реальной производственной ситуации. Руководитель базового предприятия отметил отсутствие целенаправленной систематической работы обучающихся-практикантов в торговом зале. Между тем они выполняли все требования к результатам образования, умениям и навыкам работы ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир [1].

Для решения этой проблемы авторами данной статьи был проанализирован профессиональный стандарт продавца оптики, утвержденный приказом Минтруда России от 21.01.2016 № 16н (единственный стандарт по профессии продавец) [2], разработан педагогический проект «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле», который был апробирован в ходе производственной практики студентов колледжа.

Современное общество предъявляет высокие требования к уровню сервиса, их выполнение способствует улучшению репутации предприятия торговли, привлечению большего числа лояльных клиентов, укреплению конкурентных позиций на целевом рынке. Введение поведенческого стандарта обслуживания покупателей в розничной торговле позволяет сформировать у будущих специалистов необходимые профессиональные компетенции. Это позволит повысить качество обслуживания покупателей студентами колледжа в период прохождения практики в соответствии с требованиями работодателей (социальных партнеров) и потребителей.

Целью создания авторского проекта «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле» является укрепление взаимодействия с социальными партнерами колледжа, предприятиями, являющимися базами для учебной и производственной практики, формирование у обучающихся по профессии продавец, контролер-кассир необходимых дополнительных профессиональных компетенций.

Задачи проекта:

1. Проанализировать запросы социальных партнеров к качеству обслуживания клиентов студентами колледжа во время прохождения практики.
2. Изучить требования нормативных документов, в частности ФГОС, квалификационного справочника.
3. Разработать набор ключевых правил поведения обучающихся в ситуациях взаимодействия с покупателями.
4. Апробировать проект «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле».
5. Обобщить полученный опыт и разработать методические рекомендации.

Для проведения исследования были применены методы анкетирования, моделирования и анализа.

Участниками проекта стали 18 студентов второго курса Вятского колледжа профессиональных технологий, управления и сервиса, закрепленных за мастером производственного обучения, а также руководители

**Этапы реализации проекта «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле»**

Этапы проекта	Сроки реализации	Промежуточный результат
1. Теоретическая проработка проблемы	2016/2017 учебный год	Изучены нормативные документы Проведено анкетирование Осуществлен отбор содержания для создания стандарта «Легендарный сервис»
2. Проведение информационной работы со студентами по существующей проблеме	Сентябрь — декабрь 2017 года	Проведены элективные курсы: «Культура общения», «Успешный маркетинг», «Этапы продаж» Проведены тематические классные часы «Путь к успеху»
3. Создание стандарта	Сентябрь — декабрь 2017 года	Созданы печатная и электронная версии стандарта
4. Апробация стандарта	Декабрь 2017 года — июнь 2018 года	Усвоены и продемонстрированы правила поведения стандарта обслуживания покупателей в розничной торговле
5. Анализ работы, обобщение опыта	Сентябрь 2018 года	

практики, мастера производственного обучения. Проект был апробирован на базе торговых предприятий ТЦ «Вятка-ЦУМ» и ТД «Вятушка». Этапы реализации проекта представлены в таблице.

На первом этапе реализации проекта были проанализированы требования ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, квалификационного справочника по профессии продавец и их соответствие профессиональному стандарту продавца. Обнаружилось, что в разделе V ФГОС СПО «Требования к результатам освоения программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих» федерального государственного образовательного стандарта среди множества профессиональных компетенций приведена лишь одна компетенция, соответствующая виду деятельности «продажа продовольственных товаров» — «ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров».

По результатам анализа профессионального стандарта «Продавец оптики», проекта профессионального стандарта «Продавец продовольственных (непродовольственных) товаров, оператор торгового зала» и квалификационных требований к сотруднику, а также условий труда в Едином тарифно-квалификационном справочнике работ и профессий рабочих были определены навыки, необходимые будущему продавцу: встреча и выявление потребностей покупателя; умение психологически настраиваться на работу с покупателями, задавать вопросы для выявления их потребностей, устанавливать и поддерживать комфортный для покупателя контакт; знание основ психологии общения.

Для разработки проекта применялись научные подходы:

– личностный (Э. Ф. Володина, С. А. Герасимова, С. П. Кудрявцева, Е. П. Крупник) — на этапе теоретической проработки проблемы;

– деятельностный (Д. Б. Эльконин, В. В. Давыдов, В. В. Репкин) — на этапе разработки и апробации проекта;

– компетентностный (Н. Хомский, Р. Уайт, Дж. Равен, Н. В. Кузьмина, А. К. Маркова, В. Н. Куницина, Г. Э. Белицкая, Л. И. Берестова, В. И. Байденко, А. В. Хуторской, Н. А. Гришанова и др.) — на этапе разработки и апробации проекта;

– индивидуальный (Е. Г. Кучманова, М. В. Ряполова) — на этапе информационно-образовательной работы с обучающимися.

Для выявления удовлетворенности заказчиков образовательных услуг и покупателей подготовкой обучающихся было проведено анкетирование сотрудников торговых предприятий-заказчиков и посетителей. С этой целью были разработаны анкеты, которые предлагались к заполнению сотрудникам 12 торговых предприятий, непосредственно обучающих студентов экономических направлений колледжа во время прохождения практики (24 человека) и покупателям (55 человек).

Анкетирование проводилось в АО «Вятка-ЦУМ» и ООО «Торговый дом Вятка», с которыми колледж сотрудничает в рамках договора о прохождении учебной и производственной практики.

Анкета удовлетворенности заказчиков образовательных услуг подготовкой обучающихся включала следующие вопросы:

1. Удовлетворены ли Вы профессиональной подготовкой обучающихся?

2. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания обучающимися покупателей, консультированием о свойствах товаров?

3. Могут ли обучающиеся организовать свою деятельность самостоятельно?

4. Могут ли обучающиеся вести целенаправленную систематическую работу в торговом зале?

5. Могут ли обучающиеся применять современные технологии продаж?

6. На что Вы рекомендуете обратить внимание в подготовке обучающихся?

Результаты анкетирования показали, что профессиональной подготовкой обучающихся сотрудники торговых предприятий удовлетворены в значительной мере (44%) и частично (37%); качеством обслуживания большая часть опрошенных (60%) удовлетворена частично (рис. 1).

Организацией собственной деятельности, целенаправленной систематической работой и применением современных технологий обучающиеся, по мнению социальных партнеров, владеют частично (рис. 2).

По мнению социальных партнеров, необходимо совершенствовать коммуникативные способности обучающихся, их владение современными технологиями продаж, целенаправленную систематическую работу в торговом зале (рис. 3).

Анкета для покупателей содержала следующие вопросы:

– Удовлетворены ли Вы обслуживанием в магазине?

– Удовлетворены ли Вы работой обучающихся-практикантов?

– Как Вы оцените эффективность взаимодействия обучающихся-практикантов с покупателями по 3-балльной шкале?

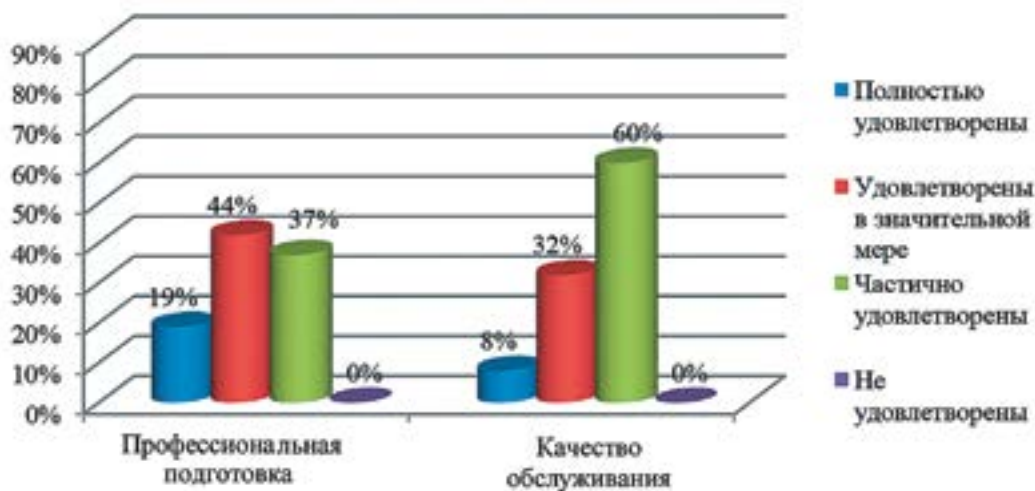


Рис. 1. Удовлетворенность социальных партнеров профессиональной подготовкой обучающихся и качеством обслуживания

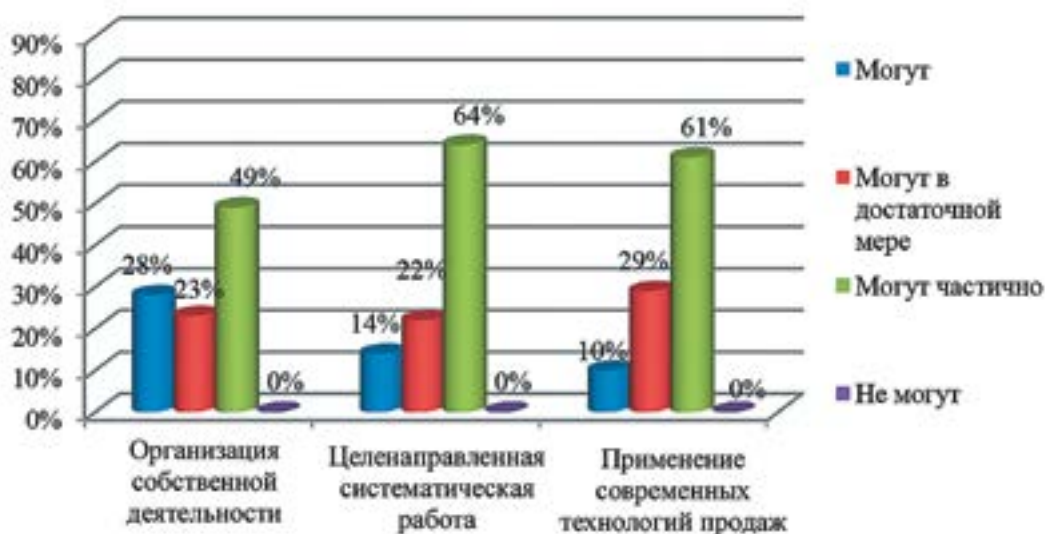


Рис. 2. Удовлетворенность социальных партнеров организацией собственной деятельности обучающихся, целенаправленной систематической работой и применением современных технологий

Результаты анкетирования показали, что 65% покупателей не удовлетворены обслуживанием, 60% не удовлетворены работой обучающихся-практикантов (рис. 4, 5). Взаимодействие обучающихся-практикантов с покупателями осуществляется на среднем и низком уровне — так считают 90% покупателей (рис. 6).



Рис. 3. Рекомендации социальных партнеров по совершенствованию подготовки обучающихся

Удовлетворены ли Вы обслуживанием?

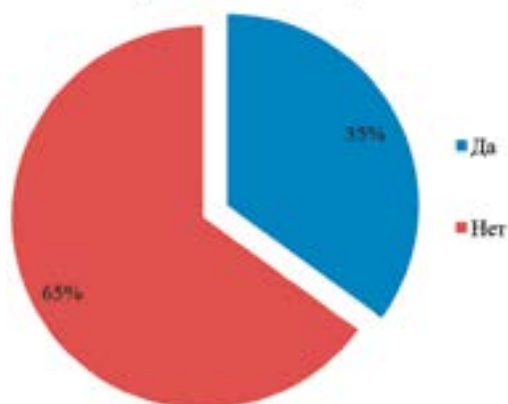


Рис. 4. Удовлетворенность покупателей обслуживанием

Удовлетворены ли Вы работой практикантов?

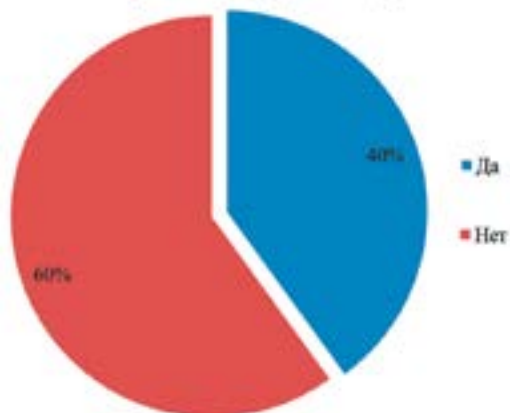


Рис. 5. Удовлетворенность покупателей работой обучающихся-практикантов

Эффективность взаимодействия практикантов и покупателей

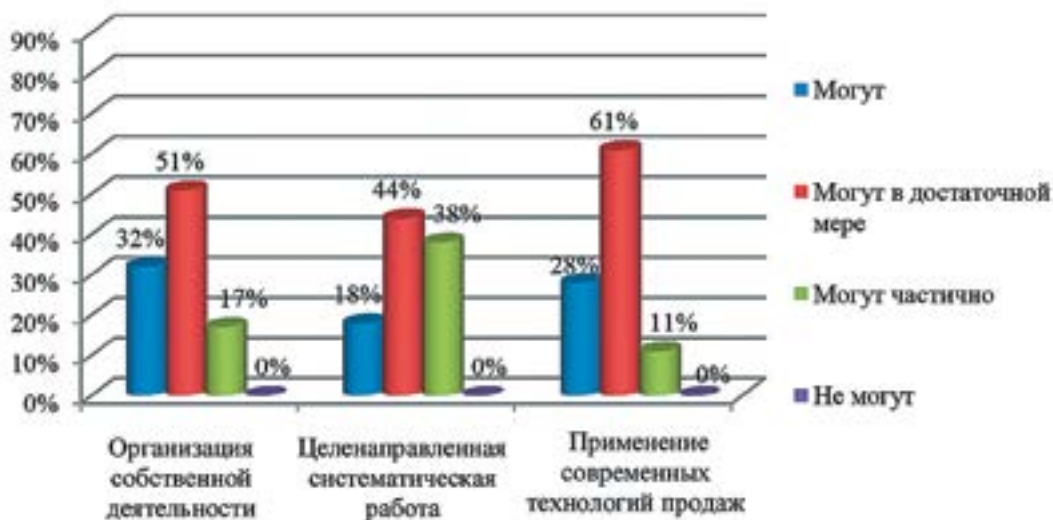


Рис. 6. Оценка эффективности взаимодействия обучающихся-практикантов с покупателями





**Рис. 7. Удовлетворенность социальных партнеров профессиональной подготовкой обучающихся и качеством обслуживания после прохождения практики**



**Рис. 8. Удовлетворенность социальных партнеров организацией обучающимися собственной деятельности, целенаправленной систематической работой, применением современных технологий после прохождения практики**

Результаты анкетирования показали, что по сравнению с результатами первичной диагностики удовлетворенности социальных партнеров подготовкой обучающихся оценка их профессиональной компетентности и уровень удовлетворенности качеством обслуживания возросли (рис. 7).

Анализ ответов социальных партнеров на вопросы об умении обучающихся организовать собственную деятельность, целенаправленную систематическую работу, применять современные технологии показал положительную динамику удовлетворенности их подготовкой (рис. 8).



## Удовлетворены ли Вы обслуживанием?

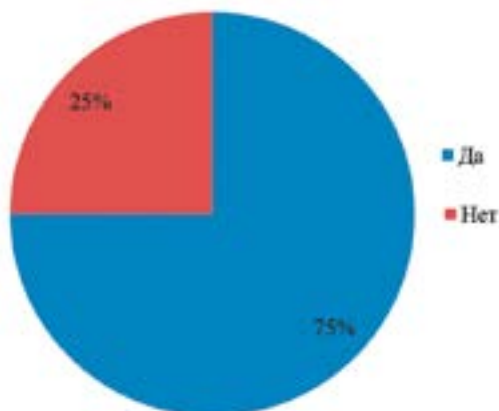


Рис. 9. Удовлетворенность покупателей обслуживанием обучающихся-практикантов

## Удовлетворены ли Вы работой практикантов?

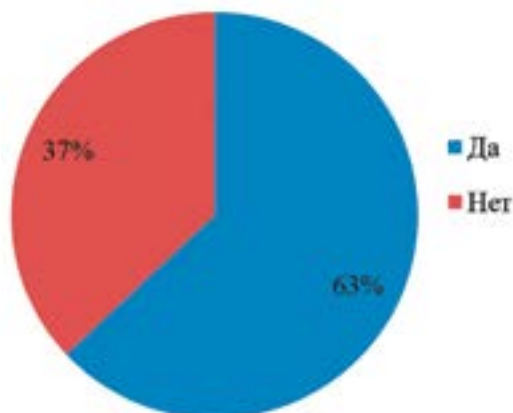


Рис. 10. Удовлетворенность покупателей работой обучающихся-практикантов

## Эффективность взаимодействия практикантов и покупателей



Рис. 11. Оценка эффективности взаимодействия обучающихся-практикантов и покупателей

Также было проведено повторное анкетирование покупателей для определения удовлетворенности обслуживанием клиентов обучающимися-практикантами (вопросы анкеты остались прежними).

Результаты опроса показали, что 75% покупателей удовлетворены обслуживанием, 63% удовлетворены работой обучающихся-практикантов, 90% считают, что взаимодействие обучающихся-практикантов с покупателями происходит на высоком и среднем уровне (рис. 9–11).

Результаты контрольного эксперимента подтверждают эффективность проекта «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле»: около 80% опрошенных сотрудников предприятий-заказчиков и покупателей удовлетворены обслуживанием и работой обучающихся-практикантов в магазинах ТЦ «Вятка-ЦУМ» и ТД «Вятушка». Они отметили высокую эффективность взаимодействия продавца и покупателя, следовательно, можно выдвигать гипотезу о росте продаж.

Таким образом, апробация проекта «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле» позволила:

- сформировать профессиональные компетенции у студентов экономических направлений колледжа;
- повысить качество обслуживания покупателей;
- обеспечить удовлетворенность работодателей (социальных партнеров) и покупателей работой обучающихся-практикантов.

Проект «Стандарт обслуживания покупателей в розничной торговле» можно рекомендовать для использования в учебном процессе колледжей, а также в дальнейшей работе выпускников профессионального образования по торговым профессиям.

### *Литература*

1. Приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 № 723 (ред. от 09.04.2015) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир» // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_151274/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_151274/) (дата обращения: 10.10.2020).

2. Приказ Минтруда России от 21.01.2016 № 16н «Об утверждении профессионального стандарта «Продавец оптики»» // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=194113#05251263319647963> (дата обращения: 10.10.2020).

3. Беликов В. А. Образование. Деятельность. Личность. — М.: Академия Естествознания, 2010. — 152 с.

4. Белый С., Куфтырев А. 55 способов привлечь миллион клиентов. — СПб.: Питер, 2013. — 271 с.

5. Бэйкел Р. Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне. — М.: Гиппо, 2010. — 288 с.

6. Завьялова Ж., Моисеев А. Сервисное обслуживание клиентов в торговом зале. Специализированный бизнес-тренинг. — М.; СПб.: Речь, 2006. — 160 с.

7. Коршунова О. В. Компетентностно-ориентированные задания как средство достижения современных образовательных результатов // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2016. — № S1. — С. 6–10. URL: <http://e-koncept.ru/2016/76002.htm> (дата обращения: 10.10.2020).

8. Левитас А. Экспресс-маркетинг. Быстро, конкретно, прибыльно. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016. — 224 с.

9. Манн И., Турусина А. Возвращенцы. Маркетинг возвращения. Как вернуть потерянных клиентов. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 126 с.

10. Утемов В. В. Компетентностная модель обучения в колледже при реализации ФГОС среднего профессионального образования // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2015. — № 11. — С. 91–95. URL: <http://e-koncept.ru/2015/15393.htm> (дата обращения: 11.10.2020).