

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Золотухина Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.05.2025 12:59:05
Уникальный программный ключ:
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский региональный социально-экономический институт»**

Программа утверждена
Ученым советом МРСЭИ
Протокол № 10 от 22.05.2025 г.



Утверждаю

Ректор  Золотухина Е. Н.

22 мая 2025 г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
по профессиональному модулю
ПМ.03. Товароведение и организация экспертизы качества потребительских товаров
по специальности 38.02.08 Торговое дело**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Общие положения программы практики

Настоящая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности

38.02.08 Торговое дело и является частью программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа практики обеспечивает подготовку специалистов среднего звена для освоения квалификации **Специалист торгового дела** и основного вида деятельности (ВД).

Сферой деятельности студентов являются предприятия и организации различных отраслей.

1.2. Цели и задачи учебной практики по ПМ. 03

формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля по виду деятельности Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами потребительских товаров.

1.3. Количество часов на освоение программы практики:

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 36 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

1.4. Требования к результатам освоения: компетенциям, приобретаемому практическому опыту, учениям

Учебная практика по ПМ 03 специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и освоения общих и профессиональных компетенций.

1.4.1. Перечень профессиональных компетенций и показатели их освоения, реализуемых на практике:

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	ПК 3.1. Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных	Навыки: – сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; – поиска и выявления потенциальных клиентов; – формирования и актуализации клиентской базы; – проведения мониторинга деятельности конкурентов.
		Умения: – работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации; – вести и актуализировать базу данных клиентов;

	технологий	– формировать отчетную документацию по клиентской базе; – анализировать деятельность конкурентов; – определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; – планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами; – вести реестр реквизитов клиентов; – использовать программные продукты.
		Знания: – специализированных программных продуктов; – методики выявления потребностей клиентов.
	ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров	Навыки: – определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; – формирования коммерческих предложений по продаже товаров; – подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами; – информирования клиентов о потребительских свойствах товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; – закрытия сделок; – соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; – использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи.
		Умения: – планировать объемы собственных продаж; – устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; – использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним; – формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; – планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации; – использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости; – предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме; – опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – работать с возражениями клиента; – применять техники по закрытию сделки; – суммировать выгоды и предлагать план действий

		клиенту; – фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме; – обеспечивать конфиденциальность полученной информации; – анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий.
		Знания: – методики выявления потребностей; – техники продаж; – методик проведения презентаций; – потребительских свойств товаров; – требований и стандартов производителя.
	ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	Навыки: – сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; – мониторинг и контроль выполнения условий договоров.
		Умения: – оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации; – подготавливать документацию для формирования заказа; – осуществлять мероприятия по размещению заказа; – следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях; – принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств; – осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации; – оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; – осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; – организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации; – соблюдать конфиденциальность информации; – предоставлять клиенту достоверную информацию; – корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; – соблюдать в работе принципы клиентоориентированности; – обеспечивать баланс интересов клиента и организации; – обеспечивать соблюдение требований охраны. Знания: – принципов и порядка ведения претензионной работы; – ассортимента товаров; – стандартов организации; – стандартов менеджмента качества;

		– гарантийной политики организации.
	ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	Навыки: – анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; – выполнения запланированных показателей по объему продаж. Умения: – разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; – собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж; – планировать работу по выполнению плана продаж; – анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации; – анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж; – анализировать возможности увеличения объемов продаж; – планировать и контролировать поступление денежных средств; – обеспечивать наличие демонстрационной продукции; – применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж; – планировать рабочее время для выполнения плана продаж; – планировать объемы собственных продаж; Знания: – специализированных программных продуктов.
	ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	Навыки: – разработки программ по повышению лояльности клиентов; – разработки мероприятий по стимулированию продаж; – информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; – участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; Умения: – оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж; – разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности; – разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента; – анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров; – анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники; – анализировать результаты показателей

		удовлетворенности клиентов; – вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию; – вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов.
		Знания: – методики позиционирования продукции организации на рынке; – методов сегментирования рынка; – методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.
	ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	Навыки: – контроля состояния товарных запасов.
		Умения: – анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; – обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; – анализировать оборачиваемость складских остатков.
		Знания: – инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.
	ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	Навыки: – анализа выполнения плана продаж.
		Умения: – составлять отчетную документацию по продажам.
		Знания: – приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания.
	ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	Навыки: – информационно-справочного консультирования клиентов; – контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; – обеспечения соблюдения стандартов организации.
		Умения: – разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; – инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений; – инициативно вести диалог с клиентом; – резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы; – определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; – разрабатывать рекомендации для клиента; – собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – анализировать рынок с целью формирования

		коммерческих предложений для клиента; – проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж; – вести деловую переписку с клиентами и партнерами; – использовать программные продукты.
		Знания: – основ организации послепродажного обслуживания.

1.4.2. Перечень общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

		приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные

		направления изменения климатических условий региона.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1.5. Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по результатам выполненного индивидуального задания отражение фактов хозяйственной деятельности предприятия в журнале хозяйственных операций за отчетный период и дневнике практики.

Руководитель практики определяет заданием студенту, контролирует его выполнение и отражение в дневнике практики, проверяет дневник практики.

Руководитель практики осуществляет оценивание умений и первоначального практического опыта студента.

Оценивание производится в виде дифференцированного зачета с ответами на вопросы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание материала учебной практики		Объем часов
1.	Формирование клиентской базы	
2.	Организация и осуществление преддоговорной и предпродажной работы	
3.	Организация и осуществление продажи потребительских товаров	
4.	Обеспечение эффективного взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги торговли и соблюдения стандартов организации	
5.	Планирование и реализация мероприятий для обеспечения выполнения плана продаж и стимулирования покупательского спроса	
6.	Организация контроля продаж. Оценка эффективности продаж	
7.	Анализ и контроль состояния товарных запасов	
8.	Организация послепродажного обслуживания, консультационно-	

информационное сопровождение клиентов	
Всего	36

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению программы практики

Реализация учебной практики предполагает наличие условий для обучающихся и следующих кабинетов: Лаборатория технического оснащения торговых организаций и охраны труда, Лаборатория товароведения.

Лаборатория технического оснащения торговых организаций и охраны труда оснащается:

26 учебными местами, рабочим местом преподавателя, мультимедийным проектором, ноутбуком, экраном, учебной доской, наглядными учебными пособиями по дисциплине, плакатами, дидактическими средствами обучения

Office Professional Plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программой компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

Лаборатория товароведения оснащается:

26 учебными местами, рабочим местом преподавателя, мультимедийным проектором, ноутбуком, экраном, учебной доской, наглядными учебными пособиями по дисциплине, плакатами, дидактическими средствами обучения

Office Professional Plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программой компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

3.2. Информационное обеспечение реализации программы практики

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основная литература:

1. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 579 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17868-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565109>

2. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16956-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562293>

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561476>

3.2.3. Электронные ресурсы:

<https://urait.ru>

3.2.4. Дополнительные источники:

1. Левкин, Г. Г. Коммерческая деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Левкин, О. А. Никифоров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15369-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497818>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практики осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка результатов выполняется на основе фонда оценочных средств по практике и отчета студента.

Формой промежуточной аттестации по практике является дифференцированный зачет.

Профессиональные компетенции:

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	Методы оценки
Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	ПК 3.1. Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	Навыки: — сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; — поиска и выявления потенциальных клиентов; — формирования и актуализации клиентской базы; — проведения мониторинга деятельности конкурентов.	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Отчет по учебной практике. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

		Умения: – работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации; – вести и актуализировать базу данных клиентов; – формировать отчетную документацию по клиентской базе; – анализировать деятельность конкурентов; – определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; – планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами; – вести реестр реквизитов клиентов; – использовать программные продукты.	
		Знания: – специализированных программных продуктов; – методики выявления потребностей клиентов.	
	ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров	Навыки: – определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; – формирования коммерческих предложений по продаже товаров; – подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами; – информирования клиентов о потребительских	

		свойствах товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; – закрытия сделок; – соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; – использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи.	
		Умения: – планировать объемы собственных продаж; – устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; – использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним; – формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; – планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации; – использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости; – предоставлять информацию клиенту по	

		продукции и услугам в доступной форме; – опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – работать с возражениями клиента; – применять техники по закрытию сделки; – суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; – фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме; – обеспечивать конфиденциальность полученной информации; – анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий.	
		Знания: – методики выявления потребностей; – техники продаж; – методик проведения презентаций; – потребительских свойств товаров; – требований и стандартов производителя.	
	ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	Навыки: – сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; – мониторинг и контроль выполнения условий договоров.	
		Умения: – оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации; – подготавливать документацию для формирования заказа; – осуществлять	

		мероприятия по размещению заказа; – следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях; – принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств; – осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации; – оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; – осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; – организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации; – соблюдать конфиденциальность информации; – предоставлять клиенту достоверную информацию; – корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; – соблюдать в работе принципы клиентоориентированности; – обеспечивать баланс интересов клиента и организации; – обеспечивать соблюдение требований охраны.	
		Знания: – принципов и порядка ведения претензионной работы; – ассортимента товаров;	

		– стандартов организации; – стандартов менеджмента качества; – гарантийной политики организации.	
	ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	Навыки: – анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; – выполнения запланированных показателей по объему продаж. Умения: – разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; – собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж; – планировать работу по выполнению плана продаж; – анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации; – анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж; – анализировать возможности увеличения объемов продаж; – планировать и контролировать поступление денежных средств; – обеспечивать наличие демонстрационной продукции; – применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж; – планировать рабочее время для выполнения плана продаж; – планировать объемы собственных продаж; Знания:	

		– специализированных программных продуктов.	
	ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	Навыки: – разработки программ по повышению лояльности клиентов; – разработки мероприятий по стимулированию продаж; – информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; – участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; Умения: – оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж; – разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности; – разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента; – анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров; – анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники; – анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов; – вносить предложения по формированию	

		мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию; – вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов.	
		Знания: – методики позиционирования продукции организации на рынке; – методов сегментирования рынка; – методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.	
	ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	Навыки: – контроля состояния товарных запасов.	
		Умения: – анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; – обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; – анализировать оборачиваемость складских остатков.	
		Знания: – инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.	
	ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	Навыки: – анализа выполнения плана продаж.	
		Умения: – составлять отчетную документацию по продажам.	
		Знания: – приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного	

		обслуживания.	
	ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно- информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	Навыки: – информационно-справочного консультирования клиентов; – контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; – обеспечения соблюдения стандартов организации. Умения: – разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; – инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений; – инициативно вести диалог с клиентом; – резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы; – определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; – разрабатывать рекомендации для клиента; – собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента; – проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж; – вести деловую переписку	

		с клиентами и партнерами; – использовать программные продукты.	
		Знания: – основ организации послепродажного обслуживания.	

Общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения	Методы оценки
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Отчет по учебной практике. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

		задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;	

		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и	

		построения устных сообщений Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые	

		высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	
--	--	---	--

Приложения

Приложение 1

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский региональный социально-экономический институт»

Направление

Просим принять студента _____

курс _____ группа _____ для прохождения учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами*
сроком на _____ недель с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

(наименование организации, предприятия)

Руководитель практики от института

_____/_____/_____/тел. _____

Должность подпись Ф.И.О.

Студент-практикант _____/_____/тел. _____

ЗАДАНИЕ
на учебную практику
по модулю

ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

для _____
(ФИО обучающегося полностью)

обучающегося ____ курса по специальности 38.02.08 Торговое дело;

учебная группа _____

Место прохождения практики: _____

адрес организации: _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Института / профильной организации и её структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

«Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами»

иметь практический опыт:

сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях;

поиска и выявления потенциальных клиентов;

формирования и актуализации клиентской базы;

проведения мониторинга деятельности конкурентов, специализированных программных продуктов;

методики выявления потребностей клиентов, сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;

мониторинг и контроль выполнения условий договоров, анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж;

выполнения запланированных показателей по объему продаж, разработки программ по повышению лояльности клиентов;

разработки мероприятий по стимулированию продаж;

информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях;

участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров;

стимулирования клиентов на заключение сделки; контроля состояния товарных запасов

анализа выполнения плана продаж.

информационно-справочного консультирования клиентов;

контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;

обеспечения соблюдения стандартов организации.

уметь:

работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации;

вести и актуализировать базу данных клиентов;

формировать отчетную документацию по клиентской базе;

анализировать деятельность конкурентов;

определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;

планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами;

вести реестр реквизитов клиентов;

использовать программные продукты. планировать объемы собственных продаж;

устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;

использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;

формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента;

планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;

использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости;

предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме;

опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;

работать с возражениями клиента;

применять техники по закрытию сделки;

суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту;

фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме;

обеспечивать конфиденциальность полученной информации;

анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий, оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;

подготавливать документацию для формирования заказа;

осуществлять мероприятия по размещению заказа;

следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях;

принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств;

осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации;

оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;

осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий;

организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации;

соблюдать конфиденциальность информации;

предоставлять клиенту достоверную информацию;

корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту;

соблюдать в работе принципы клиентоориентированности;

обеспечивать баланс интересов клиента и организации;

обеспечивать соблюдение требований охраны. разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров;

собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж;

планировать работу по выполнению плана продаж;

анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации;

- анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж;
- анализировать возможности увеличения объемов продаж;
- планировать и контролировать поступление денежных средств;
- обеспечивать наличие демонстрационной продукции;
- применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;
- планировать рабочее время для выполнения плана продаж;
- планировать объемы собственных продаж; оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;
- разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности;
- разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;
- анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;
- анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники;
- анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;
- вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию;
- вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов, анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;
- обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;
- анализировать оборачиваемость складских остатков, составлять отчетную документацию по продажам
- разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента;
- инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений;
- инициативно вести диалог с клиентом;
- резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы;
- определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;
- разрабатывать рекомендации для клиента;
- собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;
- анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;
- проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;
- вести деловую переписку с клиентами и партнерами;
- использовать программные продукты.

знать:

- специализированных программных продуктов;
- методики выявления потребностей клиентов, методики выявления потребностей;
- техники продаж;
- методик проведения презентаций;
- потребительских свойств товаров;
- требований и стандартов производителя. принципов и порядка ведения претензионной работы;
- ассортимента товаров;
- стандартов организации;
- стандартов менеджмента качества;

гарантийной политики организации, специализированных программных продуктов методики позиционирования продукции организации на рынке;
методов сегментирования рынка;
методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции, инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.
приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания
основ организации послепродажного обслуживания.

Задание на учебную практику

ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

1. Вводный инструктаж, ознакомление с правилами по технике безопасности.
2. Формирование клиентской базы
3. Организация и осуществление преддоговорной и предпродажной работы
4. Организация и осуществление продажи потребительских товаров
5. Обеспечение эффективного взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги торговли и соблюдения стандартов организации
6. Планирование и реализация мероприятий для обеспечения выполнения плана продаж и стимулирования покупательского спроса
7. Организация контроля продаж. Оценка эффективности продаж
8. Анализ и контроль состояния товарных запасов
9. Организация послепродажного обслуживания, консультационно-информационное сопровождение клиентов
10. Оформление отчета по практике.

СОГЛАСОВАНО

*(Ф.И.О. руководителя практики от
профильной организации, подпись)*

«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

*(Ф.И.О. руководителя практики от
Института, подпись)*

«__» _____ 20__ г.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по модулю

ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

фамилия, имя, отчество обучающегося

группа _____, курс _____, специальность 38.02.08 Торговое дело.

Место проведения практики:

Сроки прохождения практики:

Сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональных компетенций	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Уровень освоения профессиональных компетенций			
		2	3	4	5
ПК 3.1 Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий					
ПК 3.2 Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров;					
ПК 3.3 Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов					
ПК 3.4 Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж;					
ПК 3.5 Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса					
ПК 3.6 Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов					
ПК 3.7 Составлять					

аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов					
ПК 3.8 Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий					

Программа учебной практики освоена с оценкой _____.

Руководитель практики от организации
_____ ФИО

Подпись

Дата

МП

Руководитель практики от
института

_____ ФИО

Подпись

Дата

МП

Характеристика на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики по модулю
ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

фамилия, имя, отчество обучающегося

группа _____, курс _____, специальность 38.02.08 Торговое дело.

Место проведения практики:

Сроки прохождения практики:

Во время прохождения учебной практики обучающийся

(Ф.И.О)

выполнял следующие виды работ _____

В период прохождения учебной практики обучающийся

(Ф.И.О)

проявил себя как _____

_____.

В процессе прохождения учебной практики были сформированы общие компетенции

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

и профессиональные компетенции:

ПК 3.1 Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий

ПК 3.2 Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров;

ПК 3.3 Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов

ПК 3.4 Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж;

ПК 3.5 Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса

ПК 3.6 Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов

ПК 3.7 Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов

ПК 3.8 Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий

Программа практики выполнена _____
(полностью /не полностью)

Обучающийся заслуживает оценки _____.

Руководитель практики
от организации

ФИО

подпись

Дата
МП

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский региональный социально-экономический институт»

ДНЕВНИК
о прохождении учебной практики
по модулю
ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с
клиентами
обучающимся очной формы обучения _____ курса

ФИО

Специальность 38.02.08 Торговое дело

Даты прохождения практики

с «____» _____ 20__ г. по «____» _____ 20__ г.

на базе организации _____
(полное юридическое название)

Руководитель практики от института _____
(дата, подпись) (должность, Ф.И.О.)

Руководитель практики
от организации _____
(дата, подпись) (должность, Ф.И.О.)

Видное 20__

**ДНЕВНИК
ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Дата	Содержание этапов практики	Отметка о выполнении /не выполнении

Практикант _____
ФИО, подпись

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский региональный социально-экономический институт»

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
по модулю
ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с
клиентами
обучающимся очной формы обучения _____ курса

ФИО

Специальность 38.02.08 Торговое дело

Даты прохождения практики

с «____» _____ 20__ г. по «____» _____ 20__ г.

на базе организации _____
(полное юридическое название)

Руководитель практики от института _____
(дата, подпись) (должность, Ф.И.О.)

Руководитель практики
от организации _____
(дата, подпись) (должность, Ф.И.О.)

Видное 20__