


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Золотухина Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.05.2026 12:52:17  
Уникальный программный ключ:  
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570

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

Программа утверждена  
Ученым советом МРСЭИ  
Протокол № 10 от 22.05.2026 г.



Утверждаю

Ректор  Золотухина Е. Н.

22 мая 2026 г.

## **ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.03. Товароведение и организация экспертизы качества потребительских товаров**

**по специальности 38.02.08 Торговое дело**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>10</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>11</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Общие положения программы практики

Настоящая программа производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ.03. Товароведение и организация экспертизы качества потребительских товаров 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 производственной практики по ПМ. 03

формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля под руководством специалистов предприятия (организации, учреждения).

## 1.3. Количество часов на освоение программы практики:

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 72 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

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

Производственная практика по ПМ 03 специальности направлена на освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по основному виду деятельности.

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 технологий	<b>Навыки:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях;</li><li>– поиска и выявления потенциальных клиентов;</li><li>– формирования и актуализации клиентской базы;</li><li>– проведения мониторинга деятельности конкурентов.</li></ul>
		<b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации;</li><li>– вести и актуализировать базу данных клиентов;</li><li>– формировать отчетную документацию по клиентской базе;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать деятельность конкурентов;</li> <li>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</li> <li>– планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами;</li> <li>– вести реестр реквизитов клиентов;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров</p>		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специализированных программных продуктов;</li> <li>– методики выявления потребностей клиентов.</li> </ul>
		<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией;</li> <li>– формирования коммерческих предложений по продаже товаров;</li> <li>– подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами;</li> <li>– информирования клиентов о потребительских свойствах товаров;</li> <li>– стимулирования клиентов на заключение сделки;</li> <li>– взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров;</li> <li>– закрытия сделок;</li> <li>– соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров;</li> <li>– использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи.</li> </ul>
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать объемы собственных продаж;</li> <li>– устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;</li> <li>– использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</li> <li>– формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента;</li> <li>– планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;</li> <li>– использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости;</li> <li>– предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме;</li> <li>– опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– работать с возражениями клиента;</li> <li>– применять техники по закрытию сделки;</li> <li>– суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту;</li> <li>– фиксировать результаты преддоговорной работы в</li> </ul>

		<p>установленной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивать конфиденциальность полученной информации;</li> <li>– анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий.</li> </ul>
	<p>ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов</p>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методики выявления потребностей;</li> <li>– техники продаж;</li> <li>– методик проведения презентаций;</li> <li>– потребительских свойств товаров;</li> <li>– требований и стандартов производителя.</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;</li> <li>– мониторинг и контроль выполнения условий договоров.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;</li> <li>– подготавливать документацию для формирования заказа;</li> <li>– осуществлять мероприятия по размещению заказа;</li> <li>– следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях;</li> <li>– принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств;</li> <li>– осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации;</li> <li>– оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;</li> <li>– осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий;</li> <li>– организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации;</li> <li>– соблюдать конфиденциальность информации;</li> <li>– предоставлять клиенту достоверную информацию;</li> <li>– корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту;</li> <li>– соблюдать в работе принципы клиентоориентированности;</li> <li>– обеспечивать баланс интересов клиента и организации;</li> <li>– обеспечивать соблюдение требований охраны.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципов и порядка ведения претензионной работы;</li> <li>– ассортимента товаров;</li> <li>– стандартов организации;</li> <li>– стандартов менеджмента качества;</li> <li>– гарантийной политики организации.</li> </ul>

	<p>ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж;</li> <li>– выполнения запланированных показателей по объему продаж.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров;</li> <li>– собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж;</li> <li>– планировать работу по выполнению плана продаж;</li> <li>– анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации;</li> <li>– анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж;</li> <li>– анализировать возможности увеличения объемов продаж;</li> <li>– планировать и контролировать поступление денежных средств;</li> <li>– обеспечивать наличие демонстрационной продукции;</li> <li>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</li> <li>– планировать рабочее время для выполнения плана продаж;</li> <li>– планировать объемы собственных продаж;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специализированных программных продуктов.</li> </ul>
	<p>ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработки программ по повышению лояльности клиентов;</li> <li>– разработки мероприятий по стимулированию продаж;</li> <li>– информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях;</li> <li>– участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров;</li> <li>– стимулирования клиентов на заключение сделки;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</li> <li>– разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности;</li> <li>– разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;</li> <li>– анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;</li> <li>– анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники;</li> <li>– анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;</li> <li>– вносить предложения по формированию</li> </ul>

		<p>мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов.</li> </ul>
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методики позиционирования продукции организации на рынке;</li> <li>– методов сегментирования рынка;</li> <li>– методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.</li> </ul>
	ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контроля состояния товарных запасов.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;</li> <li>– обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;</li> <li>– анализировать оборачиваемость складских остатков.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.</li> </ul>
	ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализа выполнения плана продаж.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять отчетную документацию по продажам.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания.</li> </ul>
	ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информационно-справочного консультирования клиентов;</li> <li>– контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;</li> <li>– обеспечения соблюдения стандартов организации.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента;</li> <li>– инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений;</li> <li>– инициативно вести диалог с клиентом;</li> <li>– резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы;</li> <li>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</li> <li>– разрабатывать рекомендации для клиента;</li> <li>– собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;</li> <li>– проводить деловые переговоры, вести деловую</li> </ul>

		<p>переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести деловую переписку с клиентами и партнерами;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> </ul>
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основ организации послепродажного обслуживания.</li> </ul>

#### 1.4.2. Перечень общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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)</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> 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.</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации,</p>

		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.	<p><b>Умения:</b> 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</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Умения:</b> 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.</p> <p><b>Знания:</b> 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.</p>

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> 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</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>
-------	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.5. Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по результатам выполненного индивидуального задания и отражение его в дневнике практики.

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

Руководитель практики осуществляет оценивание умений и первоначального практического опыта студента.

Оценивание результатов практики проводится в виде дифференцированного зачета после сдачи отчета по практике в форме защиты отчета с ответами на вопросы по программе практики.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание материала учебной практики	Объем часов
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.</li> <li>2. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.</li> <li>3. Оформление витрин и выставок.</li> <li>4. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.</li> <li>5. Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.</li> <li>6. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.</li> </ol>	

7.	Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	
8.	Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	
9.	Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	
10.	Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	
11.	Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	
12.	Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	
<b>Всего</b>		<b>144</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению программы практики

Программа производственной практики реализуется в организациях, на предприятиях различных форм собственности.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы практики

Для реализации программы обучающийся может использовать библиотечный фонд института, имеющий печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе, в том числе при проведении производственной практики.

##### 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, 2026. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584168>

##### 3.2.2. Электронные ресурсы:

<https://urait.ru>

##### 3.2.3. 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
<p>Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами</p>	<p>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</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях;</li> <li>– поиска и выявления потенциальных клиентов;</li> <li>– формирования и актуализации клиентской базы;</li> <li>– проведения мониторинга деятельности конкурентов.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации;</li> <li>– вести и актуализировать базу данных клиентов;</li> <li>– формировать отчетную документацию по клиентской базе;</li> <li>– анализировать деятельность конкурентов;</li> <li>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</li> <li>– планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами;</li> <li>– вести реестр реквизитов клиентов;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p>	<p>Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Отчет по учебной практике. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– специализированных программных продуктов;</li> <li>– методики выявления потребностей клиентов.</li> </ul>	
	<p>ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией;</li> <li>– формирования коммерческих предложений по продаже товаров;</li> <li>– подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами;</li> <li>– информирования клиентов о потребительских свойствах товаров;</li> <li>– стимулирования клиентов на заключение сделки;</li> <li>– взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров;</li> <li>– закрытия сделок;</li> <li>– соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров;</li> <li>– использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи.</li> </ul>	
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать объемы собственных продаж;</li> <li>– устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;</li> <li>– использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента;</li> <li>– планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;</li> <li>– использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости;</li> <li>– предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме;</li> <li>– опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– работать с возражениями клиента;</li> <li>– применять техники по закрытию сделки;</li> <li>– суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту;</li> <li>– фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме;</li> <li>– обеспечивать конфиденциальность полученной информации;</li> <li>– анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методики выявления потребностей;</li> <li>– техники продаж;</li> <li>– методик проведения презентаций;</li> <li>– потребительских свойств товаров;</li> </ul>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– требований и стандартов производителя.</li> </ul>	
	<p>ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;</li> <li>– мониторинг и контроль выполнения условий договоров.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;</li> <li>– подготавливать документацию для формирования заказа;</li> <li>– осуществлять мероприятия по размещению заказа;</li> <li>– следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях;</li> <li>– принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств;</li> <li>– осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации;</li> <li>– оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;</li> <li>– осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий;</li> <li>– организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации;</li> <li>– соблюдать конфиденциальность информации;</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставлять клиенту достоверную информацию;</li> <li>– корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту;</li> <li>– соблюдать в работе принципы клиентоориентированности;</li> <li>– обеспечивать баланс интересов клиента и организации;</li> <li>– обеспечивать соблюдение требований охраны.</li> </ul>	
	<p>ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж</p>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципов и порядка ведения претензионной работы;</li> <li>– ассортимента товаров;</li> <li>– стандартов организации;</li> <li>– стандартов менеджмента качества;</li> <li>– гарантийной политики организации.</li> </ul>	
		<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж;</li> <li>– выполнения запланированных показателей по объему продаж.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров;</li> <li>– собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж;</li> <li>– планировать работу по выполнению плана продаж;</li> <li>– анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации;</li> <li>– анализировать и оценивать</li> </ul>	

		<p>промежуточные результаты выполнения плана продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать возможности увеличения объемов продаж;</li> <li>– планировать и контролировать поступление денежных средств;</li> <li>– обеспечивать наличие демонстрационной продукции;</li> <li>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</li> <li>– планировать рабочее время для выполнения плана продаж;</li> <li>– планировать объемы собственных продаж;</li> </ul>	
	<p><b>ПК 3.5.</b> Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса</p>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специализированных программных продуктов.</li> </ul>	
		<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработки программ по повышению лояльности клиентов;</li> <li>– разработки мероприятий по стимулированию продаж;</li> <li>– информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях;</li> <li>– участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров;</li> <li>– стимулирования клиентов на заключение сделки;</li> </ul>	
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</li> <li>– разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности;</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;</li> <li>– анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;</li> <li>– анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники;</li> <li>– анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;</li> <li>– вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию;</li> <li>– вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов.</li> </ul>	
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методики позиционирования продукции организации на рынке;</li> <li>– методов сегментирования рынка;</li> <li>– методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.</li> </ul>	
	<p>ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контроля состояния товарных запасов.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;</li> <li>– обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать оборачиваемость складских остатков.</li> </ul>	
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.</li> </ul>	
	<p>ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализа выполнения плана продаж.</li> </ul>	
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять отчетную документацию по продажам.</li> </ul>	
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания.</li> </ul>	
	<p>ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информационно-справочного консультирования клиентов;</li> <li>– контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;</li> <li>– обеспечения соблюдения стандартов организации.</li> </ul>	
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента;</li> <li>– инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений;</li> <li>– инициативно вести диалог с клиентом;</li> <li>– резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы;</li> <li>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе</li> </ul>	

		<p>данных;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать рекомендации для клиента;</li> <li>– собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;</li> <li>– проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;</li> <li>– вести деловую переписку с клиентами и партнерами;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> </ul>	
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основ организации послепродажного обслуживания.</li> </ul>	

Общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения	Методы оценки
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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</p>	<p>Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Отчет по учебной практике. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>

		<p>смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	
		<p><b>Знания:</b> 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</p>	
<p>ОК 02</p>	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b> 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.</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации,</p>	

		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.	<p><b>Умения:</b> 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</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с	

	работать в коллективе и команде	<p>коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p> <p><b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Умения:</b> 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.</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной</p>

		<p>деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.</p>	
ОК 09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Умения:</b> 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</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>	

## Приложения

Приложение 1

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

### Направление

Просим принять студента \_\_\_\_\_

курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_ для прохождения производственной 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. \_\_\_\_\_

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

**ЗАДАНИЕ**

на производственную 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 производственную практику**

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

1. Вводный инструктаж, ознакомление с правилами по технике безопасности.
2. Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.
3. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.
4. Оформление витрин и выставок.
5. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.
6. Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.
7. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.
8. Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.
9. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.
10. Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.
11. Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.
12. Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.
13. Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания
14. Подготовка 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 ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

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 производственной 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 производственной 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 производственной практики обучающийся

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О)*

выполнял следующие виды работ \_\_\_\_\_

В период прохождения производственной практики обучающийся

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О)*

проявил себя как \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

В процессе прохождения производственной 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

**ДНЕВНИК**  
**о прохождении производственной 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\_\_



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

**ОТЧЕТ**  
**о прохождении производственной 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 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ 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\_\_