

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Золотухина Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.05.2025 12:59:03

Уникальный программный ключ:

ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570

**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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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	11

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	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; – 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.	Навыки:

	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	– 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 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
1. Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий. 2. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. 3. Оформление витрин и выставок. 4. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов. 5. Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки. 6. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	

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	
Всего		72

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, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

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
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	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Отчет по учебной практике. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

		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 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 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

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

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__

**ДНЕВНИК
ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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 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 «_____» _____ 201_ г. по «_____» _____ 201_ 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__