Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.10.2024 12:45:58
Уникальный программный ключ:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Политехнический колледж

Предметная (цикловая) комиссия экономики и управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Директор
политехнического колледжа
ФГБОУ ВО «МГТУ»
З.А. Хутыз
«16» 06 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Наименование междисциплинарного курса МДК 03.01Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

Наименование специальности 38.02.08 Торговое дело

Квалификация выпускника специалист торгового дела
Форма обучения очная

Майкоп – 2024

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 38.02.08 Торговое дело

Составитель рабочей программы:

преподаватель (подпись) Д.Х. Мугу
И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики и управления, сервиса и туризма

Председатель предметной (цикловой) комиссии

«26» 06 2024 г (подпись) С.К.Шишхова
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель практик политехнического колледжа ФГБОУ ВО «МГТУ»
« 26 » 06 20 24 г. (подпись) М.И. Колесников
И.О. Фамилия

Рецензент:

Директор
ООО «Агроторг»
Супермаркет «Пятёрочка» N9080
« 26 »06 2024г. (подпись) Е. В. Лейман
И.О. Фамилия
М.П. организации

ООО "АГРОТОРГ" ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ М-н "Пятёрочка" №14932

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
5. ПРОВЕДЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами
МДК 03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной практики ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами МДК 03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.08 Торговое дело в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): оценка качества товаров и основы экспертизы

1. 2 Цели учебной практики

Целями учебной практики являются закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

1. Применять системный подход для решения поставленных задач; определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения

2. Сформировать умение применять современные методы исследования, выражать собственные мнения и суждения, относительно природы торгово-экономических процессов

Организация практики на всех этапах направлена на:

– выполнение государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников в соответствии с характером специальности и присваиваемой квалификацией;

– непрерывность, комплексность, последовательность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логическую взаимосвязь и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

3. Место учебной практики в структуре ППССЗ

Данная практика базируется на освоении таких МДК, как «Организация торгово-сбытовой деятельности на внутреннем и внешнем рынках», «Организация и осуществление продаж», «Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами».

Учебная практика обеспечивает формирование специалистов по специальности и является базовым для курса «Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами»

Таким образом, учебная практика является неотъемлемым звеном в комплексе дисциплин подготовки профессиональных бухгалтеров.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, приобретенным в результате освоения предшествующих частей ППССЗ и необходимым при освоении данной практики:

Владеть навыками	сбора, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях;
	поиска и выявления потенциальных клиентов;
	формирования и актуализации клиентской базы;

	проведения мониторинга деятельности конкурентов;
	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;
	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	методики выявления потребностей клиентов;
	методики выявления потребностей;
	технику продаж;
	методики проведения презентаций;
	потребительские свойства товаров;
	требования и стандарты производителя;
	принципы и порядок ведения претензионной работы;
	ассортимент товаров;
	стандарты организации;
	стандарты менеджмента качества;
	гарантийную политику организации;
	специализированные программные продукты;
	методики позиционирования продукции организации на рынке;
	методы сегментирования рынка;

	методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции;
	инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов;
	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией;
	Приказы, положения, инструкции, нормативную документацию по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания;
	Основы организации послепродажного обслуживания.

4. Формы проведения учебной практики:

- индивидуальная работа студентов по отработке программ практики;
- практические занятия;
- деловые и ситуационные игры;

5. Место и время проведения учебной практики

Проводится учебная практика в учебных кабинетах колледжа
- сроки проведения практики: 4 семестр, в течение 1 неделя.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами (по выбору)
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 использование 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	Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий
ПК 3.8	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий

7. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 1 неделю, 36 часов

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап (инструктаж по технике безопасности)	Лекция (2 час)	собеседование
2	Планирование работы отдела продаж	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
3	Анализ текущей ситуации на рынке	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
4	Определение потенциала продаж/прогнозирование продаж	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
5	Оценка будущего годового прироста	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
6	Генерирование и отбор стратегий	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
7	Определение рыночной доли и потенциальный спрос	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
8	Расчет предельных производственных и финансовых возможности	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
9	Определение продажных цен. Составление бюджета	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
10	Формирование структуры продаж по номенклатуре и клиентам	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
11	Оформление плана продаж	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
12	Разработка мероприятий по выполнению плана продаж	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
13	Оценка эффективности предложенных мероприятий	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
14	Исследование программ лояльности потребителей выбранной группы товара	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
15	SWOT-анализ компании-производителя исследуемой группы товара	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
16	Оценка эффективности методов формирования лояльности потребителей	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
17	Обоснование методов формирования лояльности потребителей	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
24	Оформление отчета по учебной практике	Практическая работа (2 часа)	Отчет о работе
	всего	**36 часа**	

8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике

Преподавание «Учебной практики» в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода включает в себя традиционные (лекции) образовательные технологии, активные (работа с кейсами, разбор

ситуаций, деловые игры, и др.) и интерактивные (подготовка мультимедийных презентаций), компьютерные технологии

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике Студент на учебной практике выполняет практические задания, разработанные руководителем практики от образовательного учреждения.

10. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По окончании практики студент-практикант составляет письменный отчет. По результатам защиты отчета выставляется дифференцированный зачет.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

Основные печатные и электронные издания

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, 2024. — URL: https://urait.ru/bcode/541305
2. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 394 с. — URL: https://urait.ru/bcode/538301
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, 2024. — 196 с. — URL: https://urait.ru/bcode/537436
4. Методы стимулирования продаж в торговле : учебник / С.Б. Алексина, Г.Г. Иванов, В.К. Крышталев, Т.В. Панкина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 304 с.. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1077649
5. 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, 2024. — URL: https://urait.ru/bcode/541305
6. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 394 с. — URL: https://urait.ru/bcode/538301
7. 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, 2024. — 196 с. — URL: https://urait.ru/bcode/537436

12. Материально-техническое обеспечение учебной практики

1. Кабинет «Автоматизация торгово-технологических процессов», «Эксплуатация торгово-технологического оборудования и охрана труда», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.
2. Мастерская «Учебный магазин», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2 примерной образовательной программы по данной специальности.

ПРОВЕДЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В соответствии с письмом Минобрнауки РФ от 03.03.2014 г. № 06-281 «О направлении Требований» (вместе с «Требованиями к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса», организация прохождения учебной практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами должна проводиться с учетом

особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Руководителем практики от политехнического колледжа должна быть оказана помощь инвалидам и в преодолении барьеров, мешающих прохождению ими учебной практики наравне с другими лицами. Однако, для полноценного прохождения практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, им должна оказываться необходимая помощь педагога-психолога, специалиста по специальным техническим и программным средствам обучения; при необходимости – сурдопедагога, сурдопереводчика (для обеспечения образовательного процесса обучающихся с нарушением слуха), тифлопедагога (для обеспечения образовательного процесса обучающихся с нарушением зрения).

При определении мест прохождения учебной практики обучающимся, имеющим инвалидность, необходимо учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений здоровья, а также с учетом профессии, характера труда, выполняемых инвалидом трудовых функций.

Желательно прохождение учебной практики на базе политехнического колледжа. В том случае, если практика проходит (по желанию студента) за пределами университета, необходимо убедиться, что обучающемуся организованы максимально комфортные условия для работы и сбора материала, предоставлены возможности прохождения практики наравне с другими лицами. Создание безбарьерной среды при прохождении учебной практики должно учитывать потребности лиц с нарушениями зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Вся территория места прохождения практики должна соответствовать условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Руководители практики должны быть ознакомлены с психолого-физиологическими особенностями обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов и учитывать их при организации учебной практики.