

Департамент образования и науки Курганской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Курганский государственный колледж»

Рабочая программа учебной практики

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

Специальность 38.02.08 Торговое дело

Курган, 2025

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело

Организация-разработчик: ГБПОУ «Курганский государственный колледж»

Разработчик:

Зинина М.В. – преподаватель профессиональных дисциплин ГБПОУ «КГК»

Рекомендована к использованию:
Протокол заседания ЦК
экономических и
сельскохозяйственных дисциплин

Согласована:

ИО заместителя директора по
учебной работе Е.С. Узун

Протокол № 1 от «30» августа 2025 г.

Председатель ЦК Н.В. Шарипова



Согласована:

Региональный руководитель Федеральной
сети магазинов МегаХенд

/Харламова Т. О./

©Зинина Марина Викторовна, ГБПОУ «КГК»

©Курган, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Общая характеристика программы учебной практики	4
2. Тематический план и содержание практики	13
3. Условия организации и проведения практики	14
4. Контроль и оценка результатов практики	15
Приложения	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ).

Программа учебной практики в соответствии с ФГОС по специальности по специальности: 38.02.08 Торговое дело отношения является частью программы профессионального модуля **ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами**

1.2. Цель, требования к результатам освоения учебной практики:

Цель учебной практики – закрепление теоретических знаний, приобретенных обучающимся в рамках учебного процесса в колледже, а также получение профессиональных навыков, умений и практического опыта работы в условиях реального производства.

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля по виду деятельности:

Вид деятельности	Код ОК, ПК	Формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Уметь: - 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)
	ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Уметь: - 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
	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
	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
	ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь: - 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
	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	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами 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. – отчетов и аналитических материалов.
	ПК 3.2.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами 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.

	ПК 3.3.	Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами 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.
	ПК 3.4.	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами 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;
	ПК 3.5.	Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами 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.
	ПК 3.6.	Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами Навыки: – контроля состояния товарных запасов Умения: – анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; – обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; – анализировать оборачиваемость складских остатков.

	ПК 3.7.	Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами Навыки: – анализа выполнения плана продаж. Умения: – составлять отчетную документацию по продажам.
	ПК 3.8.	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	Практический опыт: в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами 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.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики – 36 часов.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Наименование темы	Количество часов
1.	Работа с информационными источниками клиентской базы	Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов	6
		Анализ и систематизация информации о состоянии рынка потребительских товаров, деятельности конкурентов с использованием внешних и внутренних источников	6
2.	Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов	Организация обслуживания клиентов: предоставление информации по продукции и услугам с использованием профессиональных и технических терминов с их пояснениями, опознавание признаков неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; работа с возражениями клиента, применение техники по закрытию сделки.	6
		Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности	6
3.	Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	Разработка Уникального торгового предложения	6
		Подготовка презентации товара	4
		Зачет	2
Всего			36

3. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

3.1. Место проведения практики: Практика проводится в учебном кабинете колледжа, возможно проведение на производственных объектах предприятий

3.2. Учебно-методическое обеспечение практики:

1. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности» от 28.12.2009 N 381-ФЗ (ред. действующая) // Собрание законодательства Российской Федерации

2. Российская Федерация. Законы. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. действующая) // Собрание законодательства Российской Федерации

3. Постановление Правительства РФ «об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ» от 31.12.2020 N 2463 (ред. действующая) // Собрание законодательства Российской Федерации

4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. КоАП гл. 14 Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности и деятельности саморегулируемых организаций от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. действующая) // Собрание законодательства Российской Федерации

3.3. Материально-техническое обеспечение:

1. Рабочее место преподавателя.
2. Рабочее место обучающегося (компьютеры с выходом в Интернет).
3. Программное обеспечение «Excel», «Word», «PowerPoint».

Основная литература

1. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 3-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 477 с.

2. 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.

3. Синяева, В.В. Основы коммерческой деятельности: учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 506 с.

Интернет ресурсы

1. Иванов, Г. Г. Экономика торговой организации: учебник / Г.Г. Иванов. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 182 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016902-6. - Текст: электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1343176> (дата обращения: 18.10.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Заволокина, Л. И. Мировая экономика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Заволокина, Н. А. Диесперова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13765-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497346>

3. Синяева, И.М. Основы коммерческой деятельности: учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 506 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08159-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491497>

4. Стерлигова, А. Н. Управление запасами в цепях поставок: учебник / А.Н. Стерлигова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 430 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011223-7. DOI: 10.37791/978-5-4257-0559-4-2023-1-168 - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832388> (дата обращения: 18.06.2022). – Режим доступа: по подписке.

5. Трофимовская А.В. Эффективность контрактной системы в сфере государственных и муниципальных закупок в современных социально-экономических условиях: учебное пособие / А.В. Трофимовская, С.А. Сергеева, И.П. Гладилина – Москва: РУСАЙИС, 2022 – 80 с. ISBN 978-5-4365-9730-0

Дополнительная литература

1. Иванов, Г.Г. Организация торговли (торговой деятельности): учебник / Г.Г. Иванов. - Москва: КНОРУС, 2022. - 222.с- (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-09325-2

2. Парамонова, Т.Н. Мерчандайзинг: учебное пособие/Т.Н. Парамонова, И.А. Рамазанов.- 5-е изд., стер.-Москва: КНОРУС,2022.-144с. ISBN 978-5-406-08897-5

3. Скоробогатых, Р.Р. Потребительская лояльность: учебник/коллектив авторов; под ред. И.И. Скоробогатых, Р.Р. Сидорчука, И. П. Широценской.- Москва: КНОРУС, 2022.-312с (Аспирантура и Магистратура). ISBN 978- 5-406-09730-4

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения за деятельностью обучающихся при выполнении индивидуальных практических заданий.

Практика завершается зачетным занятием. Зачет выставляется при условии выполнения работ, предусмотренных программой учебной практики.

Результаты освоения общих, профессиональных компетенций и практики в целом фиксируется руководителем практики в ведомости результатов прохождения учебной практики (приложение 1).

Лист регистрации изменений, дополнений в рабочей программе учебной практики

[illegible]

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
по профессиональному модулю ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

Группа Т – 315
 Специальность 38.02.08 Торговое дело
 Сроки прохождения практики _____

№ п/п	Фамилия, И.О. студента	Оценка сформированности компетенций														Итоговая оценка	Результат практики
		ПК 3.1	ПК 3.2	ПК 3.3	ПК 3.4	ПК 3.5	ПК 3.6	ПК 3.7	ПК 3.8	ОК 1	ОК 2	ОК 4	ОК 5	ОК 9	ОК 9		
1	Авдеев Александр Анатольевич	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	3 (удовлетворит)	зачтено
2	Айсина Кристина Андреевна																не явилась
3	Аскаров Артем Сергеевич	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	освоена	4 (хорошо)	зачтено
4	Волков Александр Денисович	освоена	не освоена	не освоена	освоена	освоена	освоена	не освоена	не освоена	освоена	освоена	не освоена	освоена	освоена	освоена	2 (неудовлетворительно)	не зачтено

Руководитель практики _____ / _____