

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, 2024



## 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
<b>ВД 03.</b> <b>Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами</b>	ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</li><li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</li><li>- определять этапы решения задачи</li><li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</li><li>- составлять план действия</li><li>- определять необходимые ресурсы</li><li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</li><li>- реализовывать составленный план</li><li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
	ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- определять задачи для поиска информации</li><li>- определять необходимые источники информации</li><li>- планировать процесс поиска</li></ul>

		информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	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	<b>Умения:</b> 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	<b>Умения:</b> 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	<b>Уметь:</b> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности

			- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
	ПК 3.1.	Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b> –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.</p> <p><b>Умения:</b> –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.</p>
	ПК 3.2.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b></p>

		<p>ведения преддоговорной работы и продажи товаров</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией;</li> <li>–формирования коммерческих предложений по продаже товаров;</li> <li>–подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами;</li> <li>–информирования клиентов о потребительских свойствах товаров;</li> <li>–стимулирования клиентов на заключение сделки;</li> <li>–взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров;</li> <li>–закрытия сделок;</li> <li>–соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров;</li> <li>–использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–планировать объемы собственных продаж;</li> <li>–устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;</li> <li>–использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</li> <li>–формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента;</li> <li>–планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;</li> <li>–использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости;</li> <li>–предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме;</li> </ul>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>–опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>–работать с возражениями клиента;</li> <li>–применять техники по закрытию сделки;</li> <li>–суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту;</li> <li>–фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме;</li> <li>–обеспечивать конфиденциальность полученной информации;</li> <li>–анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий.</li> </ul>
	ПК 3.3.	<p>Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов</p>	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;</li> <li>–мониторинг и контроль выполнения условий договоров.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;</li> <li>–подготавливать документацию для формирования заказа;</li> <li>–осуществлять мероприятия по размещению заказа;</li> <li>–следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях;</li> <li>–принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств;</li> <li>–осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации;</li> <li>–оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>–осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий;</li> <li>–организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации;</li> <li>–соблюдать конфиденциальность информации;</li> <li>–предоставлять клиенту достоверную информацию;</li> <li>–корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту;</li> <li>–соблюдать в работе принципы клиентоориентированности;</li> <li>–обеспечивать баланс интересов клиента и организации;</li> <li>–обеспечивать соблюдение требований охраны.</li> </ul>
	ПК 3.4.	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b> –анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; –выполнения запланированных показателей по объему продаж.</p> <p><b>Умения:</b> –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;</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>–обеспечивать наличие демонстрационной продукции;</li> <li>–применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</li> <li>–планировать рабочее время для выполнения плана продаж;</li> <li>–планировать объемы собственных продаж;</li> </ul>
	ПК 3.5.	Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–разработки программ по повышению лояльности клиентов;</li> <li>–разработки мероприятий по стимулированию продаж;</li> <li>–информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях;</li> <li>–участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров;</li> <li>–стимулирования клиентов на заключение сделки;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</li> <li>–разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности;</li> <li>–разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;</li> <li>–анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;</li> <li>–анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники;</li> <li>–анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>–вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию;</li> <li>–вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов.</li> </ul>
	ПК 3.6.	Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b> –контроля состояния товарных запасов</p> <p><b>Умения:</b> –анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; –обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; –анализировать оборачиваемость складских остатков.</p>
	ПК 3.7.	Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b> –анализа выполнения плана продаж.</p> <p><b>Умения:</b> –составлять отчетную документацию по продажам.</p>
	ПК 3.8.	Организовывать послепродажное консультационно - информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	<p><b>Практический опыт:</b> в осуществлении продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами</p> <p><b>Навыки:</b> –информационно-справочного консультирования клиентов; –контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; –обеспечения соблюдения стандартов организации.</p> <p><b>Умения:</b> –разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; –инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений;</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>–инициативно вести диалог с клиентом;</li> <li>–резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы;</li> <li>–определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</li> <li>–разрабатывать рекомендации для клиента;</li> <li>–собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>–анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;</li> <li>–проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;</li> <li>–вести деловую переписку с клиентами и партнерами;</li> <li>использовать программные продукты.</li> </ul>
--	--	--	---

**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
<b>Всего</b>			<b>36</b>

### **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. Широченской.- 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).





**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	ОК4	ОК 5	ОК9	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	Аскарар 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 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_