

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 09.10.2025 16:18:57
Уникальный программный ключ:
798bda65f55d16a82771686f171011719030716d16c6d5d1f108c5b09



РЭУ.РФ
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебная практика УП.03.01

(индекс и наименование учебной практики)

ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров

и координация работы с клиентами

(индекс и наименование профессионального модуля)

38.02.08 Торговое дело

(код и наименование специальности)

очная

(форма обучения)

СОГЛАСОВАНА:

Предметно-цикловой комиссией дисциплин специальности «Торговое дело»

Протокол № 6

от «14» января 2025 года

Председатель предметно-цикловой комиссии


Подпись

/ В.Р. Поддубная

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело

Заместитель начальника отдела СПО



/Л.В. Сорокина

УТВЕРЖДЕНА:

Начальник отдела СПО



/ С.А. Марковская

Составитель (и):

Колесникова О.А., Ломзина М.Л., Поддубная В.Р. , Родик М.А., преподаватели ОСПО КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова

(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование ФГБОУ)

Рецензенты:

Говорова И.И., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование ФГБОУ)

Колесникова С.В., директор Краснодарского филиала ООО «Новэкс Энджин Системс»

(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование ФГБОУ)

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной практики	4
2. Результаты освоения учебной практики	8
3. Структура и содержание учебной практики	9
4. Условия реализации рабочей программы учебной практики	11
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	12

1. Паспорт рабочей программы учебной практики

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) и разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности организация и осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами.

1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

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.

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.

Иметь практический опыт:

- 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.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Максимальная нагрузка обучающегося	Количество часов
включая:	
обязательная учебная практика (всего)	36
практическая подготовка (всего) (при наличии)	36
самостоятельная работа (всего) (при наличии)	-
консультации (всего) (при наличии)	-

2. Результаты освоения учебной практики

Результатом освоения учебной практики является овладение студентами видом профессиональной деятельности организация и осуществление торговой деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и/или общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование компетенций
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.	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.

3. Структура и содержание учебной практики

3.1. Объем учебной практики и виды работ

Вид работ	Количество часов
Вводное занятие. Инструктаж.	1
Установочное занятие в организации. Знакомство с руководителем практики от организации. Ознакомление с конкретным объектом. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с должностными обязанностями.	1
1 Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов 2 Анализ и систематизация информации о состоянии рынка потребительских товаров, деятельности конкурентов с использованием внешних и внутренних источников 3 Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. 4 Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов 5 Разработка Уникального торгового предложения 6 Подготовка презентации товара, 7 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. 8 Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности	28
Оформление отчета.	6
Общая трудоемкость практики	36
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

3.2. Тематический план и содержание учебной практики

Наименование вида работ по учебной практике	Виды профессиональной деятельности	Объём часов	Коды достигаемых ПК
Раздел 1. Подготовительный этап	Вводное занятие. Ознакомление с целями и задачами практики. Инструктаж по технике безопасности. Общий инструктаж о проведении практики. Ознакомление студентов с порядком выполнения отчетов.	1	ПК3.1– ПК3.8
Раздел 2. Организация практики	Установочное занятие в организации. Знакомство с руководителем практики от организации. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с должностными обязанностями сотрудников.	1	ПК3.1– ПК3.8
Раздел 3. Производственный этап	УП 03.01		ПК3.1– ПК3.8
	Наименование разделов ПМ и тем практики	Содержание учебного материала	
	Формирование клиентской базы	Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов.	4
		Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией, формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	4
	Организация и осуществление продажи потребительских товаров	Организация и проведение деловых переговоров, оценка результатов.	6
		Подготовка презентации товара.	8
		Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности.	6
Раздел 4. Подготовка отчета по практике	Обобщение материалов учебной практики и подготовка отчета, дифференцированный зачет	6	
Итого:		36	

4. Условия реализации рабочей программы учебной практики

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Жулидов, С. И. Организация торговли: учебник / С.И. Жулидов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 350 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/987233. - ISBN 978-5-8199-0842-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1820262>
2. 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. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0796-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1077649>
3. Памбухчиянц, О. В. Основы коммерческой деятельности : учебник / О. В. Памбухчиянц. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 260 с. - ISBN 978-5-394-05058-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083275>
4. Памбухчиянц, О. В. Организация коммерческой деятельности : учебник / О. В. Памбухчиянц. - 7е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 266 с. - ISBN 978-5-394-05272-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083266>

Дополнительные источники

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. Кобелева, И. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности коммерческих организаций : учебное пособие / И.В. Кобелева, Н.С. Ивашина. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013880-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1036527>
3. Современное торговое дело: учебное пособие/ кол. авторов; под ред. Л.Б. Нюренбергер Н.А Лучиной.- Москва: РУСАЙИС, 2022 – 138с. ISBN 978-5-4365-8388-4

Интернет-источники:

- 1 <https://znanium.ru/catalog/wide-search?title=английский+язык&submitted=1&insubscribe=0> – ЭБС «Знаниум»
- 2 <http://www.consultant.ru> – СПС «Консультант-Плюс».
- 3 www.rospotrebnadzor.ru/ – Роспотребнадзор;
- 4 www.fas.gov.ru- ФАС России
- 5 www.rosstat.ru

5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики для получения первичных профессиональных навыков осуществляется преподавателем в процессе выполнения студентами работ на предприятии, а также сдачи студентом отчета по практике и аттестационного листа.

Учебная практика УП.03.01 проводится в рамках профессионального модуля ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами. Для оценивания образовательных достижений обучающихся используются оценочные мероприятия:

- Текущий контроль успеваемости – проводится в процессе прохождения практики, на основании дневника практики обучающегося, табеля посещаемости места прохождения практики, собеседования.

- Промежуточная аттестация – проводится по окончании практики на основании аттестационного листа, дневника практики и отчета по практике.

Учебная и производственная практика (по профилю специальности) являются завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

В качестве основных форм и видов отчетности устанавливаются: дневник практики и письменный отчет. Записи в дневнике делаются ежедневно в конце рабочего дня. В дневник записываются все виды работ выполняемых студентом. Отчёт должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики, в нём студент отражает успехи, проблемы, возникающие во время прохождения практики, рассказывают о своих впечатлениях, о новом опыте, приобретенном на производстве, а также пытается сформулировать собственные выводы о возможных направлениях совершенствования работы предприятия.

Результаты освоения учебной практики	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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.	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплексе оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.2 Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплексе оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет

продажи товаров.		Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.3 Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов.	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.4 Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.5 Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса.	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.6 Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов.	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.7 Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и ин-	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет

формационных технологий.		Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.
ПК 3.8 Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.	Дневник, отчет по практике. Наблюдение и оценка работодателем результатов освоения профессиональных компетенций, отраженная в характеристике и аттестационном листе студента; Дифференцированный зачет Собеседование и оценка уровня освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи.

Оценочные средства для всех видов контроля отражены в комплекте оценочных средств (КОС) по учебной практике.