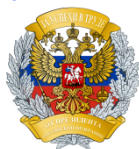


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ



РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

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 государ-
ственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования 38.02.08 Торговое
дело

Заместитель начальника отдела СПО



/Л.В. Сорокина

УТВЕРЖДЕНА:

Начальник отдела СПО



/ С.А. Марковская

Составители (авторы): Колесникова О.А., Панарина А.И., Поддубная В.Р., Родик М.А., преподаватели ОСПО КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Кряжев Р.Г., Заместитель директора ООО «Даминго»

Рецензент: Сорокина Л. В., зам. начальника ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова

Содержание

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

1. Паспорт рабочей программы производственной практики

1.1. Область применения программы

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основную вид деятельности Организация и осуществление торговой деятельности и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

В результате прохождения производственной 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.

По окончании производственной практики студент сдает отчет в соответствии с Регламентом организации и проведения практик обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:

Максимальная нагрузка обучающегося	Количество часов
включая:	
обязательная производственная практика (всего)	108
практическая подготовка (всего) (при наличии)	108
самостоятельная работа (всего) (при наличии)	-
консультации (всего) (при наличии)	-

2. Результаты освоения производственной практики

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

Код	Наименование результата обучения
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 производственной практики

3.1. Объем производственной практики и виды работы

Вид работ	Количество часов
Подготовительный этап Вводное занятие. Инструктаж.	2
Организация практики 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.	4
Производственный этап Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. Оформление витрин и выставок. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов. Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов. Разработка мероприятий по выполнению плана продаж. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов. Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов. Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов. Анализ товарных запасов с применением программных продуктов. Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	96
Подготовка отчета по практике Оформление отчета.	6
Общая трудоемкость практики	108
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

3.2. Тематический план и содержание производственной практики

Наименование вида работ по производственной практике	Виды профессиональной деятельности	Объем 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.	2	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.	4	ПК3.1– ПК3.8
Раздел 3. Производственный этап	Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	10	ПК3.1– ПК3.8
	Оформление витрин и выставок.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.	6	ПК3.1– ПК3.8
	Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	8	ПК3.1– ПК3.8
	Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	8	ПК3.1– ПК3.8
Раздел 4. Подготовка отчета по практике	Обобщение материалов практики и подготовка отчета, дифференцированный зачет	6	ПК3.1– ПК3.8
Итого:		108	

4. Условия реализации рабочей программы производственной практики

4.1. Требования к организации и проведению производственной практики:

Реализация примерной рабочей программы производственной практики (производственного обучения) предполагает наличие учебных кабинетов: «Торговое оборудование и оснащение торговых организаций»

- договор о практической подготовке с профильной организацией;
- программа практики;
- календарно-тематический план

4.2. Информационное и профессиональное 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. Крышталева, 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 производственной практики

Контроль и оценка результатов освоения производственной 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.

Производственная практика ПП.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.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики

Результаты освоения практики	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.	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 продажи товаров.	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 3.3 Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов.	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.	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.	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.	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 информационных технологий.	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 3.8 Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	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 производственной практике.