


Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
учебной работе

 И.В. Бондаренко
20 мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

38.02.08 Торговое дело

СОГЛАСОВАНО:

АО Тандер
400082 г. Волгоград,
ул. Фадеева, дом 43
Директор АО Тандер

 Е.С. Кузнецова
« 20 » мая 2024 г.



2024

Рабочая программа **учебной практики** профессионального модуля **ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **38.02.08 Торговое дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление естественно-научного профиля подготовки (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.07.2023 N 548 (Зарегистрировано в Минюсте России 9 июня 2023 г., регистрационный № 73797).

Организация-разработчик:

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Волгоградский индустриальный техникум»

Разработчик:

Л.И. Крук, преподаватель ГБПОУ «Волгоградский индустриальный техникум»

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики, управления, права

Протокол № 9 от « 06 » мая 2024г.

Рассмотрена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики, управления, права


_____ Петричук М.Г.
подпись

06.05.2024г.
_____ дата

ОДОБРЕНА на заседании методического совета.

Протокол № 8 от « 07 » мая 2024г.

Начальник отдела учебно-методической работы
Шурыгина И.Ю. _____

08.05.2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 9 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 10 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с
клиентами**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

| 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. |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|----------------------|--|
| ВД 3 н.1. | 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 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 | Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов |
| ПК 3.8 | Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|-------|--|
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> - 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; - анализировать деятельность конкурентов; - планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами; - использовать программные продукты; - 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; - работать с возражениями клиента; - суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; - 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; - оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; - осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; - соблюдать конфиденциальность информации; - предоставлять клиенту достоверную информацию; - корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; - обеспечивать баланс интересов клиента и организации; - обеспечивать соблюдение требований охраны; - разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; - планировать работу по выполнению плана продаж; - анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж; - планировать и контролировать поступление денежных средств; - применять программы стимулирования клиента для увеличения |
|-------|--|

| | |
|-------|---|
| | <p>продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать рабочее время для выполнения плана 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; - вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию; - вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов; - разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; - инициативно вести диалог с клиентом; - резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы; - разрабатывать рекомендации для клиента; - собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг. |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с
клиентами**

2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| - Объем образовательной программы учебной практики профессионального модуля | 36 |
| Промежуточная аттестация – диф.зачет | |

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала | Объем часов | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|-------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Учебная практика ПМ.03 | | 36 | |
| Тема 3.1 Формирование клиентской базы | Содержание | 6 | ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК 3.4; ПК 3.5; ПК 3.6; ПК 3.7, ПК 3.8 |
| | 1. Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов. 2. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. | 6 | |
| Тема 3.2 Организация и осуществление продажи потребительских товаров | Содержание | 24 | ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК 3.4; |
| | 3. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов. | 12 | |
| | 4. Подготовка презентации товара. | 6 | |
| | 5. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности. | 6 | |
| Итого: | | 36 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Автоматизация торгово-технологических процессов», «Эксплуатация торгово-технологического оборудования и охрана труда», оснащенные в соответствии с примерной образовательной программой по специальности.

Мастерская «Учебный магазин», оснащенная в соответствии с примерной образовательной программой по данной специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с примерной образовательной программой по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12180-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494509>

2. 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>

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, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

3.2.2. 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. 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. 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 ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|---|--|
| ПК 3.1 | <ul style="list-style-type: none"> - Демонстрирует умения получения и уточнения данных о потенциальных клиентах, формирования, актуализации клиентской базы, в том числе с использованием системы электронного документооборота, программных продуктов для анализа данных, управления проектами и принятия решений; - Выделяет приоритетные потребности клиента и фиксирует их в базе данных; - Использует и анализирует информацию о клиенте для планирования и организации работы с клиентом. | <p>Устный опрос.</p> <p>Проверка правильности выполнения расчетных показателей. Сравнение результатов выполнения задания с эталоном.</p> <p>Экспертная оценка контрольных / проверочных работ.</p> <p>Экспертная оценка использования</p> |
| ПК 3.2 | <ul style="list-style-type: none"> - Разрабатывает алгоритм установления контактов; - Формирует коммерческие предложения по продаже товаров; - Информировать клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах товаров в доступной форме; - Использует профессиональные и технические термины, поясняет их в случае необходимости; - Планирует и проводит презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей; - Применяет приемы работы с возражениями клиента; - Выбирает и обосновывает методы завершения сделки; - Определяет алгоритм выдачи и документального оформления товара клиенту. | <p>обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы работ по учебной практике.</p> <p>Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.</p> <p>Экспертная оценка создания и представления презентаций.</p> |
| ПК 3.3 | <ul style="list-style-type: none"> - Опознает признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; - Суммирует выгоды и предлагать план действий клиенту; - Демонстрирует способность урегулирования спорных вопросов, претензий клиентов. | <p>Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> |
| ПК 3.4 | <ul style="list-style-type: none"> - Планирует объемы собственных продаж; - Разрабатывает мероприятия по выполнению плана продаж; - Анализирует выполнения плана продаж. | <p>Экспертная оценка коммуникативной</p> |
| ПК 3.5 | <ul style="list-style-type: none"> - Предлагает способы информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; | <p>деятельности обучающегося в процессе освоения</p> |

| | | |
|--------|---|---|
| | - Применяет методы стимулирования клиентов на заключение сделки. | <p>образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной практике.</p> <p>Экспертная оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.</p> |
| ПК 3.6 | - Анализирует товарные запасы по предоставленным данным с применением программных продуктов | |
| ПК 3.7 | - Проводит анализ эффективности управления портфелем клиентов на основе исходных данных; - Составляет аналитический отчет по продажам с применением специализированных программных продуктов для создания аналитических отчетов. | |
| ПК 3.8 | - Составляет мероприятия по организации послепродажного обслуживания; - Разрабатывает информационные материалы для послепродажного консультационно-информационного сопровождения клиента. | |
| ОК 01 | - Распознает, анализирует задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - Выделяет составные части и определяет этапы решения задачи; - Выявляет и эффективно осуществляет поиск информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы; - Составляет план действия и определяет необходимые ресурсы; - Реализует составленный план и оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). | |
| ОК 02 | - Структурирует получаемую информацию, выделяет наиболее значимое в перечне информации и оценивает практическую значимость результатов поиска; - Оформляет результаты поиска, применяя средства информационных технологий для решения профессиональных задач; используя современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач. | |
| ОК 04 | - В ходе профессиональной деятельности взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе, опираясь на знания психологических основ. | |
| ОК 05 | - Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке в соответствии с установленными правилами; - Демонстрирует толерантность в рабочем | |

| | | |
|-------|---|--|
| | коллективе. | |
| ОК 09 | <ul style="list-style-type: none">- Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы и тексты на базовые профессиональные темы;- Участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;- Строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;- Кратко обосновывает и объясняет свои действия;- Пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. | |