

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Колледж мировой экономики и передовых технологий»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**Производственной практики (по профилю специальности) в рамках
программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по профессиональному модулю**

**ПМ. 03. Осуществление продаж информационно-коммуникационных
продуктов и технологий и координация работы с клиентами**

по специальности
38.02.08 Торговое дело

форма обучения очная, заочная
квалификация – специалист торгового дела

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
экономических дисциплин

Протокол от 19 апреля 2024 г. № 8

Председатель ПЦК



/Буркина Л.В.

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

Заместитель директора по методической
работе



Подпись

/ Ю.И. Богомолова/
ФИО

РАССМОТРЕНА

на заседании Педагогического совета

Протокол от 26 апреля 2024 г. № 5

Разработчик:

Гусейнова Э.И., преподаватель АНО ПО "Колледж мировой экономики и передовых технологий"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (по профилю специальности)	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (по профилю специальности) по профессиональному модулю

ПМ. 03. Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является разделом рабочей программы профессионального модуля ПМ. 03. Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами, являющегося обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Рабочая программа производственной практики реализуется в форме практической подготовки профессионального модуля и является частью ООП по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Производственная практика представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения работ, связанных с видом профессиональной деятельности (ВПД): Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами

Цели и задачи производственной практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающейся в ходе освоения учебной практики, должен:

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.

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.

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.

1.3. Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики, реализуемой в форме практической подготовки, в рамках модуля ПМ. 03, обучающийся должен приобрести практический опыт работы:

ВПД	Практический опыт работы
Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами	В осуществлении продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами

1.4 Количество часов на освоение программы производственной практики

В рамках освоения ПМ.03 – 72 часа (2 недели).

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме защиты отчета по практике, по результатам которой выставляется дифференцированный зачет.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики по ПМ.03 Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами, является освоение обучающимися профессиональных (ПК) и общих компетенций (ОК), включающих в себя способность:

Код	Наименование компетенции
ПК 3.1.	Осуществлять сопровождение базы данных инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, 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.	Осуществлять подготовку коммерческих предложений и проведение презентаций инфокоммуникационных продуктов и (или) их составляющих потенциальным клиентам
ПК 3.4.	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж
ПК 3.5.	Консультировать клиентов по использованию и возможностям инфокоммуникационных продуктов и (или) их составляющих
ПК 3.6.	Осуществлять контроль всего цикла продаж инфокоммуникационных продуктов и (или) их составляющих, в том числе с использованием специализированных 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
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

3.СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план практики по профессиональному модулю ПМ.03.

Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами

Виды работ	Объем часов	Коды компетенций
ПМ.03 Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами	72	
1.Подготовительный этап (инструктаж по технике безопасности) 2.Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий. 3.Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. 4.Оформление витрин и выставок. 5.Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов. 6.Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки. 7.Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов. 8.Разработка мероприятий по выполнению плана продаж. 9.Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов. 10.Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов. 11.Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов. 12.Анализ товарных запасов с применением программных продуктов. 13.Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания 14.Оформление отчета о практике	72	ПК 3.1- ПК.3.7.
ВСЕГО ЧАСОВ:	72	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной практики

Реализация программы в форме практической подготовки предполагает проведение производственной практики в организациях на основе прямых договоров, заключаемым между АНО ПО «Колледж мировой экономики и передовых технологий» и базами практики, в которые направляются обучающиеся.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы для прохождения практики

4.1.1 Федеральные законы

Федеральные законы

1. «О защите прав потребителей» /ФЗ -2от 09.01.96 с изменениями и дополнениями от 27.12. 99 ФЗ -212
2. «О качестве и безопасности пищевых продуктов», ФЗ – 29от 02.01.2000
3. «О техническом регулировании», ФЗ-184 от 27. 12.02.
4. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», ФЗ-52 от 30.01. 1999.
5. «Об ограничении курения табака», от 10.07.2001 № 87-ФЗ
6. Правила продажи отдельных видов товаров /Постановление Правительства РФ от 18 января 1998/ (с изменениями и дополнительными) 1999, 2000, 2002г.г.
7. О мерах по защите потребительского рынка РФ от проникновения некачественных импортных товаров /Постановление Правительства РФ от 12.07.96 № 987.

4.1.2 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. — (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>

4.1.3 Дополнительная литература

1. Иванов, Г. Г., Организация торговли (торговой деятельности): учебник / Г. Г. Иванов. — Москва: КноРус, 2022. — 222 с. — ISBN 978-5-406-09325-2. — URL: <https://book.ru/book/942852>

2. Парамонова, Т. Н., Мерчандайзинг.: учебное пособие / Т. Н. Парамонова, И. А. Рамазанов. — Москва: КноРус, 2022. — 143 с. — ISBN 978-5-406-08897-5. — URL: <https://book.ru/book/942992>

3. Потребительская лояльность: учебник / И. И. Скоробогатых, Р. Р. Сидорчук, И. П. Широценская [и др.]; под ред. И. И. Скоробогатых, Р. Р. Сидорчука, И. П. Широценской. — Москва: КноРус, 2022. — 311 с. — ISBN 978-5-406-09730-4. — URL: <https://book.ru/book/944521>

4.1.4 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при проведении практики

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Научное наследие России	Библиотека содержит научные труды известных российских и зарубежных ученых и исследователей, работавших на территории России. Программа Президиума РАН	www.e-heritage.ru 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами	https://cyberleninka.ru/journal 100% доступ

Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	https://web.archive.org/web/20191122092928/http://window.edu.ru/ 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	https://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ
Электронная библиотека «Наука права»	Электронная библиотека открытого доступа (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники).	https://naukaprava.ru/ 100% доступ

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Общий объем времени на проведение практики в форме практической подготовки определяется ФГОС СПО и рабочими учебными планами по специальности.

Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с ППССЗ по специальности, регламентируемой рабочим учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Производственная практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля и реализуется концентрированно после теоретических занятий профессионального модуля и учебной практики.

До начала практики руководитель практики совместно со специалистом по охране труда проводит с обучающимися инструктаж по вопросам техники безопасности, пожарной безопасности, охраны жизни и здоровья.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели междисциплинарных курсов.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

4.4. Проведение производственной практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В соответствии с письмом Минобрнауки РФ от 03.03.2014 г. № 06-281 «О направлении Требований» (вместе с «Требованиями к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащённости образовательного процесса», организация прохождения производственной практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами должна проводиться с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Руководителем практики от колледжа должна быть оказана помощь инвалидам и в преодолении барьеров, мешающих прохождению ими производственной практики наравне с другими лицами.

Однако, для полноценного прохождения практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, им должна оказываться

необходимая помощь педагога-психолога, специалиста по специальным техническим и программным средствам обучения; при необходимости – сурдопедагога, сурдопереводчика (для обеспечения образовательного процесса обучающихся с нарушением слуха), тифлопедагога (для обеспечения образовательного процесса обучающихся с нарушением зрения).

При определении мест прохождения производственной практики обучающимся, имеющим инвалидность, необходимо учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в

соответствии с характером нарушений здоровья, а также с учетом профессии, характера труда, выполняемых инвалидом трудовых функций. В том случае, если практика проходит (по желанию студента) за пределами колледжа, необходимо убедиться, что обучающемуся организованы максимально комфортные условия для работы и сбора материала, предоставлены возможности прохождения практики наравне с другими лицами. Создание безбарьерной среды при прохождении производственной практики должно учитывать потребности лиц с нарушениями зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Вся территория места прохождения практики должна соответствовать условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Руководители практики должны быть ознакомлены с психолого-физиологическими особенностями обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов и учитывать их при организации производственной практики.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики в форме практической подготовки осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета. Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании следующих документов:

- дневника практики, в хронологическом порядке регистрирующего виды выполняемых обучаемым работ и заверенного подписью руководителя практики от организации;
- отчета, заверенного печатью и подписью ответственного лица и составленного в соответствии с индивидуальным заданием на производственную практику.

Необходимым условием завершения практики является соблюдение следующих условий: полнота и своевременность предоставления обучающимся дневника практики и отчета о прохождении практики в соответствии с заданием на практику.

Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 3.1.-ПК 3.7., ОК 01- ОК 05, ОК 09	Анализ Отчета, индивидуальное собеседование с обучающимся, анализ Аттестационного листа и Характеристики, анализ видов выполняемых работ согласно содержанию производственной практики. Дифференцированный зачет.

Итоговая оценка проставляется в зачетной книжке студента и зачетной ведомости по производственной практике.