

КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ, МОДЕЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа практики

Учебный план: № 25-02-1-7

Код, наименование
специальности, 38.02.08 Торговое дело, Коммерция и осуществление выставочной
направленность: деятельности
Квалификация
выпускника: Специалист торгового дела
Уровень
образования: Среднее профессиональное образование

Форма обучения: очная

План учебного процесса

индекс	Наименование практики	Номер семестра	Кол-во недель	Трудоемкость, ч	Форма промежуточной аттестации
ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами (по выбору)					
ПП.03.01	Производственная практика, Практика по работе с клиентами	2	3	108	Зачет с оценкой

Санкт-Петербург
2025

Программа практики составлена в соответствии
с федеральным государственным образовательным стандартом среднего
профессионального образования по специальности
38.02.08 Торговое дело, утверждённым приказом Минпросвещения России
от **19.07.2023 N 548 (ред. от 03.07.2024)**

Составитель(и): Трофимова Л.В.
(Ф.И.О.)

Председатель цикловой
комиссии: Трофимова Л.В.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: Леонов С.А.
(Ф.И.О.)

Методический отдел: Ястребова С.А.
(Ф.И.О. сотрудника отдела)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.1. Место практики в структуре основной образовательной программы

Производственная практика, Практика по работе с клиентами практика входит в профессиональный цикл основной образовательной программы (ОП) при освоении основного вида (вида) деятельности «Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами (по выбору)».

1.2. Цели и планируемые результаты

В ходе прохождения практики обучающийся должен освоить следующие профессиональные компетенции (ПК).

1.2.1. Перечень компетенций

Код компетенций	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.	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

1.2.2. Результаты прохождения практики

Иметь практический опыт	определения приоритетных потребностей клиентов; формирования коммерческих предложений по продаже товаров; 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; внедрять и применять мероприятия по выполнению плана продаж; разработки плана оформления витрин и выставок, в т.ч. с применением цифровых технологий; оформления документации при отгрузке/выдаче продукции; составления отчетов по продажам в автоматизированной системе предприятия; разработки мероприятия по организации послепродажного обслуживания
Уметь	работать с доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы; устанавливать контакты с клиентом, определять потребности клиентов для увеличения продаж или оказания услуги; выявлять потребности и отработать возражения, провести деловые переговоры с максимальной выгодой для обеих сторон; разрабатывать мероприятия по стимулированию продаж, используя способы стимулирования продаж: скидки, сезонные распродажи, бонусы и др.; разрабатывать мероприятия по стимулированию покупательского спроса;

	осуществлять отгрузки/выдачи продукции клиенту в соответствии с регламентами организации; собирать необходимые данные из различных источников, включая CRM систему; снижать количество негативных отзывов на информационных ресурсах предприятия
Знать	методы работы по поиску и обработке информации о клиентах; методики выявления потребностей клиентов; техники выявления потребностей клиентов; методику проведения деловых переговоров с клиентами, партнерами, виды, примеры деловых переговоров; понятие плана продаж, цели, требования, этапы создания, процесс формирования плана продаж; методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции; методы контроля товарных запасов; составляющие аналитического отчета по продажам; этапы послепродажного обслуживания клиентов

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Объем часов
1.	Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов, включая CRM систему	6
2.	Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров	6
3.	Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов	6
4.	Разработка Уникального торгового предложения	6
5.	Подготовка презентации товара	6
6.	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
7.	Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности	6
8.	Анализ текущей клиентской базы и уровня удовлетворенности клиентов качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия.	6
9.	Анализ программы лояльности торговой организации и разработка предложений по ее совершенствованию на основе принципов клиентоориентированности	6
10.	Ведение деловой переписки с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж	6
11.	Разработка плана оформления витрин и выставок, в т.ч. с применением цифровых технологий	6
12.	Осуществление отгрузки/выдачи продукции клиенту в соответствии с регламентами организации, оформление документации при отгрузке/выдаче продукции	6
13.	Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	6
14.	Урегулирование спорных вопросов, претензий	6
15.	Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	6

16.	Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов	6
17.	Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	6
18.	Оформление отчета	4
Зачет с оценкой		2
Всего:		108

3. УСЛОВИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Экономики и менеджмента», оснащенный оборудованием:
 стол и стул преподавателя,
 столы и стулья ученические (по кол-ву студентов в группе),
 техническими средствами обучения:
 компьютер с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows10 Pro;
 Office Standard 2016;
 мультимедийный проектор, экран.
 Оснащенные базы практики ООО «ФНО «Меркурий», АО «БГД»

3.2. Информационное обеспечение реализации

3.2.1 Учебная литература

а) основная

1. Макаренкова Е. В. Электронная коммерция: учебное пособие / Е.В. Макаренкова. - Москва: ЕАОИ, 2024. - 136 с. - ISBN 978-5-374-00374-1. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/395034/reading> - Текст: электронный.
2. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16956-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562293>

б) дополнительная

1. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 579 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17868-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565109>
2. Пахомова, Н. Г. Организация деятельности торгового предприятия: оптовая торговля: учебное пособие для СПО / Н. Г. Пахомова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 89 с. — ISBN 978-5-00175-118-2, 978-5-4488-1518-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121367.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Рябкова, Д. С. Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров: учебник для СПО / Д. С. Рябкова, Г. Г. Левкин. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2023. — 226 с. — ISBN 978-5-4488-1053-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131419.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, в т. ч. электронные образовательные ресурсы

1. Справочно-правовая система «Консультант+» - URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант» - URL <https://www.garant.ru/>

4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Наименование оценочных средств ПА
Отлично	Содержание отчета полное, не содержит ошибок. Оформление отчета соответствует требованиям образовательной. организации. Соблюден график посещения практики. Не имеются замечания со стороны руководителя практики от предприятия. При защите отчета ответы на вопросы демонстрируют полученный практический опыт	Отчёт о практике
Хорошо	Содержание отчета полное, но содержит незначительные ошибки. Оформление отчета соответствует требованиям образовательной. организации. Соблюден график посещения практики. Не имеются замечания со стороны руководителя практики от предприятия. При защите отчета ответы на вопросы демонстрируют полученный практический опыт	
Удовлетворительно	Содержание отчета неполное, имеются ошибки. Оформление отчета соответствует требованиям образовательной. организации. Не соблюден график посещения практики. Имеются замечания со стороны руководителя практики от предприятия. При защите отчета ответы на вопросы не систематизированы.	
Неудовлетворительно	Грубые ошибки при оформлении отчета. Отчет не предоставлен. Оформление отчета не соответствует требованиям образовательной. организации. Не соблюден график посещения практики. Имеются замечания со стороны руководителя практики от предприятия.	