**Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым**

**ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»**

|  |  |
| --- | --- |
| Введено в действие  приказом директора  от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | УТВЕРЖДАЮ Директор ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж*»* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.В. Колесник «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г. |

|  |
| --- |
|  |

**рАБОЧАЯ ПРОГРАММа производственной практики**

**ПМ 03 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ   
И КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

**38.02.08 Торговое дело**

2024

Рабочая программа производственной практики разработана на основе:

-Приказа Министерства просвещения РФ от 05 августа 2020 г. № 885/390 «О практической подготовке обучающихся» (с изменениями);

-Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело от 19 июля 2023 г. №548.

-Положение об практической подготовки обучающихся, ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»

-Положение об организации и проведении производственной практики обучающихся, осваивающих профессиональные программы специалистов среднего звена и программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих среднего профессионального образования в ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»;

Организация-разработчик: ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»

Разработчики:

Ходюш Д.В , преподаватель.

Эксперт от работодателя: Капелюшная Ольга Юрьевна

старший менеджер по продажам и

работе с персоналом

ООО «ЭКЦ»ЭТАЛОН».

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано  на заседании методического совета  ГБПОУ РК «Керченский  политехнический колледж»  Протокол №\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.  Председатель МС\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  С.В. Казак | Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии социально-экономических дисциплин  Протокол № \_\_\_\_\_\_  от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г.  Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Е.В. Рахматулина |

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано  Зам.директора по УПР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Ю. Письменная  «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. | Согласовано  Старший менеджер по продажам и работе с персоналом ООО «ЭКЦ»ЭТАЛОН».  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Ю. Капелюшная  «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. |

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Паспорт рабочей программы производственной практики | 4 |
| 2 | Результаты освоения программы производственной практики | 4 |
| 3 | Тематический план и содержание производственной практики | 8 |
| 4 | Условия реализации программы производственной практики | 9 |
| 5 | Контроль и оценка результатов освоения производственной практики | 11 |

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

* 1. **Область применения программы**

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело с учетом примерной образовательной программы специальности 38.02.08 Торговое дело, укрупненная группа 38.00.00 Экономика и управление, в части освоения квалификаций: Специалист торгового дела и основных видов деятельности (ВД): Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами.

* 1. **Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы**

В учебных планах ППССЗ производственная практика входит в состав профессионального учебного цикла, реализуемой в рамках соответствующего профессионального модуля ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами.

**1.3 Цели и задачи производственной практики:**

Целью производственной практики выступает формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках реализации профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности. Задачи практики состоят в последовательном выполнении работ, соответствующих содержанию программы практики.

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы производственной**

**практики: 72** часа

Практика в полном объеме реализуется в форме практической подготовки.

**1.5. Форма аттестации** дифференцированный зачет

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**2.1. Требования к результатам освоения производственной практики.**

В результате прохождения производственной практики по специальности 38.02.08 Торговое дело у обучающегося должны быть сформированы умения для последующего освоения им общих и профессиональных компетенций по данной специальности. Также программа практики ориентирована на достижение обучающимися инвариантных целевых ориентиров воспитания в соответствии с Рабочей программой воспитания, входящей в состав настоящей образовательной программы, соотносятся с общими компетенциями (далее -ОК), формирование которых является результатом освоения программ подготовки специалистов среднего звена в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

В результате прохождения производственной практики по каждому из видов деятельности обучающийся должен уметь:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид деятельности | Требования к умениям |
| Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами. | * 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. |

**2.2. Результатом освоения рабочей программы производственной практики является:**

сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД) Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности:

**Формирование профессиональных компетенций (ПК):**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Код*** | ***Профессиональные компетенции*** |
| **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 использование 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 |

**Формирование общих компетенций (ОК):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Общие компетенции** |
| **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. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**3.1. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Коды**  **профес-**  **сиональных компетенций** | **Наименование разделов профессионального модуля** | **Количество**  **часов** | **Производственная практика,**  часов |
| ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6, ПК 3.7, ПК 3.8 | **Раздел 1.** Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами | 234 | 72 |
| **Всего** |  | 234 | 72 |

**3.2 Тематический план и содержание производственной практики по профессиональному модулю ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов МДК/практики** | **Содержание учебной практики (виды работ)** | | **Объем часов** | **Коды компетенций**  **формируемых программой** |
| **Раздел 1. Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами** | | | | **ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6, ПК 3.7, ПК 3.8, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09** |
| **Тема 1**  **Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами** | **Содержание** | | **72** |  |
| **Тематика видов работ** | |  |  |
| **1** | Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий. | **8** | **ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6, ПК 3.7, ПК 3.8, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09** |
| **2** | Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. | **8** |
| **3** | Оформление витрин и выставок. | **8** |
| **4** | Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов. | **6** |
| **5** | Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки. | **6** |
| **6** | Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.  Разработка мероприятий по выполнению плана продаж. | **8** |
| **7** | Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов. | **8** |
| **8** | Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов. | **8** |
| **9** | Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов. | **6** |
| **10** | Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.  Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания | **4** |
| **Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)** | | | **2** |  |
|  | **Всего** | | **72** |  |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**4.1. Материально-техническое обеспечение программы производственной практики**

Производственная практика реализуется в организациях торгового профиля, обеспечивающих получение обучающимися практического опыта в профессиональной области 08 Финансы и экономика; 33 Сервис, оказание услуг населению.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

**4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

**4.2.1. Основные печатные и электронные издания**

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, 2024. — 579 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17868-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541305>
2. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16956-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538301>
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, 2024. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436>

**4.2.2. Дополнительные источники**

1. Жулидов, С. И. Организация торговли : учебник / С.И. Жулидов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 350 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/987233. - ISBN 978-5-8199-0842-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2156143– Режим доступа: по подписке

**4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика проводится преподавателями профессионального цикла концентрированно.

**4.4.Кадровое обеспечение образовательного процесса**

4.4.1. Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.6 настоящего ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

4.4.2. Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.6 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.6 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, составляет не менее 25 процентов.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Формой отчетности обучающихся является дневник, отчет, аттестационный лист по производственной практике в форме практической подготовки, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в последний день практики защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимися отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы: титульный лист; содержание; описание видов выполняемых работ; приложения (при наличии). Описание видов выполняемых работ по практике включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса. Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты**  **обучения**  **(ПК)** | **Основные показатели оценки**  **результата** | **Формы и методы контроля**  **и оценки результатов**  **обучения** | **Вид**  **аттестации** |
| **ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6, ПК 3.7, ПК 3.8,** | -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.  -Разрабатывает алгоритм установления контактов;  -Формирует коммерческие предложений по продаже товаров;  -Информирует 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.  -Опознает признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;  -Суммирует выгоды и предлагать план действий клиенту;  -Демонстрирует способность урегулирования спорных вопросов, претензий клиентов.-Планирует объемы собственных продаж;  -Разрабатывает мероприятия по выполнению плана продаж;  -Анализирует выполнения плана продаж.  -Предлагает способы информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях;  -Применяет методы стимулирования клиентов на заключение сделки.  -Анализирует товарные запасы по предоставленным данным с применением программных продуктов  -Проводит анализ эффективности управления портфелем клиентов на основе исходных данных;  -Составляет аналитический отчет по продажам с применением специализированных программных продуктов для создания аналитических отчетов.-Составляет мероприятия по организации послепродажного обслуживания;  -Разрабатывает информационные материалы для послепродажного консультационно-информационного сопровождения клиента. | Текущий контроль в форме:  - ежедневный контроль посещаемости практики;  - наблюдением за выполнением видов работ на практике, предусмотренных программой практики;  - контроль качества выполнения видов работ по практике, направленных на развитие компетенций, относящихся к профессиональному модулю;  - контроль за ведением дневника практики;  Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:  – при выполнении работ на различных этапах производственной практики;  - при проведении защиты отчетов по производственной практик;  – при проведении дифференцированного зачета. | Дифференцированный зачет |

Уровень сформированности общих компетенций оценивается методом экспертной оценки в соответствии с Положением о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.