

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.10.2019 10:51:13  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad7d0ed9ab87473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор – проректор  
по образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ С.Г.Дембицкий

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Колледж ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

УП.03.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Специальность 38.02.08 Торговое дело  
ФГОС СПО утвержден приказом Минпросвещения России  
от «19» июля 2023 г. № 548

Квалификация – Специалист торгового дела  
Уровень подготовки – базовый  
Форма подготовки – очная

Москва, 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины УП.03.01 Учебная практика разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Организация разработчик рабочей программы: ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина».

Подразделение: Колледж РГУ им. А.Н. Косыгина

Разработчик: Пурыскина В.А., к.э.н., преподаватель колледжа.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>4</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                     | <b>9</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                         | <b>12</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>14</b> |

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина УП 03.01 «Учебная практика» является вариативной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело.

Дисциплина УП 03.01 «Учебная практика» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности СПО 38.02.08. Торговое дело. Особое значение имеет дисциплина при формировании ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.; ПК 3.4.; ПК 3.5.; ПК 3.6.; ПК 3.7.; ПК 3.8.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| ПК, ОК                                                                                                                                                                                                 | Умения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Знания                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения и актуализации клиентской базы и определять приоритетные потребности клиента;</li> <li>– анализировать деятельность конкурентов;</li> <li>– планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами;</li> <li>– вести реестр реквизитов клиентов;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– специализированных программных продуктов;</li> <li>– методики выявления потребностей клиентов.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров</p>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать объемы собственных продаж;</li> <li>– использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</li> <li>– планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;</li> <li>– предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме и вести с ним деловую переписку;</li> <li>– опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме, анализировать их и разрабатывать план дальнейших действий.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– методики выявления потребностей;</li> <li>– техники продаж;</li> <li>– методик проведения презентаций;</li> <li>– потребительских свойств товаров;</li> <li>– требований и стандартов производителя.</li> </ul>           |
| <p>ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;</li> <li>– осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации и оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;</li> <li>– обеспечивать баланс интересов клиента и организации;</li> <li>– обеспечивать соблюдение требований охраны.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципов и порядка ведения претензионной работы;</li> <li>– ассортимента товаров;</li> <li>– стандартов организации;</li> <li>– стандартов менеджмента качества;</li> <li>– гарантийной политики организации.</li> </ul> |
| <p>ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж</p>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж;</li> <li>– планировать работу по выполнению плана продаж и анализировать промежуточные результаты выполнения плана продаж;</li> <li>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</li> <li>– планировать рабочее вре-</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– специализированных программных продуктов.</li> </ul>                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                | <p>мя для выполнения плана продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать объемы собственных продаж.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                        |
| ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</li> <li>– разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;</li> <li>– анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;</li> <li>– анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;</li> <li>– вносить предложения по формированию мотивационных программ специальных предложений для различных категорий клиентов и обеспечивать их реализацию.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– методики позиционирования продукции организации на рынке;</li> <li>– методов сегментирования рынка;</li> <li>– методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.</li> </ul> |
| ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;</li> <li>– обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;</li> <li>– анализировать оборачиваемость складских остатков.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.</li> </ul>                                                                                                                |
| ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять отчетную документацию по продажам.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания.</li> </ul>                                                      |
| ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий | <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента;</li> <li>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</li> <li>– разрабатывать рекомендации для клиента;</li> <li>– собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– основ организации послепродажного обслуживания.</li> </ul>                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;</li> <li>– проводить деловые переговоры и вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи;</li> <li>– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовывать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить;</li> <li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>– методов работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– структуры плана для решения задач;</li> <li>– порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</li> </ul> |
| ОК. 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных</li> </ul>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>– приемы структурирования информации;</li> <li>– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;</li> <li>– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной</li> </ul>                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                              | <p>задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать современное программное обеспечение;</li> <li>– использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ОК 04 . Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>– основы проектной деятельности.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности социального и культурного контекста;</li> <li>– правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>– кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>– основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>– лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>– особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.</li> </ul> |



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                        | <i>Объем часов</i> |                    |                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                                           | 4 семестр          | 5 семестр          | Всего              |
| <b>Объем образовательной программы дисциплины, в т.ч.</b> | 36                 | 36                 | 72                 |
| <b>Основное содержание, в т.ч.</b>                        |                    |                    |                    |
| теоретическое обучение                                    |                    |                    |                    |
| практические занятия                                      |                    |                    |                    |
| <b>Самостоятельная работа</b>                             | 36                 | 36                 | 72                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                           | зачет с<br>оценкой | зачет с<br>оценкой | зачет с<br>оценкой |

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

| Наименование разделов и тем                       | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся |                                                             | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы               |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                 | 2                                                                          |                                                             | 3           | 4                                                                                   |
| 4 семестр                                         |                                                                            |                                                             |             |                                                                                     |
| Разработка мероприятий по выполнению плана продаж | Содержание учебного материала                                              |                                                             |             | ПК 3.3; ПК 3.4; ПК 3.5; ПК 3.6; ПК 3.7, ПК 3.8<br>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
|                                                   | 1                                                                          | Планирование работы отдела продаж                           | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 2                                                                          | Анализ текущей ситуации на рынке                            | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 3                                                                          | Прогнозирование продаж                                      | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 4                                                                          | Оценка будущего годового прироста                           | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 5                                                                          | Генерирование и отбор стратегий                             | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 6                                                                          | Определение рыночной доли и потенциальный спрос             | 4           |                                                                                     |
|                                                   | 7                                                                          | Расчет предельных производственных и финансовых возможности | 4           |                                                                                     |
|                                                   | 8                                                                          | Определение продажных цен. Составление бюджета              | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 9                                                                          | Формирование структуры продаж по номенклатуре и клиентам    | 4           |                                                                                     |
|                                                   | 10                                                                         | Оформление плана продаж                                     | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 11                                                                         | Разработка мероприятий по выполнению плана продаж           | 2           |                                                                                     |
|                                                   | 12                                                                         | Оценка эффективности предложенных мероприятий               | 2           |                                                                                     |
| 13                                                | Оформление дневника и отчета по производственной практике                  | 4                                                           |             |                                                                                     |
| Промежуточная аттестация                          |                                                                            |                                                             | 2           |                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                           |                                                                                     |    |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Всего                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                           |                                                                                     | 36 |                                                                                                     |
| 5 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                           |                                                                                     |    |                                                                                                     |
| Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Содержание учебного материала                             |                                                                                     |    | ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК 3.4; ПК 3.5; ПК 3.6; ПК 3.7, ПК 3.8<br>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                                                         | Исследование программ лояльности потребителей выбранной группы товара               | 2  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2                                                         | SWOT-анализ компании-производителя исследуемой группы товара                        | 2  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3                                                         | Оценка эффективности методов формирования лояльности потребителей                   | 4  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4                                                         | Обоснование методов формирования лояльности потребителей                            | 2  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5                                                         | Формирование программы повышения лояльности и бюджета мероприятий                   | 4  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6                                                         | Разработка метода оценки эффективности программы повышения лояльности               | 4  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7                                                         | Изучение целей стимулирования продаж                                                | 2  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8                                                         | Изучение методов и средств стимулирования продаж                                    | 4  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 9                                                         | Анализ эффективности проводимых в выбранной компании программ стимулирования продаж | 4  |                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10                                                        | Разработка дополнений и корректировок к текущей системе стимулирования продаж       | 2  |                                                                                                     |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Оформление дневника и отчета по производственной практике | 4                                                                                   |    |                                                                                                     |
| Виды работ<br>1. Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов<br>2. Анализ и систематизация информации о состоянии рынка потребительских товаров, деятельности конкурентов с использованием внешних и внутренних источников<br>3. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.<br>4. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов<br>5. Разработка Уникального торгового предложения<br>6. Подготовка презентации товара,<br>7. 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.<br>8. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности |                                                           |                                                                                     |    | ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК 3.4; ПК 3.5; ПК 3.6; ПК 3.7, ПК 3.8<br>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
| Промежуточная аттестация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           |                                                                                     | 2  |                                                                                                     |
| Всего                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                           |                                                                                     | 36 |                                                                                                     |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

| №<br>п/п | Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения                                                                                                                                                                                                                                                                            | Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | <p>Теоретические занятия<br/>Аудитория № 1205, 1207, 1210<br/>Посадочных мест 300, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью; маркерная доска, технические средства обучения, служащие для представления информации большой аудитории: экран настенный, проектор. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.</p>                                                                                                      | <p>119071, г. Москва,<br/>ул. Малая Калужская,<br/>1</p>                                                        |
| 2        | <p>Практические занятия<br/>Аудитория № 1520<br/>Посадочных мест 28, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью; меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления информации большой аудитории: экран настенный, проектор. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.</p>                                                                                                                      | <p>119071, г. Москва,<br/>ул. Малая Калужская,<br/>1</p>                                                        |
| 3        | <p>Промежуточная аттестация<br/>Аудитория № 1520<br/>Посадочных мест 28, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью; меловая доска. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.</p>                                                                                                                                                                                                                                     | <p>119071, г. Москва,<br/>ул. Малая Калужская,<br/>1</p>                                                        |
| 4        | <p>Самостоятельная работа<br/>Аудитория № 1154<br/>читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.<br/>Посадочных мест 70<br/>Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 6 рабочих мест для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p> | <p>119071, г. Москва,<br/>ул. Малая Калужская,<br/>1</p>                                                        |

### 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>

4. Иванов Г.Г., Зверева А.О. Развитие торговых организаций в современной экономике: Монография / Г.Г. Иванов, А.О. Зверева — 4-е изд. — М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2022. — 160 с. — ISBN 978-5-394-04731-2. — URL:<https://znanium.ru/catalog/document?id=431829>

5. Куликова Н. Р., Трыкова Т. А., Борзунова Н. С. Управление ассортиментом товаров: учебное пособие / Н.Р. Куликова, Т.А. Трыкова, Н.С. Борзунова. — М.: ИНФРА-М, 2014. — 240 с. — ISBN 978-5-16-009355-04731. — URL:<https://znanium.ru/read?id=159698>

6. Магомедов Ш.Ш. Управление товарным ассортиментом и запасами: Учебник для бакалавров / Ш.Ш. Магомедов. — 2-е изд. - М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2020. — 174 с. - ISBN 978-5-394-03641-5. - URL: <https://znanium.ru/read?id=358159>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. 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

2. Потребительская лояльность: учебник/коллектив авторов; под ред. И.И. Скоробогатых, Р.Р. Сидорчука, И. П. Широценской.- Москва: КНОРУС, 2022.-312с (Аспирантура и Магистратура). ISBN 978- 5-406-09730-4

3. ГОСТ Р 51303–2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 N 582-ст);
4. Журнал «Товаровед непродовольственных товаров»  
<https://panor.ru/magazines/tovaroved-prodovolstvennykh-tovarov.html#>
5. ГОСТ: главный общественный сайт о товарах <https://tovaroved.clan.su/>
6. Сайт о технологии и товароведении продовольственных товаров  
<http://www.comodity.ru/>
7. Сайт: торговля, бизнес, товароведение, экспертиза <http://www.znaytovar.ru/>
8. Библиотека ГОСТов [Электронный портал]: Режим доступа:  
[www.vsegost.com](http://www.vsegost.com)
9. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Информационно правовой портал Справочно-правовой системы Консультант плюс;
10. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Информационно правовой портал Справочно-правовой системы Гарант.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| <i>Результаты обучения</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Критерии оценки</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>Методы оценки</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Знает:<br>– методики выявления потребностей клиентов;<br>– методики выявления потребностей;<br>– технику продаж;<br>– методики проведения презентаций;<br>– потребительские свойства товаров;<br>– требования и стандарты производителя;<br>– принципы и порядок ведения претензионной работы;<br>– ассортимент товаров;<br>– стандарты организации;<br>– стандарты менеджмента качества;<br>– гарантийную политику организации;<br>– специализированные программные продукты;<br>– методики позиционирования продукции организации на | – выделяет приоритетные потребности клиента и фиксирует их в базе данных;<br>– правильно использует и анализирует информацию о клиенте для планирования и организации работы с клиентом;<br>– выбирает и обосновывает методы завершения сделки;<br>– определяет алгоритм выдачи и документального оформления товара клиенту;<br>– информирует клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах товаров в доступной форме;<br>– использует профессиональные и технические термины, поясняет их в случае | Устный/письменный опрос.<br><br>Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий.<br><br>Экспертная оценка контрольных / проверочных работ по установленным критериям.<br><br>Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>рынке;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы сегментирования рынка;</li> <li>– методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции;</li> <li>– инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов;</li> <li>– Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией;</li> <li>– Приказы, положения, инструкции, нормативную документацию по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания;</li> <li>– основы организации послепродажного обслуживания.</li> </ul> | <p>необходимости;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– опознает признаки недовольства клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– анализирует выполнение плана продаж;</li> <li>– анализирует товарные запасы по предоставленным данным с применением программных продуктов;</li> <li>– проводит анализ эффективности управления портфелем клиентов на основе исходных данных;</li> <li>– разрабатывает информационные материалы для послепродажного консультационно-информационного сопровождения клиента;</li> <li>– правильно подбирает необходимую информацию для проведения анализа данных;</li> <li>– правильно использует алгоритмы работ в профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах для решения практических задач;</li> <li>– демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– определяет задачи для поиска информации, необходимые источники и планирует процесс поиска;</li> <li>– структурирует получаемую информацию, выделяет наиболее значимое в перечне информации и оценивает практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформляет результаты поиска, применяя средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– правильно применяет</li> </ul> | <p>Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации, в т.ч. иностранных языках.</p> <p>Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.</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> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                         | <p>формулы и алгоритм расчета показателей ассортимента товаров для проведения анализа ассортиментной политики организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует знание категорий и видов нормативной документации;</li> <li>– правильно раскрывает содержание терминов и определений в области управления ассортиментом товаров, применяет современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– раскрывает возможности профессионального развития и саморазвития;</li> <li>– в ходе профессиональной деятельности взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами, опираясь на знания психологических основ;</li> <li>– распознает, анализирует задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– выделяет составные части и определяет этапы решения задачи;</li> <li>– использует современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</li> <li>– понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы и тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывает и объясняет свои действия;</li> <li>– составляет простые связные сообщения на знакомые или интересующие темы.</li> </ul> |  |
| <i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения и актуализации клиентской базы и определять приоритетные потребности клиента;</li> <li>– анализировать деятельность конкурентов;</li> <li>– планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами;</li> <li>– вести реестр реквизитов клиентов;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> <li>– планировать объемы собственных продаж;</li> <li>– использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</li> <li>– планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;</li> <li>– предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме и вести с ним деловую переписку;</li> <li>– опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме, анализировать их и разрабатывать план дальнейших действий.</li> <li>– оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;</li> <li>– осуществлять/ контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации и оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;</li> <li>– обеспечивать баланс интере-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– планирует и проводит презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей;</li> <li>– разрабатывает алгоритм установления контактов;</li> <li>– формирует коммерческие предложения по продаже товаров;</li> <li>– применяет приемы работы с возражениями клиента;</li> <li>– суммирует выгоды и предлагать план действий клиенту;</li> <li>– демонстрирует способность урегулирования спорных вопросов, претензий клиентов;</li> <li>– планирует объемы собственных продаж;</li> <li>– разрабатывает мероприятия по выполнению плана продаж;</li> <li>– составляет аналитический отчет по продажам с применением специализированных программных продуктов для создания аналитических отчетов;</li> <li>– составляет мероприятия по организации послепродажного обслуживания; распознает, анализирует задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> </ul> | <p>Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий.</p> <p>Экспертная оценка контрольных / проверочных работ по установленным критериям.</p> <p>Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.</p> <p>Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации, в т.ч. иностранных языках.</p> <p>Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.</p> <p>Экспертная оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>сов клиента и организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивать соблюдение требований охраны.</li> <li>– собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж;</li> <li>– планировать работу по выполнению плана продаж и анализировать промежуточные результаты выполнения плана продаж;</li> <li>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</li> <li>– планировать рабочее время для выполнения плана продаж;</li> <li>– планировать объемы собственных продаж.</li> <li>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</li> <li>– разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;</li> <li>– анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;</li> <li>– анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;</li> <li>– вносить предложения по формированию мотивационных программ специальных предложений для различных категорий клиентов и обеспечивать их реализацию.</li> <li>– анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;</li> <li>– обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;</li> <li>– анализировать оборачиваемость складских остатков.</li> <li>– составлять отчетную документацию по продажам.</li> <li>– разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента;</li> <li>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</li> <li>– разрабатывать рекоменда-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделяет составные части и определяет этапы решения задачи;</li> <li>- выявляет и эффективно осуществляет поиск информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составляет план действия и определяет необходимые ресурсы;</li> <li>- демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализует составленный план и оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определяет задачи для поиска информации, необходимые источники и планирует процесс поиска;</li> <li>- структурирует получаемую информацию, выделяет наиболее значимое в перечне информации и оценивает практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформляет результаты поиска, применяя средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>- используя современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</li> <li>- применяет современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- демонстрирует умения организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- в ходе профессиональной деятельности взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе, опираясь на знания психологических</li> </ul> | <p>культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– на практических занятиях.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>ции для клиента;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</li> <li>– анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;</li> <li>– проводить деловые переговоры и вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;</li> <li>– использовать программные продукты.</li> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи;</li> <li>– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовывать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для</li> </ul> | <p>основ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы и тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывает и объясняет свои действия;</li> <li>– создает простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>решения профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать современное программное обеспечение;</li> <li>– использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</li> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</li> <li>– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>– кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);</li> </ul> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

Разработчик рабочей программы

В.А. Пурыскина

Рабочая программа согласована:  
Директор колледжа

М.А. Мечетина

Начальник  
управления образовательных программ и проектов

Е.Б. Никитаева



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор – проректор  
по образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ С.Г.Дембицкий

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Колледж ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРАКТИКИ

УП.03.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА  
ПО МОДУЛЮ  
ПМ.03 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И  
КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Специальность 38.02.08 Торговое дело  
ФГОС СПО утвержден приказом Минпросвещения России  
от «19» июля 2023 г. № 548

Квалификация – Специалист торгового дела  
Уровень подготовки – базовый  
Форма подготовки – очная

Москва, 2025

Фонд оценочных средств дисциплины УП.03.01 Учебная практика по модулю ПМ.03  
Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами  
разработан соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом  
среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.08 Торговое  
дело.

Организация разработчик рабочей программы: ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина».

Подразделение: Колледж РГУ им. А.Н. Косыгина

Разработчик: Пурыскина Валентина Анатольевна, к.э.н., преподаватель колледжа.

Фонд оценочных средств предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений при освоении программы дисциплины УП 03.01 «Учебная практика по модулю «Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами» основной образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Оценивание знаний, умений и контроль сформированных компетенций осуществляется с помощью текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования РГУ им. А.Н. Косыгина.

В результате освоения дисциплины УП 03.01 «Учебная практика по модулю «Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело следующими умениями (У) и знаниями (З), которые формируют общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен иметь навыки:

Н1

- сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях;
- поиска и выявления потенциальных клиентов;
- формирования и актуализации клиентской базы;
- проведения мониторинга деятельности конкурентов.

Н 2

- 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.

Н3

- сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;
- мониторинг и контроль выполнения условий договоров.

Н4

- анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж;
- выполнения запланированных показателей по объему продаж.

Н 5

- 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.

Н 6



- контроля состояния товарных запасов.

Н 7

- анализа выполнения плана продаж.

Н 8

- информационно-справочного консультирования клиентов;
- контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
- обеспечения соблюдения стандартов организации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У 3.1

- 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.

У 3.2

- 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.

У 3.3

- 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.

#### У 3.4

- 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.

#### У 3.5

- 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.

#### У 3.6

- анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;
- обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;
- анализировать оборачиваемость складских остатков.

#### У 3.7

- составлять отчетную документацию по продажам.

#### У 3.8

- 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.

## У 1

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализирует задачу и/или проблему и выделяет её составные части; определяет этапы решения задачи; распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составляет план действия; определяет необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

## У 2

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.

## У 4

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

## У 5

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

## У 9

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

## 3 3.1

- специализированных программных продуктов;
- методики выявления потребностей клиентов.

### 3 3.2

- методики выявления потребностей;
- техники продаж;
- методик проведения презентаций;
- потребительских свойств товаров;
- требований и стандартов производителя.

### 3 3.3

- принципов и порядка ведения претензионной работы;
- ассортимента товаров;
- стандартов организации;
- стандартов менеджмента качества;
- гарантийной политики организации.

### 3 3.4

- специализированных программных продуктов.

### 3 3.5

- методики позиционирования продукции организации на рынке;
- методов сегментирования рынка;
- методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.

### 3 3.6

- инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.

### 3 3.7

- приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания.

### 3 3.8

- основ организации послепродажного обслуживания.

### 3 1

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

### 3 2

- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе, с использованием цифровых средств.

### 3 4

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

### 3 5

- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

### 3 9

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов

профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

Компетенции, формируемые у обучающегося в результате освоения дисциплины:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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.

### Оценка сформированных компетенций

| Элемент дисциплины                                             | Текущий контроль            |                                                                                                                                                           | Промежуточная аттестация                   |                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | Формы контроля              | Проверяемые У, З, ОК, ПК                                                                                                                                  | Формы контроля                             | Проверяемые У, З, ОК, ПК                                                                                                                                  |
| Раздел 1.<br>Разработка мероприятий по выполнению плана продаж | Защита выполненных заданий. | У 3.1, У 3.2, У 3.3, У 3.4, З 3.1, З 3.2, З 3.3, З 3.4, 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 | Отчет по учебной практике. Зачет с оценкой | У 3.1, У 3.2, У 3.3, У 3.4, З 3.1, З 3.2, З 3.3, З 3.4, 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 |
| Раздел 2.<br>Разработка                                        | Защита выполненных          | У 3.5, У 3.6, У 3.7, У 3.8,                                                                                                                               | Отчет по учебной                           | У 3.5, У 3.6, У 3.7, У 3.8,                                                                                                                               |

|                                                                                  |          |                                                                                                                            |                           |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов | заданий. | 3 3.5, 3 3.6, 3 3.7, 3 3.8, ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК3.4; ПК 3.5; ПК3.6; ПК 3.7, ПК3.8; ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 | практике. Зачет с оценкой | 3 3.5, 3 3.6, 3 3.7, 3 3.8, ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК3.4; ПК 3.5; ПК3.6; ПК 3.7, ПК3.8; ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Оценка освоения дисциплины

| Оценка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично / зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Хорошо/ зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Удовлетворительно/зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Знает:</p> <p><u>Определения</u>, понятия и термины, принципы и методы осуществления продаж и взаимодействия с клиентами;</p> <p>– знает и умеет: работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации;</p> <p>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</p> <p>– устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;</p> <p>– использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</p> <p>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</p> <p>– планировать рабочее время для выполнения плана продаж;</p> <p>– планировать объемы собственных продаж.</p> <p>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования</p> | <p>Знает:</p> <p><u>Значительную часть определений</u>, понятий, принципов, методов и терминов по осуществлению продаж и взаимодействию с клиентами;</p> <p>– знает и умеет в большей степени: работать с различными источниками информации для расширения клиентской базы;</p> <p>– определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;</p> <p>– устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;</p> <p>– использовать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</p> <p>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</p> <p>– планировать рабочее время для выполнения плана продаж;</p> <p>– планировать объемы собственных продаж.</p> <p>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</p> | <p>Знает:</p> <p>Часть понятий, терминов и определений, принципов и методов продаж потребительских товаров и координации работы с клиентами.</p> <p>– Имеет понимание в том, как: работать с различными источниками информации для расширения клиентской базы;</p> <p>– определять приоритетные потребности клиента;</p> <p>– устанавливать контакт с клиентом;</p> <p>– использовать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;</p> <p>– применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</p> <p>– оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;</p> <p>– разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;</p> <p>– вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов;</p> <p>– составлять отчетную документацию по продажам. Защита отчета по практике.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| продаж;<br>– разрабатывать и<br>проводить комплекс<br>мероприятий по<br>поддержанию лояльности<br>клиента;<br>– вносить предложения<br>по формированию<br>мотивационных программ для<br>клиентов и обеспечивать их<br>реализацию;<br>- составлять отчетную<br>документацию по продажам.<br>Защита отчета по практике | – разрабатывать и<br>проводить комплекс<br>мероприятий по<br>поддержанию лояльности<br>клиента;<br>– вносить предложения<br>по формированию<br>мотивационных программ<br>для клиентов;<br>- составлять отчетную<br>документацию по продажам.<br>Защита отчета по практике. |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### Оценка выполнения теста

| Оценка  |             |                   |
|---------|-------------|-------------------|
| Отлично | Хорошо      | Удовлетворительно |
| 100-85% | 84, 9 – 70% | 69, 9 – 51%       |

## ТИПОВЫЕ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ФОРМАТЕ ИЗУЧАЕМОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 1. Для текущего контроля

**Виды работ, выполняемые в рамках самостоятельной работы и подготовки к текущей и промежуточной аттестации:**

*Задание 1. Разработка мероприятий по выполнению плана продаж*

Для выбранной из сети интернет для организации провести следующие мероприятия:

#### 1) Планирование работы отдела продаж.

Изучить и представить в отчете общую характеристику предприятия:

- организационная структура и взаимодействие подразделений (служб);
- основные задачи, виды деятельности (услуги) торгового предприятия (вид деятельности, категория клиентов, срок осуществления деятельности, организационная структура предприятия, функции отдела продаж и его сотрудников).

#### 2) Анализ текущей ситуации на рынке.

#### 3) Прогнозирование продаж.

#### 4) Оценка будущего годового прироста.

#### 5) Генерирование и отбор стратегий.

#### 6) Определение рыночной доли и потенциальный спрос

Изучить основных контрагентов, конкурентов, доли рынка и планируемых перспектив развития.

#### 7) Расчет предельных производственных и финансовых возможности.

#### 8) Определение продажных цен. Составление бюджета.

#### 9) Формирование структуры продаж по номенклатуре и клиентам.

#### 10) Оформление плана продаж.

#### 11) Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.

#### 12) Оценка эффективности предложенных мероприятий.

#### 13) Оформление дневника и отчета по практике.

*Задание 2. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ повышения лояльности клиентов*

Для выбранной из сети интернет для организации провести следующие мероприятия:

- 1) Исследование программ лояльности потребителей выбранной группы товара.
- 2) SWOT-анализ компании-производителя исследуемой группы товара.

Провести анализ факторов внешней среды фирмы удобнее систематизировать в форме матрицы SWOT – анализа предприятия, представленной в таблице 1. После таблицы необходимо сделать общий вывод по влиянию выделенных факторов на деятельность организации. Выводы делаются отдельно по макро- и микро- факторам.

Таблица 1 – Матрица SWOT – анализа предприятия

| Матрица SWOT - анализа | Возможности                                                                    | Угрозы                                                           |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Сильные стороны        | Сила и возможности<br>1. Как воспользоваться возможностями?                    | Сила и угроза<br>2. За счет чего можно снизить угрозы?           |
| Слабые стороны         | Слабость и возможности<br>3. Что может помешать воспользоваться возможностями? | Слабость и угрозы<br>4. Какие самые большие опасности для фирмы? |

- 3) Оценка эффективности методов формирования лояльности потребителей.
- 4) Обоснование методов формирования лояльности потребителей.
- 5) Формирование программы повышения лояльности и бюджета мероприятий.
- 6) Разработка метода оценки эффективности программы повышения лояльности.
- 7) Изучение целей стимулирования продаж.
- 8) Изучение методов и средств стимулирования продаж.

Проанализировать маркетинговые коммуникации, которые используются организацией в данный момент (реклама, стимулирование сбыта, PR-деятельность, персональные продажи) Обосновать целесообразность, эффективность их применения. Дать рекомендации по совершенствованию системы маркетинговых коммуникаций в организации.

- 9) Анализ эффективности проводимых в выбранной компании программ стимулирования продаж.
- 10) Разработка дополнений и корректировок к текущей системе стимулирования продаж.
- 11) Оформление дневника и отчета по практике.

**2. Итоговая аттестация, защита отчета по следующей форме:**

**Министерство науки и высшего образования  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»**

**ОТЧЕТ  
О ПРОХОЖДЕНИИ  
ПРАКТИКИ**  
Учебной практики

ПМ Профессиональные модули



(наименование профессионального модуля в соответствии с учебным пла

курс \_\_\_\_ 2 \_\_\_\_

группа № \_\_\_\_

специальность

Место прохождения практики

Срок прохождения практики

**Оценка:**

\_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О. руководителя практики от  
профильной организации при прохождении практики в  
профильной организации)

\_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О. руководителя практики от  
образовательной организации)

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

г. Москва 2025г.

**Индивидуальное задание на практику:**

**Перечень выполненных работ:**

| № п/п | Вид работ                            | Продолжительность<br>(в днях/неделях) |
|-------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1.    |                                      |                                       |
| 2.    |                                      |                                       |
| 3.    |                                      |                                       |
| 4.    | Написание отчета по учебной практике |                                       |

**Заключение руководителя практики от образовательной организации об уровне освоения обучающимся общих и профессиональных компетенций:**

| Шифр      | Описание компетенций<br>(в соответствии с рабочей программой практики) | Уровень освоения<br>(пороговый или<br>повышенный) |
|-----------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ОК-1      |                                                                        |                                                   |
| ОК-2      |                                                                        |                                                   |
| ОК 4..... |                                                                        |                                                   |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| ПК 3.1     |  |  |
| ПК 3.2.... |  |  |

**В ходе освоения профессионального модуля, обучающийся приобрел(а) практический опыт:**

Планирования работы отдела продаж.

Анализа текущей ситуации на рынке и прогнозирования объема продаж.

Определения рыночной доли и потенциального спроса.

Расчета предельных, производственных и финансовых возможности.

Определения продажных цен и с оставления бюджета продаж.

Оформления плана продаж.

Разработки мероприятий по выполнению плана продаж и оценки эффективности предложенных мероприятий.

Исследования программ лояльности потребителей выбранной группы товара.

Оценки эффективности методов формирования лояльности потребителей.

Формирования программы повышения лояльности и бюджета мероприятий.

Разработки метода оценки эффективности программы повышения лояльности.

Изучения целей, методов и средств стимулирования продаж.

Анализа эффективности проводимых в выбранной компании программ стимулирования продаж.

Разработки дополнений и корректировок к текущей системе стимулирования продаж.

Содержание отчета