

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горшков Георгий Сергеевич
Должность: Директор
Дата подписания: 26.06.2025 12:04:43
Уникальный программный ключ:
04d55b8ea2476cfda27c6795d5e9981c9c522fdc

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Московский областной финансово-юридический институт МФЮИ»**

СОГЛАСОВАНО
ООО «Агроторг»
Протокол согласования
от 18 марта 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора МФЮИ
от 7.04.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

для специальности
38.02.08 Торговое дело

2025 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры "Экономика и государственное и муниципальное управление"

Протокол № 5 от 12 марта 2025 г.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело, утвержденного приказом Минпросвещения России от 19.07.2023 N 548 (Зарегистрировано в Минюсте России 22.08.2023 N 74906)

Рабочая программа разработана с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент Задворнева Е.П.

Разработчики: к.э.н. Задворнева Е.П.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: Николаева Н.Н., начальник УМО СПО

Внешняя экспертиза: Авдеева Т.В., к.э.н., доцент факультета маркетинга и международного сотрудничества, Институт управления и регионального развития, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Московский кампус

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами
ПК 3.1	Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий
ПК 3.2	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров;
ПК 3.3	Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов
ПК 3.4	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж;
ПК 3.5	Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса
ПК 3.6	Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов
ПК 3.7	Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов
ПК 3.8	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	– сбора, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; – поиска и выявления потенциальных клиентов; – формирования и актуализации клиентской базы; – проведения мониторинга деятельности конкурентов; – определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; – формирования коммерческих предложений по продаже товаров, подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами; – информирования клиентов о потребительских свойствах товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; – закрытия сделок; – соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; – использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи; – сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;
------------------	--

	– мониторинг и контроль выполнения условий договоров; – анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; – выполнения запланированных показателей по объему продаж; – разработки программ по повышению лояльности клиентов; – разработки мероприятий по стимулированию продаж; – информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; – участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – контроля состояния товарных запасов; – анализа выполнения плана продаж; – информационно-справочного консультирования клиентов; – контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; – обеспечения соблюдения стандартов организации.
Уметь	– работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации; – вести и актуализировать базу данных клиентов; – формировать отчетную документацию по клиентской базе; – анализировать деятельность конкурентов; – определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; – планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами; – вести реестр реквизитов клиентов; – использовать программные продукты; – планировать объемы собственных продаж; – устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; – использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним; – формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; – планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации; – использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости; – предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме; – опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – работать с возражениями клиента; – применять техники по закрытию сделки; – суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; – фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме; – обеспечивать конфиденциальность полученной информации; – анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий; – оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации; – подготавливать документацию для формирования заказа; – осуществлять мероприятия по размещению заказа; – следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях; – принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств; – осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации; – оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; – осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; – организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами

	организации; – соблюдать конфиденциальность информации; – предоставлять клиенту достоверную информацию; – корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; – соблюдать в работе принципы клиентоориентированности; – обеспечивать баланс интересов клиента и организации; – обеспечивать соблюдение требований охраны; – разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; – собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж; – планировать работу по выполнению плана продаж; – анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации; – анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж; – анализировать возможности увеличения объемов продаж; – планировать и контролировать поступление денежных средств; – обеспечивать наличие демонстрационной продукции; – применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж; – планировать рабочее время для выполнения плана продаж; – планировать объемы собственных продаж; – оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж; – разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности; – разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента; – анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров; – анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники; – анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов; – вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию; – вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов; – анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; – обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; – анализировать оборачиваемость складских остатков; – составлять отчетную документацию по продажам; – разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; – инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений; – инициативно вести диалог с клиентом; – резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы; – определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; – разрабатывать рекомендации для клиента; – собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента; – проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж; – вести деловую переписку с клиентами и партнерами; – использовать программные продукты.
Знать	– методики выявления потребностей клиентов; – методики выявления потребностей; – технику продаж; – методики проведения презентаций; – потребительские свойства товаров; – требования и стандарты производителя; – принципы и порядок ведения претензионной работы; – ассортимент товаров;

	– стандарты организации; – стандарты менеджмента качества; – гарантийную политику организации; – специализированные программные продукты; – методики позиционирования продукции организации на рынке; – методы сегментирования рынка; – методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции; – инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов; – Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией; – Приказы, положения, инструкции, нормативную документацию по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания; – Основы организации послепродажного обслуживания.
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля (очная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	МДК.03.01. Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	262	-	229	61	160		8	33			
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	Учебная практика	72	72								72	
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72									72
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	Промежуточная аттестация: экзамен по ПМ	12								12		
	Всего:	418	144	229	61	160		8	33	12	72	72

2.2. Структура профессионального модуля (заочная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	МДК.03.01. Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	262	-	57	24	32		1	205			
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	Учебная практика	72	72								72	
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72									72
ПК 3.1 – 3.8 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	Промежуточная аттестация: экзамен по ПМ	12								12		
	Всего:	418	144	57	24	32		1	205	12	72	72

2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
МДК.03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами		
Тема 1.1. Формирование клиентской базы	Содержание	262
	1. Клиентоориентированность: сущность, основные принципы и критерии клиентоориентированности компании.	2
	2. Потребительская лояльность. Факторы, оказывающие влияние на формирование потребительской л	2
	3. Пути формирования клиентской базы	2
	4. Рынок информационных систем управления клиентской базой. Концепции управления взаимоотношениями с клиентами: CRM, CEM, CMR, E-CRM, ERM, социальные CRM (Social CRM, SCRM).	2
	5. Основные критерии выбора CRM-системы. Тенденции использования и развития клиентоориентированных технологий в России	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1-4. Формирование и актуализация клиентской базы, составление отчетной документации	8
	Практическое занятие 5-7. Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров.	6
	Практическое занятие 8-9. Изучение программы лояльности торговой организации и разработка предложений по ее совершенствованию на основе принципов клиентоориентированности.	4
Тема 1.2. Организация и осуществление преддоговорной и предпродажной работы	Содержание	
	1. Методики выявления потребностей клиентов, в т.ч. с использованием цифровых технологий	2
	2. Методы планирования продаж: планирование «сверху вниз» (top-down planning), планирование «снизу-вверх» (bottom-up planning), планирование «цели вниз — план вверх» (goals down-plans up planning). Анализ «like to like»	2
	3. Установление контактов с поставщиками и клиентами посредством современных технических средств и цифровых технологий, с использованием телефонных переговоров и личных встреч. Подготовка и направление коммерческих предложений. Организация и правила проведения переговоров.	2
	4. Холодные продажи. Особенности телефонного разговора в холодных продажах. Технические особенности холодных звонков.	2
	5. Современные подходы к планировочным решениям магазина: общие требования к планировочным решениям, сегментация площади торгового зала, оценка правильности выбранной последовательности размещения отделов в магазине	2
	6. Мерчандайзинг. понятие, правила и программы	2
	7. Выкладка товаров: понятие выкладки и точки продаж, принципы и правила выкладки, основные концепции представления товаров, специальная выкладка, ее виды, рекомендации по выкладке отдельных видов товаров.	2
	8. Методика построения планограммы. Правила оформления ценников.	2

	Практические занятия	
	Практическое занятие 10-11. Сбор и обработка информации о потребностях клиентов с использованием сквозных цифровых технологий.	4
	Практическое занятие 12-13. Формулировка ценностей товара и их отражение в уникальном торговом предложении.	4
	Практическое занятие 14-15. Формирование портфеля коммерческих предложений в соответствии с установленными потребностями клиента и составление плана собственных продаж	4
	Практическое занятие 16-17. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов.	4
	Практическое занятие 18-19. Фиксация и анализ результатов преддоговорной работы с клиентом, и разработка плана дальнейших действий с применением специализированных программных продуктов.	4
	Практическое занятие 20-21. Использование интернет-вещей для оптимизации торговых процессов.	4
	Практическое занятие 22-23. Оформление витрин и выставок, в т.ч. с применением цифровых технологий.	4
	Практическое занятие 24-25. Анализ эффективности размещения отделов магазина с учетом мерчандайзинговых подходов	4
Тема 1.3. Организация и осуществление продажи потребительских товаров	Содержание	
	1. Техники продаж: классификация, рекомендации по применению, характеристика этапов продаж.	2
	2. Технологии продаж потребительских товаров в розничных торговых предприятиях, интернет-магазинах и на маркетплейсах	2
	3. Алгоритмы работы с возражениями и техники закрытия сделок	2
	4. Подготовка и проведение презентаций потребительских товаров	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 26-27. Изучение взаимного влияния поведения продавца и покупателя на эффективность процесса продажи	4
	Практическое занятие 28-30 Подготовка презентации товара для клиентов с учетом их потребностей	6
	Практическое занятие 31-33. Работа с возражениями в процессе продажи товаров	4
Тема 1.4. Обеспечение эффективного взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги торговли и соблюдения стандартов организации	Содержание	
	1. Стандарты менеджмента качества, применяемые в отрасли: номенклатура, требования. Бизнес-процессы и стандарты работы розничного магазина	2
	2. Принципы и порядок ведения претензионной работы. Схема работы с претензиями. Алгоритм ответа на претензию	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 34-35. Организация процесса купли-продажи в соответствии со стандартами и регламентами торговой организации	4
	Практическое занятие 36-37. Продажа дополнительных услуг торгового предприятия	4
	Практическое занятие 38-39. Оказание содействия клиентам в процессе продажи	4
Тема 1.5. Планирование и реализация мероприятий для обеспечения	Практическое занятие 40-41. Урегулирование спорных вопросов, претензий	4
	Содержание	
	1. Позиционирование продукции организации на рынке	2
	2. Методы сегментирования рынка. Портрет клиента.	2

выполнения плана продаж и стимулирования покупательского спроса	3.Методы стимулирования продаж	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 42-45. Сбор, анализ и систематизация данных по объемам продаж	6
	Практическое занятие 46-49. Разработка программы стимулирования клиента для увеличения продаж	8
	Практическое занятие 50-52. Расчет эффективности мероприятия по стимулированию продаж	8
Тема 1.6. Организация контроля продаж. Оценка эффективности продаж	Содержание	
	1. Внутренний и внешний контроль продаж. Аналитика продаж как инструмент увеличения товарооборота. Формирование отчетов о продажах	6
	Практические занятия	
	Практическое занятие 53-55. Составление отчетной документации по продажам	8
	Практическое занятие 56-59. ABC, XYZ-анализ текущей клиентской базы.	8
	Практическое занятие 60-62. Формирование отчета о работе с текущей базой (пенетрации, индекса лояльности — NPS, ценности клиента- LTV, показателя удержания покупателя –CRR, среднего дохода на покупателя – ARC)	10
Тема 1.7. Анализ и контроль состояния товарных запасов	Содержание	
	Товарные запасы: классификация, виды, оптимизация и контроль	4
	Практические занятия	
	Практическое занятие 63-65. Анализ состояния складских остатков и их оборачиваемости	8
Тема 1.8. Организация послепродажного обслуживания, консультационно-информационное сопровождение клиентов	Содержание	
	1. Организация послепродажного обслуживания как фактор повышения лояльности клиентов	6
	Практические занятия	
	Практическое занятие 66-68. Разработка рекомендации для клиента по эффективному использованию/эксплуатации товаров.	8
	Практическое занятие 69-71. Разработка плана послепродажного обслуживания клиента	8
	Практическое занятие 72-76. Анализ уровня удовлетворенности качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия»	8
Самостоятельная работа 1. Работа с источниками информации (учебным пособием, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет) на темы: «Основные категории менеджмента: субъекты и объекты управления, система управления», «Основные формы и специфические особенности управленческого труда (эвристический, административный, операторный)» 2. Создание презентаций по темам: «Менеджмент, как составная часть управления. Роль менеджера в управлении организацией», «Особенности менеджмента в торговле», «Современные подходы в менеджменте» 3. Создание презентаций по темам: «Организация: понятие, признаки. Роль организаций в жизни человека. Виды организаций. Общие характерные черты всех организаций», «Специфика торговых организаций», «Внешняя среда организации и ее элементы. Внутренняя среда организации» 4. Работа с источниками информации (конспектом занятий, учебным пособием, составленным преподавателем, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет) на темы: «Понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость методов управления», «Принципы управления: общие и частные, понятие и характеристика»		33

5. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите по вопросам: «Построение матриц и социограмм», «Оценка социально-психологических показателей коллектива» 6. Работа с источниками информации (учебным пособием, составленным преподавателем, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет) на темы: «Коммуникации: понятие, виды (вербальные и невербальные, внутренние и внешние, горизонтальные и вертикальные), роль в организации», «Коммуникационный процесс: понятие, его элементы и этапы», «Пути улучшения системы коммуникаций в организации (управленческое регулирование, система обратной связи, система сбора предложений, информационные сообщения, современные информационные технологии)». 7. Участие в учебно-исследовательских работах/проектах на тему: «Деловое и управленческое общение: понятия, назначение. Психология и этика делового общения. Формы общения: опосредованное, непосредственное» 8. Создание презентаций по темам: «Управленческие решения: понятие, сущность, классификация. Требования, предъявляемые к управленческим решениям», «Условия и процесс принятия управленческих решений. Организация и контроль исполнения (реализации) управленческих решений» Участие в учебно-исследовательских работах/проектах на темы: «Методы принятия управленческих решений: математическое моделирование»	
Консультации	8
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	1
Учебная практика Виды работ 1. Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов 2. Анализ и систематизация информации о состоянии рынка потребительских товаров, деятельности конкурентов с использованием внешних и внутренних источников 3. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. 4. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов 5. Разработка Уникального торгового предложения 6. Подготовка презентации товара, 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. 8. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности	72/72
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ 1. Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий. 2. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. 3. Оформление витрин и выставок. 4. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов. 5. Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки. 6. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов. 7. Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	72/72

8. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	
9. Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	
10. Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	
11. Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	
12. Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	
Промежуточная аттестация: экзамен по профессиональному модулю	12
Всего	418/144

2.4. Тематический план и содержание профессионального модуля (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
МДК.03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами		
Тема 1.1. Формирование клиентской базы	Содержание	262
	1. Клиентоориентированность: сущность, основные принципы и критерии клиентоориентированности компании.	1
	2. Потребительская лояльность. Факторы, оказывающие влияние на формирование потребительской л	1
	3. Пути формирования клиентской базы	1
	4. Рынок информационных систем управления клиентской базой. Концепции управления взаимоотношениями с клиентами: CRM, CEM, CMR, E-CRM, ERM, социальные CRM (Social CRM, SCRM).	1
	5. Основные критерии выбора CRM-системы. Тенденции использования и развития клиентоориентированных технологий в России	1
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1-4. Формирование и актуализация клиентской базы, составление отчетной документации	2
	Практическое занятие 5-7. Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров.	1
	Практическое занятие 8-9. Изучение программы лояльности торговой организации и разработка предложений по ее совершенствованию на основе принципов клиентоориентированности.	1
Тема 1.2. Организация и осуществление преддоговорной и предпродажной работы	Содержание	
	1. Методики выявления потребностей клиентов, в т.ч. с использованием цифровых технологий	1
	2. Методы планирования продаж: планирование «сверху вниз» (top-down planning), планирование «снизу-вверх» (bottom-up planning), планирование «цели вниз — план вверх» (goals down-plans up planning). Анализ «like to like»	1
	3. Установление контактов с поставщиками и клиентами посредством современных технических средств и цифровых технологий, с использованием телефонных переговоров и личных встреч. Подготовка и направление коммерческих предложений. Организация и правила проведения переговоров.	1
	4. Холодные продажи. Особенности телефонного разговора в холодных продажах. Технические особенности	1

	холодных звонков.	
	5.Современные подходы к планировочным решениям магазина: общие требования к планировочным решениям, сегментация площади торгового зала, оценка правильности выбранной последовательности размещения отделов в магазине	1
	6. Мерчандайзинг. понятие, правила и программы	1
	7. Выкладка товаров: понятие выкладки и точки продаж, принципы и правила выкладки, основные концепции представления товаров, специальная выкладка, ее виды, рекомендации по выкладке отдельных видов товаров.	1
	8. Методика построения планограммы. Правила оформления ценников.	1
	Практические занятия	
	Практическое занятие 10-11. Сбор и обработка информации о потребностях клиентов с использованием сквозных цифровых технологий.	1
	Практическое занятие 12-13. Формулировка ценностей товара и их отражение в уникальном торговом предложении.	1
	Практическое занятие 14-15. Формирование портфеля коммерческих предложений в соответствии с установленными потребностями клиента и составление плана собственных продаж	1
	Практическое занятие 16-17. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов.	1
	Практическое занятие 18-19. Фиксация и анализ результатов преддоговорной работы с клиентом, и разработка плана дальнейших действий с применением специализированных программных продуктов.	1
	Практическое занятие 20-21. Использование интернет-вещей для оптимизации торговых процессов.	1
	Практическое занятие 22-23. Оформление витрин и выставок, в т.ч. с применением цифровых технологий.	1
	Практическое занятие 24-25. Анализ эффективности размещения отделов магазина с учетом мерчандайзинговых подходов	1
Тема 1.3. Организация и осуществление продажи потребительских товаров	Содержание	
	1. Техники продаж: классификация, рекомендации по применению, характеристика этапов продаж.	2
	2.Технологии продаж потребительских товаров в розничных торговых предприятиях, интернет-магазинах и на маркетплейсах	
	3. Алгоритмы работы с возражениями и техники закрытия сделок	
	4. Подготовка и проведение презентаций потребительских товаров	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 26-27. Изучение взаимного влияния поведения продавца и покупателя на эффективность процесса продажи	2
Тема 1.4. Обеспечение эффективного взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги торговли и соблюдения стандартов организации	Практическое занятие 28-30 Подготовка презентации товара для клиентов с учетом их потребностей	2
	Практическое занятие 31-33. Работа с возражениями в процессе продажи товаров	2
	Содержание	
	1.Стандарты менеджмента качества, применяемые в отрасли: номенклатура, требования. Бизнес-процессы и стандарты работы розничного магазина	1
	2. Принципы и порядок ведения претензионной работы. Схема работы с претензиями. Алгоритм ответа на претензию	1
	Практические занятия	

	Практическое занятие 34-35. Организация процесса купли-продажи в соответствии со стандартами и регламентами торговой организации	1
	Практическое занятие 36-37. Продажа дополнительных услуг торгового предприятия	
	Практическое занятие 38-39. Оказание содействия клиентам в процессе продажи	1
	Практическое занятие 40-41. Урегулирование спорных вопросов, претензий	
Тема 1.5. Планирование и реализация мероприятий для обеспечения выполнения плана продаж и стимулирования покупательского спроса	Содержание	
	1. Позиционирование продукции организации на рынке	2
	2. Методы сегментирования рынка. Портрет клиента.	
	3. Методы стимулирования продаж	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 42-45. Сбор, анализ и систематизация данных по объемам продаж	2
	Практическое занятие 46-49. Разработка программы стимулирования клиента для увеличения продаж	
	Практическое занятие 50-52. Расчет эффективности мероприятия по стимулированию продаж	
Тема 1.6. Организация продаж. Оценка эффективности продаж	Содержание	
	1. Внутренний и внешний контроль продаж. Аналитика продаж как инструмент увеличения товарооборота. Формирование отчетов о продажах	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 53-55. Составление отчетной документации по продажам	2
	Практическое занятие 56-59. ABC, XYZ-анализ текущей клиентской базы.	2
	Практическое занятие 60-62. Формирование отчета о работе с текущей базой (пенетрации, индекса лояльности — NPS, ценности клиента- LTV, показателя удержания покупателя –CRR, среднего дохода на покупателя – ARC)	2
Тема 1.7. Анализ и контроль состояния товарных запасов	Содержание	
	Товарные запасы: классификация, виды, оптимизация и контроль	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 63-65. Анализ состояния складских остатков и их оборачиваемости	2
Тема 1.8. Организация послепродажного обслуживания, консультационно-информационное сопровождение клиентов	Содержание	
	1. Организация послепродажного обслуживания как фактор повышения лояльности клиентов	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 66-68. Разработка рекомендации для клиента по эффективному использованию/эксплуатации товаров.	2
	Практическое занятие 69-71. Разработка плана послепродажного обслуживания клиента	
	Практическое занятие 72-76. Анализ уровня удовлетворенности качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия»	
Самостоятельная работа Работа с источниками информации (учебным пособием, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет) на темы: «Основные категории менеджмента: субъекты и объекты управления, система управления», «Основные формы и специфические особенности управленческого труда (эвристический, административный, операторный)»		205

Создание презентаций по темам: «Менеджмент, как составная часть управления. Роль менеджера в управлении организацией», «Особенности менеджмента в торговле», «Современные подходы в менеджменте» Создание презентаций по темам: «Организация: понятие, признаки. Роль организаций в жизни человека. Виды организаций. Общие характерные черты всех организаций», «Специфика торговых организаций», «Внешняя среда организации и ее элементы. Внутренняя среда организации» Работа с источниками информации (конспектом занятий, учебным пособием, составленным преподавателем, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет) на темы: «Понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость методов управления», «Принципы управления: общие и частные, понятие и характеристика» Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите по вопросам: «Построение матриц и социограмм», «Оценка социально-психологических показателей коллектива» Работа с источниками информации (учебным пособием, составленным преподавателем, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет) на темы: «Коммуникации: понятие, виды (вербальные и невербальные, внутренние и внешние, горизонтальные и вертикальные), роль в организации», «Коммуникационный процесс: понятие, его элементы и этапы», «Пути улучшения системы коммуникаций в организации (управленческое регулирование, система обратной связи, система сбора предложений, информационные сообщения, современные информационные технологии)». Участие в учебно-исследовательских работах/проектах на тему: «Деловое и управленческое общение: понятия, назначение. Психология и этика делового общения. Формы общения: опосредованное, непосредственное» Создание презентаций по темам: «Управленческие решения: понятие, сущность, классификация. Требования, предъявляемые к управленческим решениям», «Условия и процесс принятия управленческих решений. Организация и контроль исполнения (реализации) управленческих решений» Участие в учебно-исследовательских работах/проектах на темы: «Методы принятия управленческих решений: математическое моделирование»	
Консультации	1
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2
Учебная практика Виды работ 1. Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов 2. Анализ и систематизация информации о состоянии рынка потребительских товаров, деятельности конкурентов с использованием внешних и внутренних источников 3. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров. 4. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов 5. Разработка Уникального торгового предложения 6. Подготовка презентации товара, 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. 8. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности	72/72
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ 13. Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий. 14. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих	72/72

предложений по продаже товаров. 15. Оформление витрин и выставок. 16. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов. 17. Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки. 18. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов. 19. Разработка мероприятий по выполнению плана продаж. 20. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов. 21. Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов. 22. Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов. 23. Анализ товарных запасов с применением программных продуктов. 24. Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	
Промежуточная аттестация: экзамен по профессиональному модулю	12
Всего	418/144

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены:

Кабинет Автоматизации торгово-технологических процессов, эксплуатации торгово-технологического оборудования и охраны труда

- Стол аудиторный
- Стол преподавателя
- Стол компьютерный
- Стул офисный
- Кресло оператора без подлокотников
- Автоматизированное рабочее место преподавателя
- Проектор настольный короткофокусный
- Автоматизированное рабочее место обучающегося по количеству учащихся
- Комплект учебного наглядного материала по всем темам программы
- Комплекты для индивидуальной и групповой работы по основным темам программы
- Программное обеспечение: 1С: Предприятие 8, Kaspersky Endpoint Security, Microsoft Office, Microsoft Visio, Microsoft Visual Studio, Microsoft Windows, Консультант+

Мастерская Учебный магазин

- Стол компьютерный
- Стул
- Автоматизированное рабочее место преподавателя
- Автоматизированное рабочее место обучающегося
- Проектор
- Экран для проектора
- Комплект учебного наглядного материала по всем темам программы
- Комплекты для индивидуальной и групповой работы по основным темам программы
- Витрины
- Контрольно-кассовые машины, контрольно-кассовая техника и (или) их виртуальные аналоги
- Весоизмерительное оборудование
- Терминалы сбора данных (ТСД) (специализированное устройство со встроенным сканером штрих-кодов)
- Сканер с возможностью считывания акцизных марок для работы в ЕГАИС
- Компьютер с монитором
- Принтер (для печати ценников)
- Онлайн-касса
- Программируемая клавиатура кассира
- Денежный ящик
- Терминал безналичной оплаты
- Детектор купюр
- Муляжи товаров
- Пристенные и островные горки
- Стеллажи
- Рекламно-выставочный инвентарь (манекены, держатели для одежды, подставки)
- Программное обеспечение: 1С: Предприятие 8, Kaspersky Endpoint Security, Microsoft Office, Microsoft Visio, Microsoft Visual Studio, Microsoft Windows, Консультант+

Кабинет Общества с ограниченной ответственностью КМДК «Союз-Центр»

- Рабочее место специалиста
- Комплект мебели: стол, стулья, шкаф
- Проектор
- Компьютер
- МФУ
- программное обеспечение: 1С: Предприятие 8, Kaspersky Endpoint Security, Microsoft Office, Windows, Консультант+

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	
Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	Основная литература
	Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. — ISBN 978-5-4497-0695-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97585.html
	Пахомова, Н. Г. Организация и технология розничной торговли : учебное пособие для СПО / Н. Г. Пахомова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 63 с. — ISBN 978-5-00175-117-5, 978-5-4488-1517-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/121368
	Грибанова, И. В. Организация и технология торговли : учебное пособие / И. В. Грибанова, Н. В. Смирнова. — 3-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 203 с. — ISBN 978-985-503-549-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93405
	Башаримова, С. И. Организация торговли. Практикум : учебное пособие / С. И. Башаримова, Я. В. Грицкова, М. В. Дасько. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 295 с. — ISBN 978-985-503-941-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93390 (дата обращения: 07.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
	Дополнительная литература
	Сакерина, А. В. Торговое дело. Производственное обучение : учебное пособие / А. В. Сакерина, Ю. Л. Курганович, Ю. А. Усеня. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 314 с. — ISBN 978-985-503-910-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93400
	Евдокимов, О. Г. Основы маркетинга в торговом деле : учебно-методическое пособие / О. Г. Евдокимов, Ж. В. Смирнова. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 119 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115861.html
Учебная практика	Иванова, Е. А. Управление продажами : учебно-методическое пособие / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 58 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116004.html (
	Основная литература
	Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. — ISBN 978-5-4497-0695-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97585.html

	Пахомова, Н. Г. Организация и технология розничной торговли : учебное пособие для СПО / Н. Г. Пахомова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 63 с. — ISBN 978-5-00175-117-5, 978-5-4488-1517-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/121368
	Грибанова, И. В. Организация и технология торговли : учебное пособие / И. В. Грибанова, Н. В. Смирнова. — 3-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 203 с. — ISBN 978-985-503-549-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93405
	Башаримова, С. И. Организация торговли. Практикум : учебное пособие / С. И. Башаримова, Я. В. Грицкова, М. В. Дасько. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 295 с. — ISBN 978-985-503-941-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93390 (дата обращения: 07.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
	Дополнительная литература
	Сакерина, А. В. Торговое дело. Производственное обучение : учебное пособие / А. В. Сакерина, Ю. Л. Курганович, Ю. А. Усеня. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 314 с. — ISBN 978-985-503-910-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93400
	Евдокимов, О. Г. Основы маркетинга в торговом деле : учебно-методическое пособие / О. Г. Евдокимов, Ж. В. Смирнова. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 119 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115861.html
	Иванова, Е. А. Управление продажами : учебно-методическое пособие / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 58 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116004.html (
	Основная литература
	Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. — ISBN 978-5-4497-0695-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97585.html
	Пахомова, Н. Г. Организация и технология розничной торговли : учебное пособие для СПО / Н. Г. Пахомова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 63 с. — ISBN 978-5-00175-117-5, 978-5-4488-1517-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/121368
Производственная практика (по профилю специальности)	Грибанова, И. В. Организация и технология торговли : учебное пособие / И. В. Грибанова, Н. В. Смирнова. — 3-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 203 с. — ISBN 978-985-503-549-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93405
	Башаримова, С. И. Организация торговли. Практикум : учебное пособие / С. И. Башаримова, Я. В. Грицкова, М. В. Дасько. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 295 с. — ISBN 978-985-503-941-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93390 (дата обращения: 07.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
	Дополнительная литература
	Сакерина, А. В. Торговое дело. Производственное обучение : учебное пособие / А. В. Сакерина, Ю. Л. Курганович, Ю. А. Усеня. — Минск : Республиканский

	институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 314 с. — ISBN 978-985-503-910-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93400
	Евдокимов, О. Г. Основы маркетинга в торговом деле : учебно-методическое пособие / О. Г. Евдокимов, Ж. В. Смирнова. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 119 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115861.html
	Иванова, Е. А. Управление продажами : учебно-методическое пособие / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 58 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116004.html (

Интернет-ресурсы:

1. www.gks.ru – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ
2. www.minfin.ru – официальный сайт Министерства финансов РФ
3. www.nalog.ru – официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ
4. www.marketcenter.ru – Сайт Системы межрегиональных маркетинговых центров
5. www.sostav.ru – Сайт посвящен проблемам маркетинга и рекламы
6. www.4p.ru – Сайт электронного журнала по маркетингу
7. www.admarket.ru – Сайт Клуба журналистов, пишущих в центральной прессе о маркетинге и рекламе
8. www.marketer.ru – Сайт посвящен проблематике Интернет-маркетинга

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1	– Демонстрирует умения получения и уточнения данных о потенциальных клиентах, формирования, актуализации клиентской базы, в том числе с использованием системы электронного документооборота, программных продуктов для анализа данных, управления проектами и принятия решений; – Выделяет приоритетные потребности клиента и фиксирует их в базе данных; – Использует и анализирует информацию о клиенте для планирования и организации работы с клиентом.	Устный/письменный опрос. Тестирование. Проверка правильности выполнения расчетных показателей. Сравнение результатов выполнения задания с эталоном. Экспертная оценка результатов выполнения практических кейс-заданий.
ПК 3.2	– Разрабатывает алгоритм установления контактов; – Формирует коммерческие предложений по продаже товаров; – Информировать клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах товаров в доступной форме; – Использует профессиональные и технические термины, поясняет их в случае необходимости; – Планирует и проводит презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей; – Применяет приемы работы с возражениями клиента; – Выбирает и обосновывает методы завершения сделки; – Определяет алгоритм выдачи и документального оформления товара клиенту.	Экспертная оценка контрольных / проверочных работ. Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике. Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
ПК 3.3	– Опознает признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – Суммирует выгоды и предлагать план действий клиенту; – Демонстрирует способность урегулирования спорных вопросов, претензий клиентов.	Экспертная оценка создания и представления презентаций.
ПК 3.4	– Планирует объемы собственных продаж; – Разрабатывает мероприятия по выполнению плана продаж; – Анализирует выполнения плана продаж.	Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
ПК 3.5	– Предлагает способы информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; – Применяет методы стимулирования клиентов на заключение сделки.	Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при
ПК 3.6	– Анализирует товарные запасы по предоставленным данным с применением программных продуктов	
ПК 3.7	– Проводит анализ эффективности управления портфелем клиентов на основе исходных данных; – Составляет аналитический отчет по продажам с применением специализированных программных продуктов для создания аналитических отчетов.	

ПК 3.8	– Составляет мероприятия по организации послепродажного обслуживания; – Разрабатывает информационные материалы для послепродажного консультационно-информационного сопровождения клиента.	выполнении работ по учебной практике. 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. Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях – при выполнении работ на различных этапах производственной практики; – при проведении экзаменов по профессиональному модулю, в т.ч. в форме демонстрационного экзамена/профессионального экзамена по оценочным средствам профессионального сообщества.
ОК 01	– Распознает, анализирует задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – Выделяет составные части и определяет этапы решения задачи; – Выявляет и эффективно осуществляет поиск информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы; – Составляет план действия и определяет необходимые ресурсы; – Демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – Реализует составленный план и оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	
ОК 02	– Определяет задачи для поиска информации, необходимые источники и планирует процесс поиска; – Структурирует получаемую информацию, выделяет наиболее значимое в перечне информации и оценивает практическую значимость результатов поиска; – Оформляет результаты поиска, применяя средства информационных технологий для решения профессиональных задач; используя современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	
ОК 04	– Демонстрирует умения организовывать работу коллектива и команды; – В ходе профессиональной деятельности взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе, опираясь на знания психологических основ.	
ОК 05	– Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке в соответствие с установленными правилами; – Демонстрирует толерантность в рабочем коллективе.	
ОК 09	– Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы и тексты на базовые профессиональные темы; – Участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – Строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – Кратко обосновывает и объясняет свои действия; – Пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	