

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»
Колледж «Синергия»
Кафедра Коммерции и торгового дела

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики

по профессиональному модулю ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих –
20004 Агент коммерческий

в период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Специальность **38.02.04.** Коммерция (по отраслям)

ФИО обучающегося: _____

Группа: _____

ФИО Руководителя: _____



Содержание

I. Общая организационная характеристика предприятия сферы (розничной/ оптовой) торговли

II. Исследовательско-аналитическая часть. Сбор информации об объекте практики и анализ источников

2.1. Материально-техническая база торгового предприятия

2.2. Анализ и оценка соответствия помещений магазина требованиям обеспечения качества и безопасности реализуемых товаров и оказываемых услуг

2.3. Исследование методов контактов с поставщиками и деловыми партнерами

2.4. Изучение и краткое описание ассортимента товаров, реализуемых в магазине

2.5. Оценка влияния факторов внешней среды на торговую деятельность предприятия

III. Проектно-экспериментальная часть. Приобретение необходимых умений и первоначального опыта практической работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД 4. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – [20004](#) Агент коммерческий

3.1. Выполнение торгово-технологических операций по организации хранения товарных запасов, подготовке товаров к продаже, их выкладке и реализации. Изучение современных технологий продаж.

3.1.1. Оценка этапов торгово-технологического процесса

3.1.2. Оценка применяемых в торговом предприятии технологий оптовых (розничных) продаж

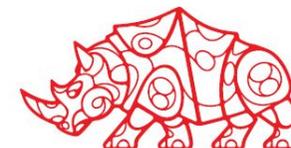
3.2. Характеристика основных и дополнительных услуг, оказываемых в торговом предприятии

3.3. Оценка складских операций, принципов и условий размещения и хранения товарных запасов на складе

3.4. Эксплуатация торгово-технологического оборудования

3.5. Анализ экономических показателей деятельности

IV. Заключение



ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ИНСТРУКТАЖА ПО БЕЗОПАСНЫМ МЕТОДАМ РАБОТЫ, ПРОМСАНИТАРИИ И ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

I. Вводный инструктаж

Провел инженер по охране труда и технике безопасности

_____ (Ф.И.О.)

Подпись _____ Дата _____ 20 ____ г.

Инструктаж получил (а) и усвоил (а)

_____ (Ф.И.О.)

Подпись _____ Дата _____ 20 ____ г.



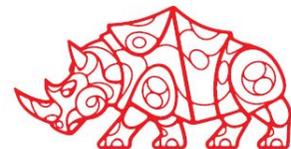
Общая организационная характеристика предприятия сферы (розничной/ оптовой) торговли

Необходимо охарактеризовать торговое предприятие – базу практики и идентифицировать следующие признаки:

- вид организации торговли (оптовая/ розничная, оптово-розничная);
- тип объекта торговли (стационарный или нестационарный торговый объект);
- вид торгового предприятия по товарному ассортименту (например, торговое предприятие, реализующее универсальный ассортимент или торговое предприятие, реализующее специализированный ассортимент);
- специализацию торгового предприятия (например, магазин верхней одежды или «Хозяйственные товары», универсальный магазин);
- тип предприятия розничной торговли (например, гастроном, минимаркет, дискаунтер, гипермаркет и др.)

А также необходимо установить:

- место расположения;
- контингент покупателей, зону обслуживания;
- режим работы.

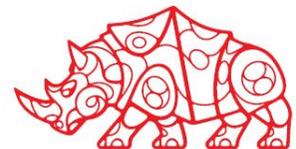


Объект практики – торговое предприятие «...»

На данном слайде рекомендуется установить фото торгового предприятия - базы практики

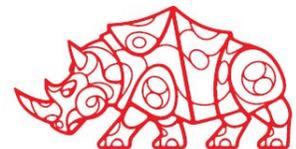


Рисунок 1. Объект практики – торговое предприятие «ВкусВилл»



Организационно-правовая форма и организационная структура предприятия

1. Рекомендуется дать характеристику организационно-правовой формы юридического лица (или краткую характеристику ИП), а также установить коды регистрации в ЕГРЮЛ по ОКВЭД.
2. Проанализировать и описать тип и преимущества организационной структуры торговой организации, функции и задачи основных структурных подразделений в организационной структуре предприятия (представить схему организационной структуры на рисунке).
3. Изучить деятельность коммерческой службы организации (отделов продаж, закупок, логистики и др.): выявить цели, задачи, структуру, должностные характеристики (инструкции), организацию взаимодействия с другими структурными подразделениями.
4. Описать рабочее место практики. Раскрыть задачи и функции менеджера по продажам и составить квалификационные требования к профессии «Агента коммерческого».



Организационная структура торгового предприятия



Рисунок 2. Организационная структура ООО «...»



Организационная структура торгового предприятия

СИСТЕМА ДОГОВОРЕННОСТЕЙ В КОМПАНИИ (рисунок)



Рисунок 3. Организационная структура ООО «...»



Исследовательско-аналитическая часть.

Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников

Материально-техническая база торгового предприятия:

1. Дать характеристику материально-технической базы торгового предприятия (место расположения розничного торгового предприятия и доступность его для покупателей; архитектурное решение фасада здания; размер торговой и складской площадей, состав торгово-технологического оборудования);
2. Описать планировку торгового зала магазина (выявить виды и принципы планировочных решений);
3. Исследовать и охарактеризовать основные группы помещений (торговые и неторговые);
4. Провести анализ площади торгового зала, определить установочную и экспозиционную площади.

Исходя из общей площади торгового зала, рекомендуется рассчитать коэффициент установочной площади по формуле:

$$K_y = S_y / S_{т. з.},$$

где K_y - коэффициент установочной площади; S_y - установочная площадь, кв. м.;

$S_{т. з.}$ - площадь торгового зала, кв. м.

5. В соответствии с планировкой магазина необходимо составить планировку торгового зала (рисунок) и оценить соответствие помещений требованиям обеспечения качества и безопасности реализуемых товаров и оказываемых услуг, создания условий для рационального выбора товаров потребителями.



Планировка торгового зала



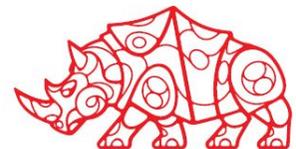
Рисунок 4. Пример оформления планировки торгового зала



Методы установления контактов с поставщиками и деловыми партнерами

1. Рассмотреть методы установления контактов с деловыми партнерами и определить степень выполнения договоров.
2. Проанализировать информацию о поставщиках товаров, реализуемых в магазине по следующим элементам:
 - название компаний – поставщиков;
 - месторасположение;
 - сроки сотрудничества;
 - виды и условия договоров;
 - характер претензий к поставщикам.

Результаты анализа представить в таблице «Характеристика поставщиков компании».



Характеристика поставщиков

Поставщики	Товарная группа	Доля поставляемых товаров в общей совокупности



Изучение и краткое описание ассортимента товаров, реализуемых в магазине

Структура ассортимента

Наименование	Количество производителей	Удельный вес, %
Трубчатые	20	24,3%
Нитеобразные	12	14,6%
Фигурные	31	37,8%
Лентообразные	19	23,1%
Итого	82	100%

$K_{ш} = 25,6\%$

$K_{п} = 51,2\%$

$K_{н} = 11,9\%$

$K_{у} = 28,5\%$

Удельный вес ассортимента макаронных изделий

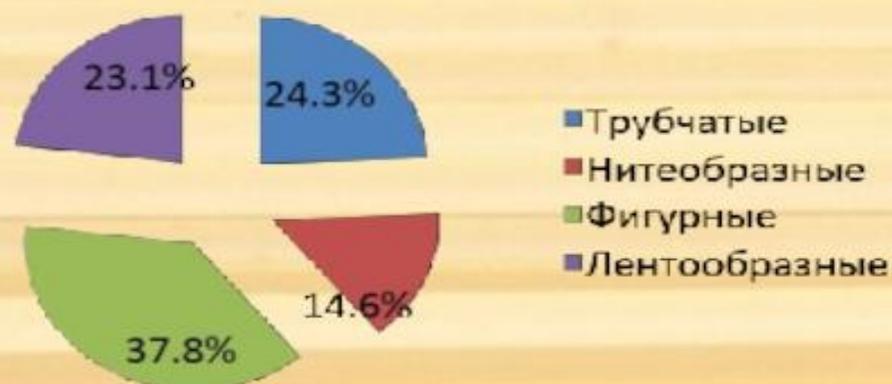


Рисунок 5. Анализ ассортимента по поставщикам продукции



Оценка влияния факторов внешней и внутренней среды на возникновение коммерческих рисков



Рисунок 6. Пример оформления анализа факторов внешней и внутренней среды на возникновение коммерческих связей



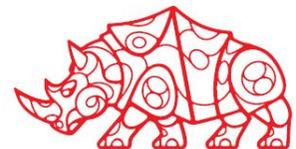
Влияние факторов внешней среды на деятельность торгового предприятия «...»

Среда	Факторы, оказывающие позитивное влияние	Степень важности	Факторы, оказывающие негативное влияние	Степень важности
Политико-правовая среда				
Экономическая среда				
Научно-техническая среда				
Природно-экологическая среда				



Выполнение торгово-технологических операций по организации хранения товарных запасов, подготовке товаров к продаже, их выкладке и реализации. Изучение современных технологий продаж

- Провести анализ основных принципов организации торгово-технологического процесса;
- Описать торгово-технологические процессы (организация хранения товарных запасов на складе; подготовка товаров к продаже; доставка в торговый зал, размещение товаров на торговом оборудовании; выкладка товаров; процесс реализации товаров);
- Описать технологии продаж.



Оценка этапов торгово-технологического процесса



Рисунок 7. Пример оформления этапов торгово-технологического процесса

Склад торгового предприятия – базы практики



Рисунок 8. Фото склада торгового предприятия «...»



Оценка применяемых в торговом предприятии технологий оптовых (розничных) продаж

1) Овладеть навыками реализации товаров различных групп и видов с учетом их особенностей, а также профиля, специализации магазина и форм обслуживания:

- *Описать технологии продаж;*

2) Выявить и описать методы и формы продажи товаров в магазине (отделе, секции):

- *Заполнить таблицу: «Формы и методы продажи товаров, их преимущества и недостатки»;*

3) Составить планограмму торгового зала магазина (*представить в виде рисунка на слайде*);

4) Провести анализ и дать оценку способов выкладки товаров на рабочем месте или в торговом зале (при самообслуживании) в соответствии с планограммой:

- *Составить схему размещения и выкладки товаров на торговом оборудовании, определить вид выкладки, установить различия в процессах размещения и выкладки товаров (разместить фото на слайде).*



Технологии продаж

1. Установление
контакта

2. Выяснение
потребности

3. Презентация
услуги

4. Работа с
возражениями

5. Закрытие сделки



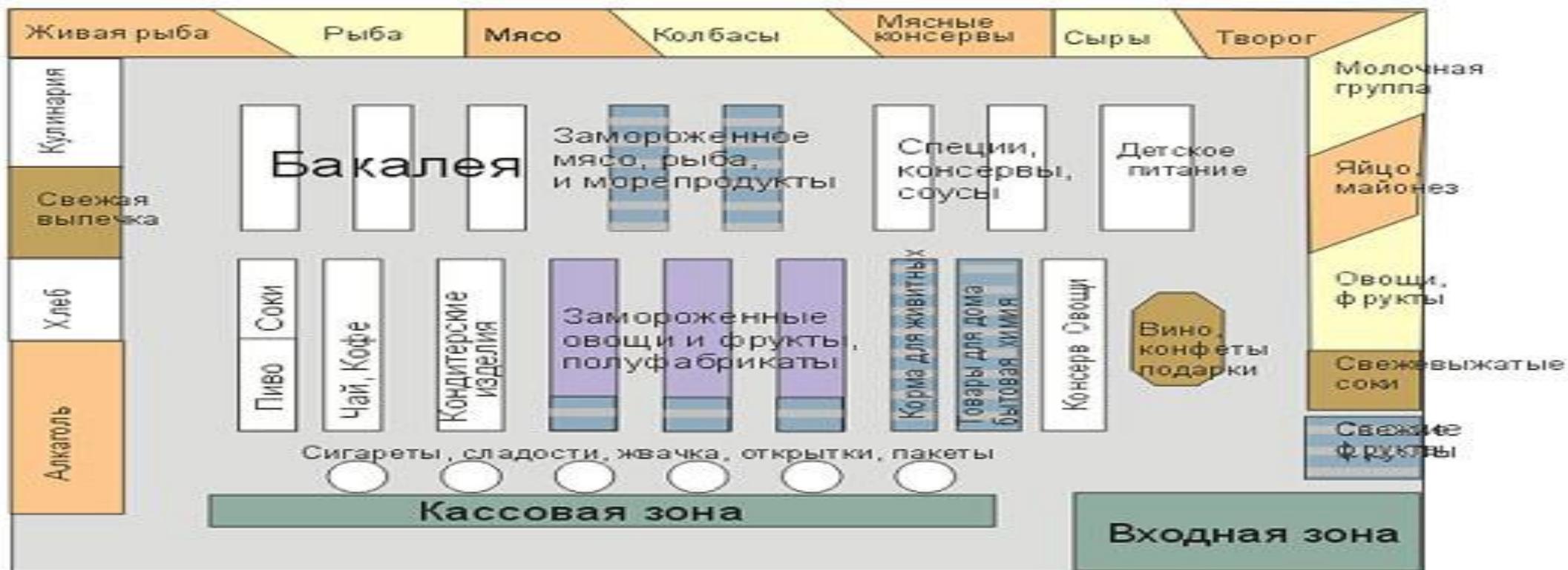
Технологии продаж

Необходимо описать технологии продаж, применяемые на предприятии - базе практики

Этап	Цели этапа	Результат этапа
Подготовка	Знание продукта, наличие всех необходимых для работы материалов, настрой на работу	Вы готовы к любому клиенту и к любому, самому каверзному, вопросу
Установление контакта	Начать разговор с клиентом, заинтересовать клиента	Клиент начинает отвечать на вопросы, поддерживает разговор
Выявление потребностей	Узнать, что необходимо клиенту, что клиент хотел бы изменить в нынешнем провайдере	Менеджер знает: -Что у клиента сейчас (провайдер, тариф) -Что бы клиент хотел изменить/ улучшить
Презентация	Максимально выгодно рассказать о наших услугах и предложить клиенту именно тот тариф, который ему подойдет	Клиент заинтересован в заключении договора
Работа с возражениями	Снять возможные сомнения клиента	Клиент готов заключить договор
Завершение сделки	Заполнить заявку	Заявка заполнена, все данные подтверждены клиентом
Самоанализ	Оценить свою работу	Самосовершенствование



Планограмма магазина



-  Товары уникальных категорий
-  Периодические покупаемые товары
-  Товары приоритетных категорий
-  Товары основного ассортимента
-  Товары сопутствующего ассортимента

Рисунок 9. Пример оформления планограммы магазина



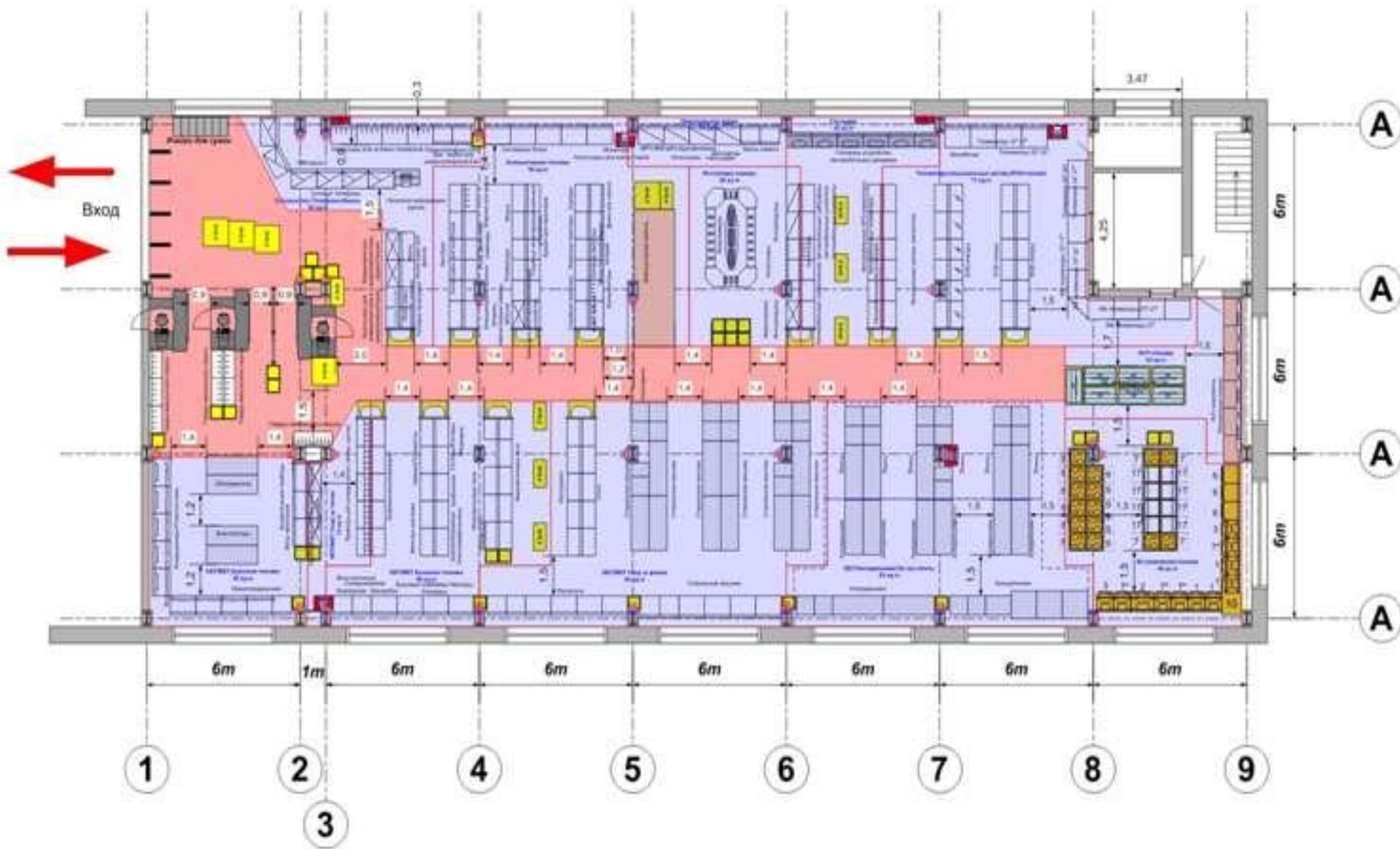


Рисунок 10. Пример оформления планограммы магазина



Выкладка товаров



Рисунок 11. Пример выкладки товаров

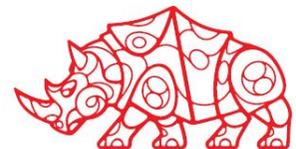
Характеристика основных и дополнительных услуг, оказываемых в торговом предприятии

1. Провести анализ основных услуг, оказываемых в данном торговом предприятии;
2. Провести анализ дополнительных услуг, оказываемых в данном торговом предприятии:
 - Составить таблицу «Перечень основных и дополнительных услуг оптовой/ розничной торговли, оказываемых в торговом предприятии»;
3. Описать этапы процесса обслуживания покупателей: встреча, выявление потребностей, предложение и показ товаров, предложение новых и взаимозаменяемых товаров, а также сопутствующего ассортимента и др. Для отдельных групп товаров - предоставление дополнительной информации об условиях применения, противопоказаниях в процессе потребления.



Характеристика основных и дополнительных услуг

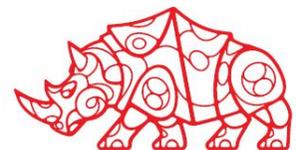
Основные услуги торговли	Характеристика основных услуг	Дополнительные услуги	Характеристика дополнительных услуг



Оценка складских операций, принципов и условий размещения и хранения товарных запасов на складе

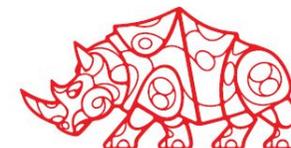
- Дать характеристику складских операций: описать вид склада, функции, операции по движению товаров на складе, способы и принципы размещения товаров на складе, проанализировать условия хранения товарных запасов на складе;
- Принять участие в организации приемки товаров на складе;
- Принять участие в организации размещения и укладки товаров на складе как обязательном условии рациональной организации внутрискладского технологического процесса, описать виды укладки товаров;
- Составить схему процесса отпуска товаров со склада в торговый зал;
- Определить критерии оценки оптимального варианта: произвести расчет показателей эффективности использования складской площади

$K_s = S_{гр.}/S_{о.с.}$, где $S_{гр.}$ - площадь, занятая под складирование (кв.м), $S_{о.с.}$ - общая площадь склада (кв.м)



Эксплуатация торгово-технологического оборудования

- 1) Ознакомиться с нормативной документацией, устанавливающей правила безопасности труда при эксплуатации торгового оборудования (общие и специфичные для каждого вида торгового оборудования).
- 2) Оценить соответствие перечня торгово-технологического оборудования и торгового инвентаря, применяемого в магазине, его профилю и специализации.
- 3) Провести анализ и дать оценку рациональности использования торговой мебели, ее достаточности с учетом профиля магазина.
- 4) Приобрести навыки работы с разными видами торговой мебели, принципами ее размещения и правилами ухода в зависимости от вида торгового предприятия и реализуемого ассортимента. Описать виды торговой мебели, применяемые в торговом предприятии (отобразить на рисунке, фото);
- 5) Изучить типы контрольно-кассовых машин (ККМ), имеющихся в магазине, ознакомиться с правилами эксплуатации и техники безопасности работы на них. Приобрести умения по подготовке контрольно-кассовой машины к эксплуатации, самостоятельной работы на ней. Описать последовательность действий при работе на ККМ.
 - *Описать виды торгового оборудования, торговой мебели и инвентаря, эксплуатируемого торговым предприятием, представить в виде фотографий, рисунков.*

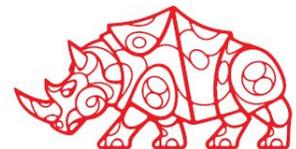


Обработка и анализ полученной информации об объекте практики

Осуществить комплексный анализ полученной информации, **разработать свои предложения и рекомендации** по результатам прохождения практики по *профессиональному модулю ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – 20004 Агент коммерческий*, в том числе:

- осуществить поиск и анализ отзывов в сети интернет об организации и качестве предоставляемых товаров и услуг;
- представить результаты анализа экономических показателей в форме таблицы;
- представить результаты SWOT-анализа в форме таблицы;
- представить результаты PEST-анализа в форме таблицы.

Сформулировать самостоятельные выводы по результатам анализа.



Основные показатели экономической деятельности торгового предприятия «...» за 20__-20__ гг.

Показатели	Значение		Отклонение +, –	Темп роста
	2019	2020		
<i>Например</i>			2020/2019	
Выручка от реализации продукции, тыс. руб.				
Себестоимость товаров, тыс. руб.				
Прибыль от реализации продаж, тыс. руб.				
Уровень рентабельности, %				



SWOT-анализ деятельности торгового предприятия «...»

ФАКТОРЫ	" S W O T "	
ВНУТРЕННИЕ	СИЛА "S" — STRENGTH	СЛАБОСТЬ "W" — WEAKNESS
	1. Лидерство на рынке	1. Отток специалистов к конкурентам
	2. Возможность влиять на цены	2. Отставание во внедрении ERP системы
	3. Квалифицированный персонал	3. Слабая работа отдела обслуживания
	4. Конкурентные цены	4. Слабая реклама
	5. Высокая рентабельность	5. Плохой сайт
	6. Достаточные мощности и склады 7. Современное оборудование	
ВНЕШНИЕ	ВОЗМОЖНОСТИ «O» — OPPORTUNITIES	УГРОЗЫ «T» — THREATS
	1. Растущий рынок даёт возможность экстенсивного роста	1. Качество продукта конкурентов перестаёт быть хуже нашего (за счёт «сманивания» специалистов)
	2. Возможность влиять на цены	2. Рост рынка в интернете, где мы не лидеры
	3. Возможность освоения новых рынков вне региона.	3. Риск лишиться госзаказа
	4. Возможность привлечения дешёвого кредита.	4. Потеря узнаваемости среди будущих клиентов
	5. Возможности для быстрого внедрения инноваций	5. У конкурентов лучше сервис 6. Усиление конкурентов за счёт внедрения ERP

PEST анализ деятельности торгового предприятия «...»

		3					4	5
1	2	Экспертная оценка					Средняя оценка	Оценка с поправкой на вес
		1	2	3	4	5		
ПОЛИТИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ								
Фактор 1	1	5	4	3	5	4	4,2	0,16
Фактор 2	2	1	3	2	3	3	2,4	0,18
Фактор 3	1	2	1	1	3	3	2,0	0,07
...								
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ								
Фактор 1	3	5	5	5	5	5	5,0	0,56
Фактор 2	3	5	4	4	3	4	4,0	0,44
Фактор 3	2	1	2	3	1	1	1,6	0,12
...								
СОЦИАЛЬНО - КУЛЬТУРНЫЕ ФАКТОРЫ								
Фактор 1	3	3	2	3	2	2	2,4	0,27
Фактор 2	1	5	5	5	5	5	5,0	0,19
Фактор 3	2	3	4	5	5	4	4,2	0,31
...								
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ								
Фактор 1	3	3	1	3	1	2	2,0	0,22
Фактор 2	3	4	5	5	4	5	4,6	0,51
Фактор 3	3	3	4	5	2	4	3,6	0,40
...								
ОБЩИЙ ИТОГ			27				41,0	

Выводы и рекомендации по итогам прохождения учебной практики

- Разработать свои предложения и рекомендации на основе проведенного анализа практического и теоретического материала, полученного по профессиональному модулю ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – [20004](#) Агент коммерческий
- Сформулировать выводы по результатам прохождения учебной практики по ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – [20004](#) Агент коммерческий

