

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И
ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
(ПМ.04.)**

**УПРАВЛЕНИЕ ФЛОРИСТИЧЕСКИМИ РАБОТАМИ И
ПЕРСОНАЛОМ, ВКЛЮЧАЯ ОРГАНИЗАЦИЮ СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ
ЦВЕТОВ.**

**для специальности среднего профессионального образования
43.02.05. «Флористика»**

Программа производственной практики профессионального модуля ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.05. «флористика» входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

Разработчик:

преподаватель
должность

Подковырова
подпись

Г.В. Подковырова
инициалы, фамилия

Программа производственной практики профессионального модуля одобрена методической комиссией Института непрерывного образования.

Протокол № 5 от «23» 12 2016 г.

Председатель методической комиссии
Института непрерывного образования

Пазухина
подпись

К.И. Пазухина
инициалы, фамилия

Утверждаю
Директор Института
непрерывного

Дикусаров
подпись

В.Г. Дикусаров
инициалы, фамилия

Согласовано
Плотникова
должность



Т.А. Плотникова
инициалы, фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	стр. 4
2. НАПРАВЛЕННОСТЬ ОСВОЕННЫХ УМЕНИЙ И ПРИОБРЕТЕННОГО ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА НА ФОРМИРОВАНИЕ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	5
3. СОДЕРЖАНИЕ И ВИДЫ РАБОТ ПО ПРАКТИКЕ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	7
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	8
6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы практики

Программа производственной практики является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ), и разработана в соответствии Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной специальности. Программа практики реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов».

1.2 Цели и задачи практики

Цели и задачи производственной практики - закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Прохождение производственной практики направлено на решение следующих задач:

- проверка и закрепление полученных теоретических знаний;
- профессиональная ориентация студентов, формирование у них полного представления о своей профессии;
- формирование навыков самостоятельной работы, самоанализа и самооценки результатов собственной деятельности;
- сбор материалов, необходимых для составления отчета о практике;
- подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению общепрофессиональных и специальных дисциплин.

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения производственной практики в рамках ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов» обучающийся должен приобрести:

практический опыт работы:

- приема заказов и поручений на выполнение флористических работ и услуг;
- выполнения флористических работ и услуг в составе временной или постоянной группы;
- ведения документации, связанной с выполнением флористических работ и услуг;
- розничных продаж флористических изделий;
- организации компонентов службы доставки цветов с использованием программно-аппаратных средств, программного обеспечения и ресурсов сети Интернет;

уметь:

- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в том числе специального;
- использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;
- осуществлять регистрацию документов и телефонных переговоров с применением компьютерных и телекоммуникационных средств;
- производить расчет стоимости флористических работ и услуг;
- оформлять документы первичного учета;
- составлять заказ на закупку цветов и растений для выполнения флористических работ и услуг;
- принимать и передавать заказ в службу доставки цветов в соответствии с установленными правилами;

- организовывать работу подчиненных;
- взаимодействовать с партнерами, смежными организациями и контролирующими органами;

знать:

- квалификационные требования к профессии, должностные обязанности работников, осуществляющих выполнение флористических работ и услуг;
- общий порядок организации и выполнения флористических работ и услуг;
- методы организации и управления деятельностью подчиненных;
- порядок регистрации документов и телефонных разговоров;
- порядок заключения договоров на оказание флористических услуг и организации работ по их выполнению;
- порядок формирования заказа на закупку цветов, растений и материалов для выполнения флористических работ и услуг;
- правила ведения документооборота, учета и отчетности;
- методы и правила работы с клиентами (покупателями и заказчиками);
- порядок осуществления розничных продаж флористических изделий и цветочной продукции;
- историю создания и современное состояние международной службы доставки цветов;
- порядок осуществления продаж по образцам и его нормативное регулирование;
- порядок организации службы доставки цветов с использованием программно-аппаратных средств и ее основные компоненты;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем, автоматизированных рабочих мест;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- критерии оценки качества выполнения флористических работ и услуг;
- порядок приема претензий и рекламаций по качеству флористических работ и услуг.

1.4 Количество часов на освоение программы производственной практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами производственной практики в объеме 72 часов по ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов», консультации – 8 часов.

2 Направленность освоенных умений и приобретенного практического опыта на формирование общих и профессиональных компетенций

Практический опыт, умения	Общие и профессиональные компетенции
В результате прохождения производственной практики в рамках профессионального модуля ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов» обучающийся должен:	
практический опыт работы: приема заказов и поручений на выполнение	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей

<p>флористических работ и услуг; выполнения флористических работ и услуг в составе временной или постоянной группы; ведения документации, связанной с выполнением флористических работ и услуг; розничных продаж флористических изделий; организации компонентов службы доставки цветов с использованием программно-аппаратных средств, программного обеспечения и ресурсов сети Интернет;</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в том числе специального; -использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; -осуществлять регистрацию документов и телефонных переговоров с применением компьютерных и телекоммуникационных средств; -производить расчет стоимости флористических работ и услуг; -оформлять документы первичного учета; -составлять заказ на закупку цветов и растений для выполнения флористических работ и услуг; -принимать и передавать заказ в службу доставки цветов в соответствии с установленными правилами; -организовывать работу подчиненных; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -квалификационные требования к профессии, должностные обязанности работников, осуществляющих выполнение флористических работ и услуг; -общий порядок организации и выполнения флористических работ и услуг; -методы организации и управления деятельностью подчиненных; -порядок регистрации документов и телефонных разговоров; -порядок заключения договоров на оказание флористических услуг и организации работ по их выполнению; -порядок формирования заказа на закупку цветов, растений и материалов для выполнения флористических работ и услуг; -правила ведения документооборота, учета и отчетности; -методы и правила работы с клиентами (покупателями 	<p>будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 4.1. Принимать и оформлять заказы на флористические работы.</p> <p>ПК 4.2. Согласовывать</p>
--	---

<p>и заказчиками);</p> <ul style="list-style-type: none"> -порядок осуществления розничных продаж флористических изделий и цветочной продукции; -историю создания и современное состояние международной службы доставки цветов; -порядок осуществления продаж по образцам и его нормативное регулирование; -порядок организации службы доставки цветов с использованием программно-аппаратных средств и ее основные компоненты; -основные понятия автоматизированной обработки информации; -общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем, автоматизированных рабочих мест; -состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; -методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; -базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности; -основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; критерии оценки качества выполнения флористических работ и услуг; -порядок приема претензий и рекламаций по качеству флористических работ и услуг 	<p>флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами.</p> <p>ПК 4.3. Организовывать работы коллектива исполнителей.</p> <p>ПК 4.4. Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями.</p> <p>ПК 4.5. Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий.</p>
--	--

3 СОДЕРЖАНИЕ И ВИДЫ РАБОТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем)	Виды работ по практике	Количество часов
ПМ.04 Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов	1. Знакомство с предприятием. Инструктаж по технике безопасности.	6
МДК.04.01. Управление флористическими работами и услугами	2. Организация рабочего места и содержание его в надлежащем состоянии, дезинфекция оборудования, инвентаря, помещений, транспорт на предприятии, соблюдение правил	6
МДК.04.02. Организация службы доставки цветов		

	<p>личной гигиены и промышленной санитарии, подготовка флористической посуды оборудования и инструментов, подборка ваз, корзин, кашпо и т.д. в соответствии с различными флористическими изделиями;</p> <p>3. Составление букетов, панно, корзин из живых срезанных цветов, сухоцветов, искусственных цветов и других материалов, изготовление гирлянд, венков, коллажей и ширм из живых срезанных цветов, сухоцветов, искусственных цветов и других материалов;</p> <p>4. Упаковка готовых изделий, в том числе для их транспортировки на предприятии;</p> <p>5. Подбор флористических и сопутствующих материалов для заказных изделий, построение композиции из живых срезанных цветов, сухоцветов, искусственных цветов, подбор аксессуаров;</p> <p>6. Производить расчет стоимости флористических работ и услуг;</p> <p>7. Оформлять документы первичного учета;</p> <p>8. Составлять заказ на закупку цветов и растений для выполнения флористических работ и услуг;</p> <p>9. Принимать и передавать заказ в службу доставки цветов в соответствии с установленными правилами;</p> <p>10. Оформление отчета</p>	<p>12</p> <p>6</p> <p>12</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>
--	---	---

4 Условия реализации программы производственной практики

4.1 Общие требования к организации прохождения производственной практики

Производственная практика проводится на производственных предприятиях соответствующего профиля профессиональной деятельности. Учет посещаемости занятий, контроль и оценка учебных достижений, обучающихся ведется руководителем практики от производства и руководителем от Волгоградского ГАУ из числа преподавателей ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов» Продолжительность учебного времени практических занятий в период практики не более 36 часов в неделю.

Практическое обучение проводится с использованием учебно-методических и учебно-наглядных пособий, информационно-коммуникационных технологий.

Для проверки практического опыта и умений, обучающихся проводится текущая поэтапная аттестация в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

По результатам освоения разделов профессионального модуля ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов» производственной практики проводится дифференцированный зачет (ДЗ).

4.2 Требования к учебно-методическому обеспечению прохождения производственной практики.

Производственная практика обеспечена следующей нормативной и учебно-методической документацией:

- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;
- программа производственной практики;
- рабочая программа профессионального модуля ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов».
- контрольно-оценочные средства по профессиональному модулю ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов».

4.3 Требования к кадровому обеспечению прохождения производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и производственной практики по нему: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля ПМ.04. «Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов»;

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Основные виды флористических работ», «Особенности флористического оформления на открытом воздухе».

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4.4 Требования к материально-техническому обеспечению прохождения практики

производственная практика проводится:

- на предприятиях, соответствующих профилю специальности 43.02.05. «Флористика» по разделу профессионального модуля ПМ.04. «Управление

флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов», имеющих современное оборудование, высококвалифицированных специалистов, руководителей производственного обучения.

5 Контроль и оценка результатов освоения программы практики

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется научным руководителем на основании подтверждающих документов соответствующих организаций: на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимися во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика, анализа данных дневника по учебной и производственной практике, а также анализа портфолио студента с представлением в нем материалов о выполнении видов работ в соответствии с программой практики (фото, видео, отзывы клиентов и руководителя практики и прочих материалов подтверждающих качество выполнения работ на практике)

Контроль и оценка освоения обучающимися практического опыта и умений предусматривает:

текущий контроль: 2...5 баллов оценивается выполнение видов работ в соответствии с выданными индивидуальными заданиями, составленными на основе программы профессионального модуля; конкретное отражение данных сведений – в отчете и дневнике практики;

промежуточную аттестацию: 2...5 баллов оценивается оформление и защита отчета по учебной практике.

Итогом прохождения практики и освоения предусмотренного практического опыта является качественная оценка в баллах по 5-балльной системе, которая выставляется на основе результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценки результатов освоения программы практики

Шкала оценивания	Критерии оценки
«Отлично»	Обучающимся все виды работ выполнены в полном объеме с высоким качеством в соответствии с полученным заданием. Все умения освоены качественно, продемонстрированный практический опыт характеризует освоение содержания учебной или производственной практики полностью; дневник отражает текущую работу и характеризует высокий уровень работы практиканта. Отчет по практике выполнен в соответствии с индивидуальным заданием без замечаний, все вопросы раскрыты полностью, оформление отчета выполнено в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы на высоком уровне.
«Хорошо»	Обучающимся все виды работ выполнены в полном объеме с достаточным качеством в соответствии с полученным заданием.

	<p>задание.</p> <p>Все умения в общем освоены, продемонстрированный практический опыт характеризует освоение содержания учебной или производственной практики полностью; дневник отражает текущую работу и характеризует хороший уровень работы практиканта.</p> <p>Отчет по практике выполнен в соответствии с индивидуальным заданием, допустимы незначительные замечания, оформление отчета выполнено в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы на хорошем уровне.</p>
«Удовлетворительно»	<p>Обучающимся не все виды работ по полученному заданию выполнены в полном объеме, уровень качества выполненных работ минимальный.</p> <p>Не все умения освоены, продемонстрирован практический опыт с недостатками; дневник отражает текущую работу и характеризует минимальный, но достаточный уровень работы практиканта; отчет по практике выполнен в соответствии с индивидуальным заданием с допустимыми замечаниями.</p> <p>Оформление отчета выполнено в соответствии с требованиями, есть допустимые недочеты; ПО, необходимые ПК, ОК продемонстрированы на минимально необходимом уровне.</p>
«Неудовлетворительно»	<p>Обучающимся не выполнено полученное задание, не продемонстрирован практический опыт освоения содержания учебной или производственной практики; дневник не отражает текущую работу.</p> <p>Отчет по практике не выполнен или выполнен на низком уровне, допущены значительные ошибки, не соответствует индивидуальному заданию; необходимые ПК, ОК не продемонстрированы или их уровень низкий, не соответствует минимально необходимому.</p>

**6 Типовые контрольные задания для оценки
сформированности компетенций в процессе прохождения практики**

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 4.1. Принимать и оформлять заказы на флористические работы.	Правильность приема и оформления заказа на флористические работы

ПК 4.2. Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами.	Правильность согласования флористических работ со смежными организациями и контролирующими органами.
ПК 4.3. Организовывать работы коллектива исполнителей.	Способность организовывать работы коллектива исполнителей.
ПК 4.4. Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями.	Способность организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями.
ПК 4.5. Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий.	Умение организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий.

Таблица 2

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>демонстрация</i> интереса к своей будущей профессии в процессе овладения профессиональными умениями и навыками; - <i>активная</i> учебная позиция, участие в конкурсах, выставках, конференциях;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>целеполагание и планирование</i> собственной деятельности; - <i>выбор и применение</i> оптимальных методов и способов решения профессиональных задач в процессе организации работ; - <i>точность, правильность и полнота</i> выполнения профессиональных задач в производстве работ; - <i>самооценка</i> эффективности и качества выбранных методов и способов выполнения работ по флористике; - <i>обоснование</i> принятых решений по оценке эффективности и успешности выполнения работ;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них	- <i>демонстрация</i> профессионального поведения и быстроты принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях;

ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>быстрота принятия решения</i> в стандартных и нестандартных ситуациях; - <i>результативное решение</i> ситуационных задач, требующих применения профессиональных умений и навыков в выполнении флористических работ; - <i>аргументирование и обоснование</i> принятых решений;
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>применение</i> ИВТ в поиске информации для эффективного выполнения профессиональных задач в выполнении флористических работ - <i>ранжирование</i> найденной информации, её <i>анализ и оценка</i>; - <i>применение</i> найденной информации для профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>навыки</i> работы в профессиональной сфере с использованием информационно-коммуникационных технологий; - <i>оперативность, полнота и рациональность</i> использования возможностей ИКТ в выполнении профессиональных задач.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>установление</i> позитивного стиля общения, владение диалоговыми формами общения; - <i>использование</i> приемов и методов психологии делового общения в работе с коллегами, руководством,; - <i>самоанализ и коррекция</i> стиля общения, установленных взаимоотношений в коллективе с учетом корпоративной этики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>демонстрация</i> ответственного поведения в ходе выполнения совместной (командной) работы по решению профессиональных задач; - <i>коррекция</i> профессиональной деятельности
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>планирование</i> личностного развития и повышения уровня профессиональной компетентности; - <i>участие</i> в профессиональных конкурсах, тренингах личностного развития; - <i>оценка</i> эффективности организации самостоятельных занятий при освоении профессиональных компетенций.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>систематический анализ</i> инновационных методик флористических работ; - <i>использование актуальных изменений</i> в процессе организации и выполнении работ по флористике.

Вопросы для оценки степени освоенности профессиональных компетенций по ПМ.03. «Управление флористическими работами и услугами»

1. На какие виды документов подразделяется система законодательных актов и нормативов, определяющая макросреду фирмы?
2. К какому из факторов микросреды относятся торговые посредники? Определите понятия дилер, консигнатор, брокер, агент, комиссионер, коммивояжер.
3. Какой из клиентурных рынков является самым емким?
4. Почему широкая публика определяется как один из типов контактной аудитории?
5. Определите этапы позиционирования товара на рынке.
6. Определите основные методы сбора первичной информации.
7. Какие задачи решают при составлении плана выборки?
8. Определите основные особенности, характерные для переходного периода от плановой к рыночной экономики в России
9. В чем отличие марочного знака от товарного знака?
10. Определите достоинства и недостатки различных подходов к присвоению марочных названий?
11. Как определяются уровни новизны товара?
12. Почему товары категории «звезда» по матрице роста доли рынка практически не приносят прибыли?
13. Определите семь прав потребителей на основе Закона «О защите прав потребителей» от 7.2.1992 г.
14. Какие стратегии используются при установлении цены на товар – подлинную новинку?
15. Почему в случае чистой конкуренции стратегия маркетинга при установлении цены отсутствует?
16. Определите запрещенные приемы ценообразования.
17. Какие стратегии используются при установлении цены на товар – подлинную новинку?
18. Почему в случае чистой конкуренции стратегия маркетинга при установлении цены отсутствует?
19. Определите запрещенные приемы ценообразования.
20. Определите основные действия, реализуемые при управлении маркетингом путем ранжирования стратегических задач.
21. Какие задачи решаются при планировании в маркетинге?
22. Как Вы понимаете принцип “движение и торможение” в контроллинге?
23. Прием заказов и поручений на выполнение флористических работ и услуг;
24. Выполнение флористических работ и услуг в составе временной или постоянной группы;
25. Ведение документации, связанной с выполнением флористических работ и услуг;
26. Розничные продажи флористических изделий;

27. Организация компонентов службы доставки цветов с использованием программно-аппаратных средств, программного обеспечения и ресурсов сети Интернет;
28. Использование в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в том числе специального;
29. Использование технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;
30. Осуществление регистрации документов и телефонных переговоров с применением компьютерных и телекоммуникационных средств;
31. Расчет стоимости флористических работ и услуг;
32. Оформление документов первичного учета;
33. Составление заказов на закупку цветов и растений для выполнения флористических работ и услуг;
34. Приём и передача заказов в службу доставки цветов в соответствии с установленными правилами;
35. Организация работы подчиненных;
36. Взаимодействие с партнерами, смежными организациями и контролирующими органами
37. Требования к профессии, должностные обязанности работников, осуществляющих выполнение флористических работ и услуг;
38. Общий порядок организации и выполнения флористических работ и услуг;
39. Методы организации и управления деятельностью подчиненных;
40. Порядок регистрации документов и телефонных разговоров;
41. Порядок заключения договоров на оказание флористических услуг и организации работ по их выполнению;
42. Порядок формирования заказа на закупку цветов, растений и материалов для выполнения флористических работ и услуг;
43. Правила ведения документооборота, учета и отчетности;
44. Методы и правила работы с клиентами (покупателями и заказчиками);
45. Порядок осуществления розничных продаж флористических изделий и цветочной продукции;
46. История создания и современное состояние международной службы доставки цветов;
47. Порядок осуществления продаж по образцам и его нормативное регулирование;
48. Порядок организации службы доставки цветов с использованием программно-аппаратных средств и ее основные компоненты;
49. Основные понятия автоматизированной обработки информации;
50. Общий состав и структура персональных компьютеров и вычислительных систем, автоматизированных рабочих мест;
51. Критерии оценки качества выполнения флористических работ и услуг;

52. Порядок приема претензий и рекламаций по качеству флористических работ и услуг.

Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Документ, подтверждающий право использования				Срок использования
		Наименование документа	Номер документа	Дата документа	Лицензиар / Сублицензиар	
1.	Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise	Контракт	032910000 8 916000038 - 0001536- 01	28.12.2016	СофтЛайн Трейд, АО	1год до 31.12.2017
2.	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License	Сублиц. договор	774/15/22 3	14.10.2015	СофтЛайн Трейд, ЗАО	2года до 27.11.2017
3.	СДО "Прометей"	Договор	1/ВГСХА/ 1 0/08	13.10.2008	Виртуальные технологии в образовании, ООО	бессроч. до неогран.

4.	АнтиПлагиат	Лиц. договор	666	23.01.2017	Анти-Плагиат, ЗАО	1год до 26.01.2018
5.	Приложение "МегаWeb" АИБС "МегаПро"	Лиц. договор	8714	17.11.2014	Дата-Экспресс, ООО	бессроч. до неогран.
6.	СПС ГАРАНТ	Договор	01/17/223	09.01.2017	Гарант-ВИКОМЭС, ООО	1год до 31.12.2017
7.	СПС КонсультантПлюс	Договор	КПБ- 3295/2016	17.01.2017	КонсультантПлюс Бюджет, ООО	1год до 31.12.2017

Перечень программного обеспечения проверил:

председатель методической комиссии

должность



подпись

Пазухина К.И.

инициалы, фамилия

10.03.17

дата