

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 18.09.2023 11:36:47

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) **Управление бизнесом**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Год начала обучения **2021**

Изучается в **1** семестре

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Управление продажами» предназначена для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Цель изучения тем пособия в рамках дисциплины - сформировать теоретические знания и получить практические навыки решения задач в области управления продажами современного предприятия.

Основные задачи:

сформировать понимание концепции управления продажами с позиции различных подходов;

освоить сущность построения и управления распределительной системы предприятия: понятие и виды каналов сбыта, условия выбора определенных каналов сбыта, характеристика посредников, их мотивация и контроль деятельности;

изучить основы функционирования отдела продаж на предприятии: принципы организационного построения и этапы процесса управления»;

рассмотреть основные этапы процесса продажи и определить особенности их реализации;

освоить на примере практического материала методики решения задач в области управления продажами.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору. Ее освоение происходит в 8 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Обучающийся перед изучением дисциплины «Управление продажами» должен освоить следующие дисциплины: Менеджмент финансовых ресурсов

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Управление продажами» является основой для успешного освоения дисциплин: Рекламная деятельность.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:
ПК-7	Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений продуктов, услуг и технологий; продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий; управления проектами; консалтинга; стратегического и тактического планирования и организации производства

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: основы управления поведением персонала, теории поведения личности в организации; основы формирования слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива	ПК-7
Уметь: диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению; организовывать командное взаимодействие для решения задач по управлению персоналом; участвовать в разработке и реализации программы продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий; формулировать проектную идею, выявлять пути оптимизации организационной структуры управления проектами	ПК-7
Владеть: современными технологиями управления коммуникативным поведением персонала, навыками формирования организационных установок, умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива в организации; методикой реализации программы организационного развития и изменений; способностью участвовать в разработке и реализации программы продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий	ПК-7

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий: Итого	81 ч.	3 з.е.
В т.ч. аудиторных	36 ч.	
Из них:		
Лекций	12 ч.	
Лабораторных работ	-	
Практических занятий	24 ч.	
Самостоятельной работы	45 ч.	
реферат 8 семестр	-	
Зачет 8 семестр		

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества астрономических и академических часов и видов занятий часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемы е компетенци	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)	Самостоят
---	--------------------------	-------------------------------	---	-----------

		и	Лекции	Практические	Лабораторные	Групповые	ельная работа, часов
8 семестр							
1.	Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами	ПК-5	1,5	1,5			45
2.	Тема 2. Сегментация.	ПК-5	1,5	3			
3.	Тема 3. Формирование каналов сбыта	ПК-5	3	7,5			
4.	Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии	ПК-5	3	6			
5.	Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала	ПК-5	3	6			
6.	Итого за 8 семестр:		12	24			45
7.	Итого:		12	24			45

7.2. Наименование и содержание лекций.

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
8 семестр			
1	Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами	1,5	Лекция беседа
2	Тема 2. Сегментация. Сегментация Определение целевого сегмента	1,5	
3	Тема 3. Формирование каналов сбыта Формирование каналов распределения Мотивация участников канала распределения Контроль и оценка эффективности каналов распределения Построение отдела продаж	1,5	Лекция беседа
4	Мотивация сотрудников отдела продаж Контроль деятельности отдела продаж	1,5	
5	Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии Планирование продаж Построение отдела продаж	1,5	
6	Мотивация сотрудников отдела продаж Контроль деятельности отдела продаж	1,5	
7	Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала Поиск потенциальных клиентов Организация процесса делового общения	1,5	
8	Организация презентации товара Организация работы с возражениями	1,5	
9	Итого за 8 семестр	12	3

10	Итого	12	
----	--------------	-----------	--

7.3 Наименование и формы проведения лабораторных занятий
Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

7.4. Наименование практических работ

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
8 семестр			
1	Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами	1,5	Круглый стол
2	Тема 2. Сегментация. Сегментация	1,5	
3	Определение целевого сегмента	1,5	
4	Тема 3. Формирование каналов сбыта Формирование каналов распределения Классификация торговых предприятий	1,5	Круглый стол
5	Мотивация участников канала распределения	1,5	
6	Контроль и оценка эффективности каналов распределения	1,5	
7	Построение отдела продаж	1,5	
8	Мотивация сотрудников отдела продаж Контроль деятельности отдела продаж	1,5	
9	Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии Планирование продаж	1,5	Круглый стол
10	Построение отдела продаж	1,5	
11	Мотивация сотрудников отдела продаж	1,5	
12	Контроль деятельности отдела продаж	1,5	
13	Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала Поиск потенциальных клиентов	1,5	Круглый стол
14	Организация процесса делового общения	1,5	
15	Организация презентации товара	1,5	
16	Организация работы с возражениями	1,5	
17	Итого за 4 семестр	24	6
18	Итого	24	6

7.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего

8 семестр						
ПК-7	Самостоятельно е изучение литературы по темам 1-5	конспект	собеседовани е	27,0	3,0	30
ПК-7	Подготовка к круглому столу	конспект	собеседовани е	4,5	0,5	5
ПК-7	Подготовка реферата	Текст реферата	собеседовани е	4,5	0,5	5
ПК-7	Подготовка к тестированию	Тест	Тестирование	4,5	0,5	5
Итого за 8 семестр				40,5	4,5	45,0

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваем ой компетенц ии	Этап формиро вания компетен ции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства
ПК-7	1-8	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ПК-7	1,2,4,7	Круглый стол	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола
ПК-7	1-8	реферат	текущий	письменный	Темы рефератов
ПК-7	1-8	Тестирование	текущий	письменный	Паспорт фонда тестовых заданий

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-7					
Базовый	Знает основы управления поведением персонала.	Не знает основы управления поведением персонала.	Не достаточно освоил основы управления поведением персонала.	основы управления поведением персонала, теории	

	теории поведения личности в организации	теории поведения личности в организации	теории поведения личности в организации	поведения личности в организации	
	Умеет: диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению; организовывать командное взаимодействие для решения задач по управлению персоналом; участвовать в разработке и реализации программы продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий	Не умеет: диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению; организовывать командное взаимодействие для решения задач по управлению персоналом; участвовать в разработке и реализации программы продвижения и реализации программы продаж продуктов, услуг и технологий	Не достаточно умеет диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению; организовывать командное взаимодействие для решения задач по управлению персоналом; участвовать в разработке и реализации программы продвижения и реализации программы продаж продуктов, услуг и технологий	диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению; организовывать командное взаимодействие для решения задач по управлению персоналом; участвовать в разработке и реализации программы продвижения и реализации программы продаж продуктов, услуг и технологий	
	Владеет: современными технологиями управления коммуникативным поведением персонала, навыками формирования организационных установок, умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива в организации; методикой реализации программы организационного развития и изменений;	Не владеет: современными технологиями управления коммуникативным поведением персонала, навыками формирования организационных установок, умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива в организации; методикой реализации программы организационного развития и изменений;	Не достаточно владеет современными технологиями управления коммуникативным поведением персонала, навыками формирования организационных установок, умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива в организации; методикой реализации программы организационного развития и изменений;	современными технологиями управления коммуникативным поведением персонала, навыками формирования организационных установок, умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива в организации; методикой реализации программы организационного развития и изменений;	
Повышенный	Знает: основы формирования сложного, нацеленного на результат трудового коллектива				Знает: основы формирования сложного, нацеленного на результат трудового коллектива
	Умеет: формулировать проектную идею, выявлять пути оптимизации организационной структуры управления проектами;				Умеет: формулировать проектную идею, выявлять пути оптимизации организационной структуры управления проектами;
	Владеет: способностью участвовать в разработке и реализации программы продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий				Владеет: способностью участвовать в разработке и реализации программы продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий

					технологий
--	--	--	--	--	------------

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	Собеседование по темам 1-2	8 неделя	30
	Собеседование по темам 3-5	12 неделя	25
	Итого за 8 семестр		55
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация

Процедура зачета как отдельное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающихся происходит по результатам текущего контроля.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация в 8 семестре проводится в форме зачета.

Процедура проведения **зачета** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование, круглый стол, выполнение и защита презентационного проекта.

Собеседование со студентом должно представлять собой связанный, логически последовательный обмен сообщениями на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные требования к собеседованию: полноту и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Подготовленность к собеседованию оценивается на основе следующих критериев:
наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
умение ориентироваться в информационном пространстве;
использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
умение в полной мере аргументировать собственную точку.

Круглый стол проводится с целью диагностики уровня закрепления новых знаний, оценки коммуникативных компетенций, умения приводить аргументы и контраргументы, формирование навыков публичного выступления. При диагностике результатов основными критериями являются:

демонстрация предварительной информационной готовности к обсуждению;
выступление с проблемным вопросом;
аргументация ответов на вопросы оппонентов;
формулировка критических замечаний и вопросов к выступающему.

Критерии оценивания результатов собеседования, участия в круглом столе, приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Управление продажами».

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№ п/ п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основна я	Дополни -тельная	Методи ческая	Интернет- ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы	1	1-2	1-2	1-7
2	Подготовка сообщения к круглому столу	1	1-2	1-2	1-7
4	Написание реферата	1	1-2	1-2	1-7

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами : учебное пособие для вузов / Д. Джоббер, Дж. Ланкастер. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 621 с. — ISBN 5-238-

00465-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81832.html> (дата обращения: 21.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

1.1.1. Перечень дополнительной литературы:

1. Кондрашов, В. М. Управление продажами : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг» (080111), «Коммерция (торговое дело)» (080301) / В. М. Кондрашов ; под редакцией В. Я. Горфинкеля. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — ISBN 978-5-238-01259-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81577.html> (дата обращения: 21.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Лукич, Р. М. Управление продажами / Р. М. Лукич. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 216 с. — ISBN 978-5-9614-2243-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68019.html> (дата обращения: 21.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление продажами» для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент»
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Управление продажами» для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент»

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- 1 <http://www.rbk.ru> (Сайт информационно-аналитической компании «РосБизнесКонсалтинг»).
- 2 <http://www.edu.ru> (Сайт федерального портала «Российское образование»).
- 3 <http://www.eur.ru> - научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях»
- 4 <http://www.aup.ru> - административно-управленческий портал
- 5 <http://eor.edu.ru> «Сайт федерального центра информационных образовательных ресурсов»
- 6 <http://www.iprbookshop.ru> (Электронная библиотечная система)
- 7 <http://biblioclub.ru> (Электронная библиотечная система)

Профессиональные базы данных:

1. <http://biblioclub.ru> - «Университетская библиотека онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»
3. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ
5. www.scopus.com - международная реферативная база данных;
6. www.gks.ru -официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс)

<http://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

2. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.