

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.01
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление продажами

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)
Предпринимательство

Форма обучения: заочная

Год набора: 2020

Общая трудоемкость: 6 ЗЕ

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4	Итого
Форма контроля	экзамен	
Вид занятий		
Лекции	4	4
Лабораторные		
Практические	4	4
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР	1	1
Промежуточная аттестация	0,35	0,35
Контактная работа	9,35	9,35
Самостоятельная работа	198	198
Контроль	8,65	8,65
Итого	216	216

Рабочую программу составил(и):

доцент, доцент, к.э.н. Сярдова О.М.

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:

☒

Отсутствует

☐

Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

Срок действия рабочей программы дисциплины до «30» июня 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

На заседании департамента
предпринимательства

(протокол заседания № 1 от «29» августа 2019 г.).

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов базовых знаний по предмету, изучение основных понятий, подходов к оптимизации управления продажами для обеспечения своевременного, ритмичного и экономичного развития организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Исследования рынка.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Управление закупками, Преддипломная практика.

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-19. Владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	-	Знать: разделы бизнес-плана
		Уметь: обеспечивать согласованность выполнения бизнес-плана всеми участниками
		Владеть: навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками

4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Курс	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Модуль 1. Эффективные продажи: результат или процесс	Лек	Что такое продажи и зачем они нужны	4	2	-	-	-
	Пр	Soft skills успешного менеджера по продажам	4	2	-	-	Кейс-задание
	Лек	Универсальная схема продаж 5.0	4	2	-	-	-
	Пр	SPIN-продажи	4	2	-	-	Кейс-задание
	Ср	Дополнительные техники продаж	4	10	-	-	-
	Ср	Работа с возражениями	4	10	-	-	-
	Ср	Скрипты продаж	4	10	-	-	-
Модуль 2. Собери своего клиента	Ср	Как понять, кто твой клиент	4	2	-	-	Кейс-задание
	Ср	Модель AIDA	4	2	-	-	Кейс-задание
	Ср	Методы стимулирования B2B, B2C, B2G	4	10	-	-	-
	Ср	Управление клиентской базой CRM-систем	4	10	-	-	-
	Ср	АВС-анализ потребителей. BCG-матрица потребителей	4	10	-	-	-
	Ср	Лидогенерация и её методы	4	10	-	-	-
	Ср	Работа с успешным «любимым» клиентом	4	10	-	-	-

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Курс	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Модуль 3. Показатели продаж	Ср	Стратегия продаж по территории, категории, бренду	4	10	-	-	-
	Ср	Построение системы продаж на интересных территориях	4	10	-	-	-
	Ср	Показатели продаж или откуда берётся прибыль	4	10	-	-	-
	Ср	Как помочь менеджеру по продажам	4	10	-	-	-
Модуль 4. Управление отделом продаж	Ср	Построение результативного отдела продаж. SMART-отдел	4	10	-	-	-
	Ср	Мотивация, увеличение продуктивности продавцов	4	10	-	-	-
	Ср	Сформируй свою идеальную команду	4	10	-	-	-
	Ср	Личная эффективность сотрудника отдела продаж	4	10	-	-	-
Модуль 5. Контроль и прогнозирование продаж	Ср	Применение ERP-систем продаж	4	10	-	-	-
	Ср ККР	Методы анализа, планирования, прогнозирования продаж .Адекватный или неадекватный план продаж для компании	4	25	-	-	-
Промежуточная аттестация	ПА		4	0,35	-	-	-
Контроль			4	8,65	-	-	-
Итого:				216			

5. Образовательные технологии

С целью формирования компетенций у студентов в учебном процессе используются дистанционные образовательные технологии.

6. Методические указания по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио – и видеозаписей по заданной теме, решение, кейс-задач и др.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации деятельности, воспитывает целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Виды самостоятельной работы студентов:

1. повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
2. подготовку к практическим занятиям (ДЛЯ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ);
3. работу с электронными источниками;
4. подготовку к сдаче экзамена (зачета).

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины.

При подготовке к практическому занятию необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

При подготовке к экзамену (зачету) следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключается в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть

навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратиться к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Курс	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
4	ПК-19. Владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	<i>Вопросы к зачету №1-50</i> <i>Кейс задания по темам</i>

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Кейс-задания

(наименование оценочного средства)

Ситуация:

Продавец – сотрудник НПФ (негосударственный пенсионный фонд).

Цель - продажа полиса/ заключение договора НПФ при личной встрече

Диалог:

Продавец: «Добрый день, с фонда пенсионного страхования вас беспокоят. Скажите, к вам приходили с пенсионного фонда?» (**ситуационный вопрос!**)

Клиент: «Да, но я уже состою в НПФ»

Продавец: «Если не секрет, то в каком?»

Клиент: «Точно не могу сказать, это было в другом городе, это был какой-то местный»

Продавец: «То есть филиалов в нашем городе нет?» (**проблемный вопрос!**)

Клиент: «Нет»

Продавец: «То есть, если возникнут вопросы, то трудно будет найти филиал?» (**извлекающий вопрос!**)

Клиент: «Да»

Продавец: «Скажите, что нужно сделать в этой ситуации?» (направляющий вопрос!)

Клиент: «Нужно сменить фонд»

Продавец «Совершенно верно, тем более программа потребуется лишь ...»

Вся сделка заняла пару минут. Сопровращения и возражений со стороны клиента не было. Продавец не пытался что-либо навязать. Он воспользовался осведомленностью клиента, выявил возможную проблему, указали на ее важность и направил ход мыслей на решение проблемы с помощью своего продукта.

Задание

Составьте собственный диалог по технологии SPIN по продаже вашего продукта при личной встрече.

Процедура оценивания:

1. Проверить соответствие решения сформулированным в кейсе заданиям
2. Оценить обоснованность предложенного решения, наличие альтернативных вариантов.
3. Оценить оригинальность подхода к решению кейса.
4. Написать рекомендации по результатам выполненной работы.
5. Выставить результаты оценки.

Критерии оценки:

Зачтено:

- студент проявил творческие способности в понимании, изложении и практическом применении учебно-программного материала;
- студент продемонстрировал навыки системного анализа общих тенденций и конкретных ситуаций.

Не зачтено:

- студент допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных в кейс-задаче заданий;
- студент решает практические вопросы с большими затруднениями, не справляется с ними самостоятельно.

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Курс 4

№ п/п	Вопросы
1.	Что такое продажи и зачем они нужны
2.	Soft skills успешного менеджера по продажам
3.	Универсальная схема продаж 5.0
4.	SPIN-продажи
5.	Дополнительные техники продаж
6.	Технологии изменения системы продаж
7.	Работа с возражениями
8.	Скрипты продаж
9.	Как понять, кто твой клиент

10.	Модель AIDA
11.	Методы стимулирования B2B
12.	Управление клиентской базой CRM-систем
13.	ABC-анализ потребителей.
14.	Лидогенерация
15.	Работа с успешным «любимым» клиентом
16.	Как понять, кто твой клиент
17.	Методы стимулирования B2C
18.	Методы стимулирования B2G.
19.	Цена акции
20.	Скидки
21.	Методы лидогенерации
22.	Стратегия продаж по территории
23.	BCG-матрица потребителей
24.	Стратегия продаж по категории
25.	Стратегия продаж по бренду
26.	Построение системы продаж на интересных территориях
27.	Показатели продаж или откуда берётся прибыль
28.	Ценообразование в продажах
29.	Как помочь менеджеру по продажам
30.	Отдел продаж
31.	Построение результативного отдела продаж
32.	SMART-отдел
33.	Мотивация, увеличение продуктивности продавцов
34.	Пример мотивационных систем
35.	Разработка и внедрение системы KPI
36.	Сформируй свою идеальную команду
37.	Личная эффективность сотрудника отдела продаж
38.	План на день, неделю, месяц
39.	Применение ERP-систем продаж
40.	Методы анализа продаж
41.	Методы планирования продаж
42.	Методы прогнозирования продаж
43.	Адекватный или неадекватный план продаж для компании
44.	К чему приводит неэффективный план продаж
45.	Контроль продаж
46.	Сезонность в продажах
47.	Дистрибьютерский договор
48.	Дилерский договор
49.	Агентский договор
50.	Личная эффективность сотрудника отдела продаж

7.3.2. Критерии и нормы оценки

Курс	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
4	экзамен	«отлично» 85-100	Студент демонстрирует овладение содержанием учебного материала, владеет понятийным аппаратом; умеет связывать теорию с практикой, решать практические задачи, обосновывать свои суждения; грамотно, логично излагает ответ на вопрос
		«хорошо» 70-84	Студент демонстрирует овладение содержанием учебного материала, однако, недостаточно полно владеет понятийным аппаратом; не до конца умеет связывать теорию с практикой, решать практические задачи, обосновывать свои суждения; грамотно, логично излагать ответ на вопрос
		«удовлетворительно» 55-69	Студент имеет разрозненные знания, недостаточно полно умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает материал при ответе на вопрос
		«неудовлетворительно» 0-54	Студент имеет разрозненные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает материал при ответе на вопрос

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Кузнецов И.Н.	Управление продажами	учебно-практическое пособие	2018	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1092999 (дата обращения: 02.06.2020)
2	Голова А. Г.	Управление продажами	учебник	2020	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093501 (дата обращения: 02.06.2020)
3	Джоббер Д.	Продажи и управление продажами	учебное пособие	2017	Режим доступа: http://www.iprbooks.hop.ru/81832.html (дата обращения: 02.06.2020)

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Гусарова, В.	Управление продажами на территории:	учебное пособие	2016	Режим доступа:

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно- методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
		Теоретические основы и практические рекомендации			URL: https://znanium.com/catalog/product/926055 (дата обращения: 02.06.2020)

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» // [Электронный ресурс] сайт -Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru>;
- Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>;
- Каталог учебников, оборудования, электронных ресурсов [Электронный ресурс]: сайт. - Режим доступа: <http://ndce.edu.ru>;
- Университетская информационная система «Россия»: ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>;
- Журнал «Вопросы экономики» // [Электронный ресурс]: сайт. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru>.
- WebofScience [Электронный ресурс]: мультидисциплинарная реферативная база данных. – Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016–. – Режим доступа: apps.webofknowledge.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Scopus [Электронный ресурс]: реферативная база данных. – Netherlands: Elsevier, 2004–. – Режим доступа: scopus.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Elibrary[Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Москва: НЭБ, 2000–. – Режим доступа: elibrary.ru. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно
2	Office Standart	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно

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

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1	Аудитория веб-конференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего	Стол преподавательский, экран телевизионный, роутер, стойка для телевизора, веб-камера, транспарант-перетяжка, ширма, наушники, компьютер с выходом в Интернет.

	контроля и промежуточной аттестации. (Э-705	
2.	Аудитория веб-конференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (УЛК-807).	Экран телевизионный, ширмы, прожектор на штативе. стол преподавательский, стулья преподавательские, Транспарант-перетяжка, системный блок.
3.	Помещение для самостоятельной работы студентов (Г-401)	Столы ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет