

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



30.06.2022г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.33. Управление продажами

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Управление бизнесом (Русско-китайская программа двойного дипломирования)
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная

Курс	2
Семестр	21
Лекции (час)	28
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	160
Курсовая работа (час)	
Всего часов	216
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	21

Иркутск 2022

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.02
Менеджмент.

Автор О.А. Суранова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
менеджмента и сервиса

Заведующий кафедрой Е.А. Шагина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление продажами» является усвоение студентами теоретических знаний, формирование умений и практических навыков, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность в области управления продаж в сфере розничной и оптовой торговли.

Задачи изучения дисциплины включают:

- овладение теоретическими знаниями в области управления продажами;
- изучение особенностей управления розничными и оптовыми продажами;
- участие в разработке проекта организации розничной/оптовой торговой точки.

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	З. Знать основные положения организационной и управленческой теории У. Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач Н. Владеть навыками решения профессиональных задач на основе знаний организационной и управленческой теории

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Экономическая теория"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "1С Предприятие"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зач. ед., 216 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	28

Практические (сем, лаб.) занятия	28
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	160
Всего часов	216

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Основные понятия торговли	21	4	4	16		Задание по теме 1
2	Государственное регулирование торговой деятельности	21	4	4	16		Задание по теме 2
3	Управление оптовой торговой организацией	21	4	4	16		Задание по теме 3
4	Управление розничной торговой организацией	21	4	4	18		Задание по теме 4
5	Технологии продаж	21	4	4	18		Задание по теме 5
6	Маркетинг торговли	21	2	2	18		Задание по теме 6
7	Мерчендайзинг	21	2	2	20		Задание по теме 7
8	Управление персоналом торговой организации	21	2	2	20		Задание по теме 8
9	Оценка эффективности деятельности торговых организаций	21	2	2	18		Задание по теме 9
	ИТОГО		28	28	160		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Основные понятия торговли	Роль оптовой и розничной торговли в современной экономике. Цель, задачи и функции торговой организации. Функции и виды торговли. Современные тенденции в торговле.
2	Государственное регулирование торговой деятельности	Основные законодательные акты регулирующие деятельность торговых организаций. Формы и методы государственного регулирования торговли в России.
3	Управление оптовой торговой организацией	Структура и функции оптовой торговли. Особенности функционирования и управления оптового торгового предприятия. Методы стимулирования сбыта в оптовой торговле.
4	Управление розничной торговой организацией	Структура и функции розничной торговли. Особенности функционирования и управления розничного торгового предприятия. Методы стимулирования сбыта в розничной

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		торговле.
5	Технологии продаж	Особенности продаж в оптовой торговле. Особенности продаж в розничной торговле.
6	Маркетинг торговли	Маркетинг оптовой торговли. Маркетинг розничной торговли. 7P маркетинга услуг.
7	Мерчендайзинг	Мерчендайзинг производителя. Мерчендайзинг розничного торговца.
8	Управление персоналом торговой организации	Номенклатура должностей торговой организации. Системы мотивации персонала в торговой организации.
9	Оценка эффективности деятельности торговых организаций	Оценка эффективности деятельности оптовой торговли. Оценка эффективности деятельности розничной торговли.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Основные понятия торговли. Доклады с обслуживаниями
2	Государственное регулирование торговой деятельности. Задание по практическому применению законодательства регулирующего деятельность торговой организации
3	Управление оптовой торговой организацией. Задание по выбору канала сбыта и мотивации участников канала сбыта.
4	Управление розничной торговой организацией. Задание по выбору формата торговой точки, разработки бизнес процессов и системы управления.
5	Технологии продаж. Разработка скриптов для продавцов и презентации для торговых представителей дистрибьютора
6	Маркетинг торговли. Изучение и применения системы 7P на предприятиях торговли
7	Мерчендайзинг. Выполнение творческих задания по анализу розничной торговой точки и организации системы мерчендайзинга в компании дистрибьютора.
8	Управление персоналом торговой организации. Разработка и презентация мотивационных программ для персонала оптовых и розничных торговых точек
9	Оценка эффективности деятельности торговых организаций. Решение задач по оценке эффективности оптовой и розничной торговли

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Основные понятия торговли	ОПК-1	З.Знать основные положения организационной и управленческой теории	Задание по теме 1	Доклад соответствует теме, студент ответил правильно на все вопросы - 10 баллов. Доклад соответствует теме, студент ответил частично правильно на заданные вопросы - 8 баллов. Доклад соответствует теме, студент не ответил на заданные вопросы или ответил неправильно - 5 баллов. Доклад не соответствует теме - 0 баллов. (10)
2	2. Государственное регулирование торговой деятельности	ОПК-1	У.Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач	Задание по теме 2	Задание выполнено полностью правильно - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8 баллов. Задание выполнено с существенными недочетами - 6 баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. (10)
3	3. Управление оптовой торговой организацией	ОПК-1	У.Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач	Задание по теме 3	Задание выполнено полностью правильно - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8 баллов. Задание выполнено с существенными недочетами - 6

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. (10)
4	4. Управление розничной торговой организацией	ОПК-1	У.Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач	Задание по теме 4	Задание выполнено полностью правильно - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8 баллов. Задание выполнено с существенными недочетами - 6 баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. (10)
5	5. Технологии продаж	ОПК-1	Н.Владеть навыками решения профессиональных задач на основе знаний организационной и управленческой теории	Задание по теме 5	Задание выполнено полностью правильно (скрипт учитывает вариативность ответов и ведет к продаже, презентация понятна и мотивирует на покупку) - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8 баллов. Задание выполнено с существенными недочетами - 6 баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. (10)
6	6. Маркетинг торговли	ОПК-1	У.Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач	Задание по теме 6	Задание выполнено полностью правильно - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8 баллов. Задание выполнено с

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					существенными недочетами - 6 баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. (10)
7	7. Мерчендайзинг	ОПК-1	Н. Владеть навыками решения профессиональных задач на основе знаний организационной и управленческой теории	Задание по теме 7	1 блок - анализ. Задание по анализу системы мерчендайзинга в торговой точке выполнено полностью правильно - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8 баллов. Задание выполнено с существенными недочетами - 6 баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. 2 блок - предложения. Предложения основаны на выявленных недостатках и имеют высокую практическую значимость - 10 баллов. Предложения имеют небольшие неточности 8 баллов. Предложения поверхностны - 6 баллов. Нет предложений - 0 баллов. (20)
8	8. Управление персоналом торговой организации	ОПК-1	Н. Владеть навыками решения профессиональных задач на основе знаний организационной и управленческой теории	Задание по теме 8	Задание выполнено полностью правильно - 10 баллов. Задание выполнено с небольшими недочетами - 8

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					баллов. Задание выполнено с существенными недочетами - 6 баллов. Задание не выполнено - 0 баллов. (10)
9	9. Оценка эффективности деятельности торговых организаций	ОПК-1	У. Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач	Задание по теме 9	<p>Рассчитано правильно 7-10 показателей эффективности - 10 баллов.</p> <p>Рассчитано правильно 3-6 показателей эффективности - 8 баллов.</p> <p>Рассчитано правильно 2-3 показателя эффективности - 6 баллов.</p> <p>Рассчитано правильно менее 2-х показателей эффективности - 0 баллов. (10)</p>
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 21.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ 2 балла.

Компетенция: ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

Знание: Знать основные положения организационной и управленческой теории

1. Бизнес процесс продаж на рынках B2B и B2C. Отличия и требования к персоналу
2. Виды возражений и методы работы с ними
3. Воронка продаж. Понятие, назначения, этапы
4. Задачи и функции руководителя в продажах
5. Инструменты поддержки продаж: виды и особенности

6. Как отличия услуги от товара влияют на организацию продаж и на переговорный процесс
7. Ключевые показатели деятельности продавца
8. Методика SMART+P
9. Методы планирования в продажах
10. Методы разрешения конфликтов
11. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров
12. Основные показатели эффективности электронной коммерции
13. Основные схемы мотивации торгового персонала
14. Основные требования, предъявляемые к деловой речи
15. Особенности переговоров в зависимости от типа рынка (B2B и B2C)
16. Особенности подготовки выступления с презентацией
17. Особенности постановки задач и целей продавца перед началом переговорного процесса на рынке B2B
18. Особенности продаж по технологии SPIN
19. Показатели эффективности службы продаж
20. Понятие «электронная коммерция». Основные направления развития
21. Рассылки: виды, особенности и сложности реализации
22. Телемаркетинг: виды, особенности и сложности реализации
23. Технологии работы с клиентами: факторы и ограничения
24. Факторы, влияющие на построение системы продаж в организации
25. Функции делового общения

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: за проект и обоснование до 15 баллов, за оценку уровня качества обслуживания до 15 баллов.

Компетенция: ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

Умение: Уметь применять знания организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач

Задача № 1. Оцените уровень качества обслуживания, сравните с конкурентами

Задача № 2. Разработайте и обоснуйте проект торговой точки

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: за проект и обоснование до 30 баллов.

Компетенция: ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

Навык: Владеть навыками решения профессиональных задач на основе знаний организационной и управленческой теории

Задание № 1. Выберите подходящий канал сбыта и определите цели и задачи для каждого участника канала

Задание № 2. Разработать презентацию нового товара или скрипт для продавца розничного торговой точки

Задание № 3. Разработать презентацию нового товара или скрипт для продавца розничного торговой точки

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 38.03.02 Менеджмент Профиль - Управление бизнесом (Русско-китайская программа двойного дипломирования) Кафедра менеджмента и сервиса Дисциплина - Управление продажами
--	---

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Разработайте и обоснуйте проект торговой точки (30 баллов).
3. Разработать презентацию нового товара или скрипт для продавца розничного торговой точки
Разработать презентацию нового товара или скрипт для продавца розничного торговой точки (30 баллов).

Составитель _____ О.А. Суранова

Заведующий кафедрой _____ Е.А. Шагина

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Каплина С. А. Светлана Анатольевна Организация и технология розничной торговли. допущено М-вом образования РФ. учебник для нач. проф. образования/ С. А. Каплина.- Ростов н/Д: Феникс, 2013.-334 с.
2. Кент Т. Т., Омар О. Розничная торговля/ Т. Кент.- Москва: Юнити-Дана, 2015.-719 с.
3. Рыженков А.Г. Мерчандайзинг.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2013.- 127 с.// URL: 31139.pdf
4. [Кент Т. Розничная торговля \[Электронный ресурс\] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080111 «Маркетинг», 080301 «Коммерция» \(«Торговое дело»\) / Т. Кент, О. Омар. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 719 с. — 978-5-238-01000-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34504.html>](#)
5. [Памбухчиянц О.В. Технология розничной торговли \[Электронный ресурс\] : учебник / О.В. Памбухчиянц. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 288 с. — 978-5-394-01131-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60527.html>](#)

б) дополнительная литература:

1. Руднева А. О. Международная торговля. учеб. пособие для вузов. рек. Гос. ун-том управления/ А. О. Руднева.- М.: ИНФРА-М, 2015.-233 с.
2. Методы стимулирования продаж в торговле. учебник для вузов. рек. ФЭТТ РЭУ им. Г. В. Плеханова.- М.: ИНФРА-М, 2013.-303 с.
3. Хапенков В. Н. Владимир Николаевич, Иванов Г. Г. Геннадий Геннадьевич, Федюнин Д. В. Дмитрий Валерьевич Рекламная деятельность в торговле. учебник для вузов. рек. ФЭТТ РЭУ им. Г. В. Плеханова/ В. Н. Хапенков, Г. Г. Иванов, Д. В. Федюнин.- М.: ИНФРА-М, 2013.-366 с.
4. Рыженков А.Г. Ценообразование.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2018.- 141 с.

5. [Нобукаца Ацума Логистика и управление розничными продажами \[Электронный ресурс\] : ведущие эксперты о современной практике и тенденциях / Ацума Нобукаца, Кристофер Мартин, Хигаси Тосикацу. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017. — 262 с. — 978-5-379-02020-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65277.html>](http://www.iprbookshop.ru/65277.html)
6. [Элияху Голдратт Я так и знал! Розничная торговля и Теория ограничений \[Электронный ресурс\] / Голдратт Элияху, Эшколи Айлан, БраунЛир Джо. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2018. — 168 с. — 978-5-9614-6682-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74941.html>](http://www.iprbookshop.ru/74941.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников", адрес доступа: <http://www.grebennikov.ru/>. доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам)
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области экономики и управления.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Мультимедийный класс,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий