

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

20 21 г.

Функциональные стратегии сбыта и работа с ключевыми клиентами

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/

Специальность

38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы/

Специализация

Коммерция и электронная торговля

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная

Составитель(и):

к.э.н, Абрамчук Ольга Валентиновна

к.э.н, Горшков Алексей Анатольевич

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 7 Курсовая работа: семестр 7
в том числе:		
контактная работа	68	
самостоятельная работа	76	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	7
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	22
Практические занятия	46
Лабораторные работы	0
Итого аудиторных часов	68
Самостоятельная работа	76
Часы на контроль	36
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург

2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	3
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5.1 Рекомендуемая литература	4
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	5
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	5
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	7
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	9
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	9
1.2 Темы письменных работ.....	9
1.3 Контрольные точки	9
1.4 Другие объекты оценивания	10
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	10
1.6 Шкала оценивания результата	10

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование компетенций в области разработки стратегии сбыта на предприятии и процессов работы с ключевыми клиентами.
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Функциональные стратегии сбыта и работа с ключевыми клиентами относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 - Способен осуществлять организацию, управление и развитие торгового бизнеса и коммерческой деятельности предприятий в цифровой экономике	ПК-3.2 - Разрабатывает функциональные стратегии с целью обеспечения эффективности реализации торгово-технологических/коммерческих процессов операционной деятельности предприятий и развития бизнеса в цифровой экономике	<p>Знать: теоретические аспекты организации, управления и развития торгового бизнеса и коммерческой деятельности предприятий в цифровой экономике.</p> <p>Уметь: решать задачи организации, управления и развития коммерческой деятельности в цифровой экономике.</p> <p>Владеть: навыками разработки эффективных функциональных стратегий.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Сущность и этапы разработки функциональных стратегий сбыта.	Организационные основы систем сбыта. Понятие, цели и задачи сбытовой деятельности. Участники сбытовой деятельности. Содержание функциональной стратегии сбыта. Характеристика систем и каналов сбыта. Типы стратегий прямого и непрямого сбыта. Последовательность формирования стратегии сбыта.	4	4		15
Тема 2. Организационные структуры отделов сбыта на	Характеристика организационных структур отделов сбыта на предприятии. Функции отдела сбыта. Взаимодействие отдела сбыта с другими подразделениями предприятия. Функции персонала отделов сбыта. Функции менеджера по работе с	4	8		15

предприятиях.	ключевыми клиентами. Необходимые качества и компетенции специалиста по работе с ключевыми клиентами.				
Тема 3. Специфика организации работы с ключевыми клиентами.	Характеристика и типы ключевых клиентов. Формирование информационной базы о ключевых клиентах. Стратегический анализ ключевых клиентов. Особенности работы с ключевыми клиентами. Процесс договорной работы с ключевыми клиентами. Концепция стратегического взаимодействия с ключевыми клиентами.	4	10		15
Тема 4. Прогнозирование и планирование сбытовой деятельности.	Сущность планирования и прогнозирования сбытовой деятельности предприятия. Цели и задачи планирования сбыта. Виды прогнозов. Методы прогнозирования сбыта. Экспертные методы прогнозирования сбыта. Статистические методы прогнозирования сбыта. Содержание плана сбыта и этапы его разработки.	6	12		15
Тема 5. Оценка эффективности стратегии сбыта.	Критерии и параметры оценки сбытовой деятельности. Оценка прибыльности и рентабельности сбыта. Оценка эффективности коммерческих расходов. Эффективность работы с клиентской базой. Достижение главных стратегических целей предприятия.	4	12		16
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		22	46	0	76

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Коммерческая деятельность : учебник и практикум для вузов / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 404 с.	https://urait.ru/viewer/kommercheskaya-deyatelnost-468978
Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент в 2 ч. Часть 2. Функциональные стратегии : учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов ; под редакцией В. С. Абрамова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 246 с.	https://urait.ru/viewer/strate-funkcionalnye-strategii-470510
Митрошенков, Олег Александрович. Деловое общение: эффективные переговоры : Практическое пособие / Митрошенков О. А. 2-е изд. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2019. - 315 с	https://urait.ru/viewer/delovo-effektivnye-peregovory-431323

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 301 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 52 посадочных мест, рабочее место преподавателя, трибуна аудиторная - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2шт.) - 1 шт., Экран с электроприводом, DRAPER 120 185x244 - 1 шт., Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>
<p>Ауд. 502 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 64 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., тумба мультимедийная - 1 шт., трибуна аудиторная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 153x200 см 213/84 - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Организационные основы систем сбыта.
- 2 Понятие, цели и задачи сбытовой деятельности.
- 3 Участники сбытовой деятельности
- 4 Содержание функциональной стратегии сбыта.
- 5 Характеристика систем и каналов сбыта.
- 6 Типы стратегий прямого и непрямого сбыта.
- 7 Последовательность формирования стратегии сбыта.
- 8 Характеристика организационных структур отделов сбыта на предприятии.
- 9 Функции отдела сбыта.
- 10 Взаимодействие отдела сбыта с другими подразделениями предприятия.
- 11 Функции персонала отделов сбыта.
- 12 Функции менеджера по работе с ключевыми клиентами.
- 13 Необходимые качества и компетенции специалиста по работе с ключевыми клиентами.
- 14 Характеристика и типы ключевых клиентов.
- 15 Формирование информационной базы о ключевых клиентах.
- 16 Стратегический анализ ключевых клиентов.
- 17 Особенности работы с ключевыми клиентами.
- 18 Процесс договорной работы с ключевыми клиентами.
- 19 Концепция стратегического взаимодействия с ключевыми клиентами.
- 20 Сущность планирования и прогнозирования сбытовой деятельности предприятия.
- 21 Цели и задачи планирования сбыта.
- 22 Методы прогнозирования сбыта.
- 23 Экспертные методы прогнозирования сбыта.
- 24 Статистические методы прогнозирования сбыта.
- 25 Содержание плана сбыта и этапы его разработки.
- 26 Критерии и параметры оценки сбытовой деятельности.
- 27 Оценка прибыльности и рентабельности сбыта.
- 28 Оценка эффективности коммерческих расходов.
- 29 Эффективность работы с клиентской базой.
- 30 Достижение главных стратегических целей предприятия.

1.2 Темы письменных работ

- 1 Разработка сбытовой стратегии производственного предприятия
- 2 Разработка сбытовой стратегии предприятия оптовой торговли
- 3 Разработка сбытовой стратегии предприятия розничной торговли
- 4 Разработка сбытовой стратегии предприятия интернет-торговли

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной	Тип контрольной	Способ проведения	Номера тем
-------------------	-----------------	-------------------	------------

точки	точки		
1	Информационно-аналитическая работа	письменно	1-3
2	Расчетно-практическая работа	письменно	4-5
3	Текущий контроль	письменно	1-5

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-5
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	2-5
Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой	1-3
Подготовка к экзамену	1-5
Курсовое проектирование	1-5

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	<p>Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.</p> <p>Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.</p>
3 (балл 55-69)	<p>Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.</p> <p>Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.</p>
4 (балл 70-84)	<p>Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной.</p> <p>Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.</p> <p>Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.</p>
5 (балл 85-100)	<p>Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.</p> <p>Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины.</p> <p>Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.</p>