

# 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.

## Управление продажами в торговле

### 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. Олейник Наталья Михайловна

к.э.н. Горшков Алексей Анатольевич

Часов по учебному плану	180	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  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
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>68</b>
Самостоятельная работа	76
Часы на контроль	36
<b>Итого академических часов</b>	<b>180</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>5</b>

Санкт-Петербург

2021

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>	<b>3</b>
<b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в     т.ч. отечественного производства .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных     профессиональных баз данных (СПБД).....</b>	<b>6</b>
<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>8</b>
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Темы письменных работ.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>	<b>12</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Цель:</b>	Формирование системы знаний, умений и навыков в области управления продажами в торговле.
--------------	--

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Управление продажами в торговле 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><b>Знать:</b> теоретические аспекты организации, управления и развития торгового бизнеса и коммерческой деятельности предприятий в цифровой экономике</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять организацию, управление и развитие отдела продаж коммерческого предприятия.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками в области оценки результатов деятельности сбытового персонала, оценки эффективности сбытовой деятельности коммерческих предприятий и развития бизнеса в цифровой экономике.</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, системный подход и концепция управления продажами в торговом бизнесе	Предмет, цель и задачи дисциплины. Определение основных понятий дисциплины: сбытовая деятельность, продажа, управление продажами, эффективная система продаж. Продажа и сбыт как часть маркетинговой функции предприятия. Эволюция теории и практики управления продажами. Цели и основные задачи управления и развития продаж торговых предприятий в цифровой экономике. Продажи как система. Участники	2	6		8

	системы продаж: производители, потребители, посредники, государственные институты, торговые организации, другие заинтересованные структуры. Концепция управления продажами. Элементы эффективной системы управления продажами в торговле. Характеристика бизнес-процессов продаж коммерческого предприятия. Современное состояние системы управления продажами в российских торговых компаниях.				
Тема 2. Организация работы отдела продаж коммерческого предприятия в цифровой экономике	Целеполагание создания отдела исходя из миссии торговой компании. Задачи, функции, принципы построения отдела продаж. Стратегический подход к обеспечению эффективности торговой деятельности и развитию бизнеса в цифровой экономике. Характеристика бизнес-процессов продаж коммерческого предприятия. Типы организационных структур отдела продаж. Факторы, влияющие на построение отдела продаж. Структура регламентов: положение об отделе продаж, должностные инструкции. Подразделения, взаимодействующие с отделом продаж. Построение отношений отдела продаж с другими подразделениями. Развитие отдела продаж: аудит системы продаж и определение текущего положения в отделе продаж; разработка стратегии развития отдела продаж; внедрение изменений в существующий отдел продаж. Развитие торгового бизнеса в цифровой экономике.	2	6		8
Тема 3. Организация системы продаж товаров и услуг	Виды продаж. Формы продаж. Функциональные зоны продаж. Этапы продаж. Виды, характеристика и формирование каналов продаж. Методы продаж товаров/услуг. Характеристика метода «воронка продаж», его роль в управлении продажами, функции, этапы. Онлайн-инструменты для привлечения клиентов. Работа с целевыми клиентами. Управление взаимоотношениями: поиск потенциальных клиентов, выстраивание продаж под потребности конкретных клиентов, презентации и переговоры, подбор аргументов, заключение сделок. Схема презентации товара AIDA. Новые практики и технологии продаж. Цифровая трансформация торгового бизнеса. Экосистема электронной торговли.	6	10		12
Тема 4. Прогнозирование и планирование продаж	Термины «прогнозирование» и «планирование» продаж. Управление продажами: стратегическое, тактическое, клиент ориентированное. Методы прогнозирования и планирования продаж. Прогнозирование продаж на основе анализа корреляций. Сущность, цели и задачи планирования продаж. Уровни планирования. Этапы составления плана. Показатели плана продаж. Постановка, корректировка и реализация плана продаж. Планирование продаж в Excel. Риски и их нейтрализация.	4	8		14
Тема 5. Управление финансами при управлении	Бюджет продаж, его оценка и распределение. Внутренний и внешний контроль продаж. Мониторинг продаж. Оценка системы продаж. Регулирование системы продаж в зависимости от	2	4		8

продажами	результатов.				
Тема 6. Управление торговым персоналом	Цели, задачи, функции руководителя отдела продаж коммерческого предприятия. Стили организационно-управленческой работы с малыми коллективами. Организация работы персонала отдела продаж. Функциональные обязанности персонала по реализации товаров/услуг. Должностные инструкции сотрудников отдела продаж. Мотивации персонала. Формы обучения персонала отдела продаж. Методы оценки работы персонала. Система контроля сроков исполнения задач. Ведение переговоров о реализации товаров/услуг. Схема презентации товара AIDA. Конфликты в процессе продаж, методы их разрешения. Роль наставничества в управлении продажами.	4	10		16
Тема 7. Автоматизации процесса управления продажами	Цели и задачи внедрения CRM-систем. Классификация CRM-систем. Этапы внедрения CRM-системы. Достоинства и недостатки. Оценка эффективности системы управления продажами.	2	2		10
<b>Контроль:</b>					<b>36</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>22</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>76</b>

\*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
Лифиц И. М. Товарный менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 405 с. — (Бакалавр. Прикладной курс).	<a href="https://urait.ru/viewer/товарный-менеджмент-466184">https://urait.ru/viewer/товарный-менеджмент-466184</a>
Коммерческая деятельность : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 404 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).	<a href="https://urait.ru/viewer/коммерческая-деятельность-468978">https://urait.ru/viewer/коммерческая-деятельность-468978</a>
Магомедов А. М. Экономика организаций торговли : учебник для прикладного бакалавриата / А. М. Магомедов. — 2-е изд., пер. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 266 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс).	<a href="https://urait.ru/viewer/экономика-организаций-торговли-473534">https://urait.ru/viewer/экономика-организаций-торговли-473534</a>

## **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)**

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

## **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
Ауд. 611 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, трибуна - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт., тумба мультимедийная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Экран Compact Electrol : размер экрана 153x200 см - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А
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.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А
Ауд. 210 Компьютерный класс (для проведения практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) с применением вычислительной техники). Оборудован мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 14 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна аудиторная - 1 шт., Компьютер Моноблок FOX MIMO 4450 2.8Gh\4gb\500GB\DVD-RW\21.5\WiFi\Lan - 16 шт., Проектор NEC NP610 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А

## 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 Определение основных понятий дисциплины: сбытовая деятельность, продажа, управление продажами, эффективная система продаж.
- 2 Цели и основные задачи управления и развития продаж торговых предприятий в цифровой экономике.
- 3 Продажи как система. Участники системы продаж: производители, потребители, посредники, государственные институты, торговые организации, другие заинтересованные структуры.
- 4 Концепция управления продажами. Элементы эффективной системы управления продажами.
- 5 Эволюция теории и практики управления продажами.
- 6 Современное состояние системы управления продажами в российских торговых компаниях.
- 7 Организация работы отдела продаж коммерческого предприятия в цифровой экономике
- 8 Типы организационных структур отдела продаж.
- 9 Факторы, влияющие на построение отдела продаж.
- 10 Целеполагание создания отдела исходя из миссии торговой компании. Задачи, функции, принципы построения отдела продаж.
- 11 Стратегический подход к обеспечению эффективности торговой деятельности и развитию бизнеса в цифровой экономике.
- 12 Структура регламентов: положение об отделе продаж, должностные инструкции.
- 13 Построение отношений отдела продаж с другими подразделениями.
- 14 Развитие отдела продаж: аудит системы продаж и определение текущего положения в отделе продаж; разработка стратегии развития отдела продаж; внедрение изменений в существующий отдел продаж.
- 15 Организация системы продаж товаров и услуг: виды, формы, зоны и этапы продаж.
- 16 Виды, характеристика и формирование каналов продаж.
- 17 Методы продаж товаров/услуг.
- 18 Методы организации продаж в современном ритейле: традиционный, мультиканальный, омниканальный.
- 19 Характеристика метода «воронка продаж», его роль в управлении продажами, функции, этапы.
- 20 Работа с целевыми клиентами. Онлайн-инструменты для привлечения клиентов.
- 21 Управление взаимоотношениями с клиентами: поиск потенциальных клиентов, выстраивание продаж под потребности конкретных клиентов, презентации и переговоры, подбор аргументов, заключение сделок.
- 22 Новые практики и технологии продаж.
- 23 Цифровая трансформация торгового бизнеса.
- 24 Экосистема электронной торговли.
- 25 Методы прогнозирования и планирования продаж.
- 26 Управление продажами: стратегическое, тактическое, клиентоориентированное.
- 27 Этапы составления плана. Показатели плана продаж.
- 28 Постановка, корректировка и реализация плана продаж.
- 29 Характеристика бизнес-процессов продаж коммерческого предприятия.
- 30 Управление финансами при управлении продажами. Бюджет продаж, его оценка и

распределение.

- 31 Внутренний и внешний контроль продаж. Мониторинг продаж. Оценка системы продаж.
- 32 Управление торговым персоналом: планирование, организация, мотивация, обучение, оценка, контроль.
- 33 Цели, задачи, функции руководителя отдела продаж.
- 34 Ведение переговоров о реализации товаров/услуг.
- 35 Конфликты в процессе продаж, методы их разрешения.
- 36 Роль наставничества в управлении продажами.
- 37 Классификация, цели и задачи внедрения CRM-систем.
- 38 Этапы внедрения CRM-системы, достоинства и недостатки.
- 39 Оценка эффективности системы управления продажами.

## **1.2 Темы письменных работ**

- 1 Управленческий стиль руководителя в работе с сотрудниками отдела продаж
- 2 Преимущества и недостатки основных методов анализа товарного ассортимента
- 3 Основные подходы к планированию и прогнозированию продаж
- 4 Стили организационно-управленческой работы с малыми коллективами
- 5 Организация оперативной работы и управления отделом продаж
- 6 Взаимосвязь маркетинга и управления в процессе продажи
- 7 Основные подходы к управлению продажами, их сравнительная характеристика
- 8 Электронная коммерция как инструмент управления коммерческой деятельностью
- 9 Проблемы управления электронным бизнесом и электронной коммерцией
- 10 Основные подходы к определению этапов процесса продажи
- 11 Применение метода воронки в управлении продажами
- 12 Преимущества и недостатки различных систем расчета премиальных выплат для менеджеров по продажам
- 13 Цели, методы и основные критерии оценки управления клиентской базой в продажах
- 14 Особенности работы с дебиторской задолженностью в отделе продаж
- 15 Выработка индивидуального стиля продажи
- 16 Сравнительная характеристика и выбор CRM системы для отдела продаж
- 17 Основные причины конфликтов внутри и вне отдела продаж и способы их предотвращения
- 18 Основные роли и функции руководителя отдела продаж в современных условиях
- 19 Этапы создания нового отдела продаж
- 20 Управление изменениями в отделе продаж
- 21 Внедрение формальных процедур в отделе продаж – основные виды и назначение
- 22 Организация документооборота в отделе продаж
- 23 Зависимость продаж от психологии и ее использования на различных этапах
- 24 Организация наставничества в отделе продаж
- 25 Внедрение и управление отчетностью в отделе продаж
- 26 Особенности этапов презентации в процессе продажи
- 27 Основные стратегии переговоров в процессе продажи
- 28 Управление продажами через дилерскую и дистрибьюторскую сеть
- 29 Особенности управления продажами в диджитал-сфере
- 30 Измерение эффективности и аудит отдела продаж

## **1.3 Контрольные точки**

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Контрольная работа	письменно	1,2,3,4
2	Контрольная работа	письменно	5,6,7
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-7

## 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	1-7
Подготовка к экзамену	1-7
Курсовое проектирование	1-7

## 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
$\leq 54$	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
$\geq 85$	отлично

## Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
----------------	--

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