

Національний університет водного господарства та
природокористування
Навчально-науковий інститут економіки і менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова науково-методичної
ради НУВГП
е-підпис Олег ЛАГОДНЮК

03.09.2021

06-08-173S

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

SYLLABUS

УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ	SALES MANAGEMENT
Освітній рівень: магістерський (перший)	Educational level: master's (second)
Спеціальність Менеджмент	Specialty: Management
Освітня програма: Менеджмент організацій і адміністрування	Educational Program: Organization management and administration

Силабус навчальної дисципліни «Управління продажами» для здобувачів вищої освіти ступеня «магістр», які навчаються за освітньо-професійною програмою *Менеджмент організацій і адміністрування, 073 Менеджмент*. Рівне. НУВГП. 2021. 12 с.

ОПП на сайті університету: <https://start.nuwm.edu.ua/osvitni-prohramy/item/menedzhment-menedzhment-orhanizatsii-i-administruvannia-m>

Розробник силабусу: Безтелесна Л.І., д.е.н., професор кафедри менеджменту, професор

Силабус схвалений на засіданні кафедри менеджменту
Протокол № 1 від “27” серпня 2021 року

Завідувач кафедри: Кожушко Л.Ф. д.т.н. професор.
Керівник ОП Судук О.Ю. к.с.-г. н. доцент.

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ економіки і менеджменту
Протокол № 1 від “02” вересня 2021 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІ: Ковшун Н.Е., д.е.н., професор

СЗ №-3941 в ЕДО

© Безтелесна Л.І., 2021
© НУВГП, 2021

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ*

Ступінь вищої освіти	Магістр
Освітня програма	Менеджмент організацій і адміністрування
Рік навчання, семестр	1 рік навчання, 1 семестр
Кількість кредитів	3
Лекції:	16 денна /2 заочна
Практичні заняття:	14 денна /6 заочна
Самостійна робота:	60 денна /82 заочна
Курсова робота:	Ні
Форма навчання	Денна
Форма підсумкового контролю	Залік
Мова викладання	Українська

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА*

ПРОФАЙЛ ЛЕКТОРА

	Безтелесна Л.І., д.е.н., професор кафедри менеджменту, професор
Вікіситет	http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php
ORCID	0000-0002-0262-9334
Як комунікувати	l.i.beztelesna@nuwm.edu.ua Актуальні оголошення на сторінці дисципліни в системі MOODLE

ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Анотація навчальної дисципліни, в т.ч. мета та цілі	<p>Управління продажами є інструментом забезпечення прибуткової діяльності підприємства та його конкурентоспроможності. Вдала організація продажу товарів дає можливість підприємству глибоко пізнати свого споживача та швидко реагувати на зміни його смаків, потреб та вимог, що є головним критерієм діяльності менеджерів з продажу.</p> <p>Мета вивчення дисципліни – засвоєння основ теоретичного і практичного управління продажами.</p> <p>Цілі дисципліни - сформулювати компетентності щодо технологій та методів організації, прогнозування, мотивування персоналу відділу продажу.</p>
Посилання на розміщення навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle	https://exam.nuwm.edu.ua/ https://exam.nuwm.edu.ua/mod/assign/view.php?id=21077
Компетентності	<p>СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструменти менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів в організації різних форм власності.</p> <p>СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації.</p>

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління організацією.

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання

ПР1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління організацією в непередбачуваних умовах.

ПР2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

ПРН 5. Планувати діяльність організації в стратегічному і тактичному розрізах.

ПР 6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень у непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

ПР13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).

Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)

Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності)

Структура навчальної дисципліни

Зазначено нижче в таблиці

Методи оцінювання та структура оцінки

Для досягнення цілей та завдань курсу студентам потрібно вчасно виконати практичні завдання з тем курсу, вчасно здати модульні контролі знань.

Кількість балів за виконання кожного завдання наведена у таблиці «Бюджет часу навчальної дисципліни за формами навчання».

*Студенти можуть отримати **додаткові** бали за: виконання додаткових завдань дослідницького характеру за темою курсу. Тему дослідницької роботи можуть вибрати самостійно за погодженням із викладачем. Додаткові бали студентам також можуть бути зараховані за конкретні пропозиції з удосконалення змісту навчальної дисципліни.*

Модульний контроль проходить у формі тестування. У тесті 30 запитань різної складності: рівень 1 – 26 запитань по 0,5 бали (13 балів), рівень 2 – 2 запитань по 2 бали (4 бали), рівень 3 – 1 запитання по 3 бали (3 бали). Усього – 20 балів.

Порядок проведення поточних і семестрових контролів та інші документи, пов'язані з організацією оцінювання та порядок подання апеляцій наведений на сторінці Навчально-наукового центру незалежного оцінювання за посиланням - <https://nuwm.edu.ua/strukturni-pidrozdili/navch-nauk-tsentr-nezaleznoho-otsiniuvannia-znan/dokumenty>

<p>Місце навчальної дисципліни в освітній траєкторії здобувача вищої освіти</p>	<p>Курс вивчається в першому семестрі другого року навчання і базується на знаннях отриманих при вивченні дисциплін менеджмент організацій, лідерство та управління командою, психолого-педагогічні основи професійної діяльності, стратегічне планування, креативний менеджмент</p>
<p>Поєднання навчання та досліджень</p>	<p><i>Студенти мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.</i></p> <p><i>В освітньому процесі використовуються наукові досягнення викладача курсу</i></p> <p>1.Безтелесна Л.І., Пляшко О.С., Малков Д.І. Громадське харчування як індикатор якості життя людських ресурсів та соціально-економічного розвитку суспільства. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права: серія економічна. 2019. Випуск 22.</p> <p>2.Безтелесна Л.І., Паламарчук О.С. Інноваційний розвиток будівельних підприємств на локальному рівні. Бізнес Інформ. 2020.№2.С.193-202.</p>
<p>Інформаційні ресурси</p>	<p>1. Джоббер Д. Продажи и управление продажами. М.:ЮНИТИ-ДАНА.2015.622с.</p> <p>2.Пилипчук В.П., Данніков О. В. Управління продажем.К.:КНЕУ.2011.627с.</p> <p>3. Ентоні Яннаріно Інструкція ефективного продавця. – К.:Видавництво Наш формат, 2020 – 192 с.</p> <p>4. Кондратюк І. В., Малініна М. Я. Професійні продажі.- Івано-Франківськ: «Лілея-НВ», 2015. 192с.</p> <p>5. Все об управленні продажами / Олейник К., Иванова С., Болдогоев Д. М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР. 2014. – 331 с.</p>
<p>ПРАВИЛА ТА ВИМОГИ (ПОЛІТИКА)*</p>	
<p>Дедлайни та перескладання</p>	<p>Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», http://er3.nuwm.edu.ua/4273/. Згідно цього документу і реалізується право студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі.</p> <p>Перездача модульних контролів здійснюється згідно http://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdzili/navch-nauk-tsentr-nezaleznoho-otsiniuvannia-znan/dokumenty.</p> <p>Оголошення стосовно дедлайнів здачі та перездачі оприлюднюються на сторінці MOODLE https://exam.nuwm.edu.ua/</p>
<p>Правила академічної доброчесності</p>	<p>За списування під час проведення модульного контролю чи підсумкового контролю, студент позбавляється подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість.</p> <p>За списування під час виконання окремих завдань, студенту знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності.</p> <p>Документи стосовно академічної доброчесності (про плагіат, порядок здачі курсових робіт, кодекс честі студентів, документи Національного агентства стосовно доброчесності) наведені на сторінці ЯКІСТЬ ОСВІТИ сайту НУВГП -</p>

<http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnisti>

Вимоги до відвідування

Студенту не дозволяється пропускати заняття без поважних причин. Якщо є довідка про хворобу чи іншу поважну причину то студенту не потрібно відпрацьовувати пропущене заняття. Студент має право оформити індивідуальний графік навчання згідно відповідного положення <http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/> При об'єктивних причинах пропуску занять, студенти можуть самостійно вивчити пропущений матеріал на платформі MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua> Здобувачі без обмежень можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки.

Неформальна та інформальна освіта

Студенти мають право на перезарахування результатів навчання набутих у неформальній та інформальній освіті згідно відповідного положення <http://nuwm.edu.ua/sp/neformalna-osvita>. Студенти можуть самостійно на платформах Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn та інших опановувати матеріал для перезарахування результатів навчання. На youtube студенти мають змогу прослухати вебінари, тренінги «Управління продажами» Євгеній Колотилов <https://www.youtube.com/watch?v=T44uhV-7Q64> Михайло Графський <https://www.youtube.com/watch?v=T44uhV-7Q64>

ДОДАТКОВО

Правила отримання зворотної інформації про дисципліну*

Здобувач вищої освіти має право звертатися до викладача за додатковим поясненням матеріалу теми, змісту практичних завдань, самостійної роботи та ІНДЗ протягом семестру усно (під час занять), корпоративною електронною поштою або через систему повідомлень Moodle. Викладач призначає консультації для аналізу самостійної роботи студентів. Відвідування таких консультацій є добровільним. Консультації можуть проводитися онлайн із застосуванням сервісу Join Hangouts Meet.

Щосеместрово студенти заохочуються пройти онлайн опитування стосовно якості викладання та навчання викладачем даного курсу та стосовно якості освітнього процесу в НУВГП. За результатами анкетування студентів викладачі можуть покращити якість навчання та викладання за даною та іншими дисциплінами. Результати опитування студентам надсилають обов'язково.

Порядок опитування, зміст анкет та результати анкетування здобувачів минулих років та семестрів завантажені на сторінці «ЯКІСТЬ ОСВІТИ»:

<http://nuwm.edu.ua/porjadok-opituvannja>

<http://nuwm.edu.ua/sp/anketuvannja>

<http://nuwm.edu.ua/sp/rezultati-opituvannja>

Оновлення*

За ініціативою викладача зміст даного курсу оновлюється щорічно, враховуючи зміни у законодавстві України, наукових досягнень в управлінні продажами.

Навчання осіб з інвалідністю

Документи та довідково-інформаційні матеріали стосовно організації навчального процесу для осіб з інвалідністю доступно за посиланням <http://nuwm.edu.ua/sp/dlja-osib-z-invalidnistju> У випадку навчання таких категорій здобувачів освітній процес даного курсу враховуватиме, за можливістю, усі особливі

потреби здобувача.

Викладач та інші здобувачі даної освітньої програми максимально сприятимуть організації навчання для осіб з інвалідністю та особливими освітніми потребами.

Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання

До викладання курсу долучені працівники, що займаються укладанням договорів на виконання підрядних робіт ПВКФ «Фіалка» та продажем послуг ТозВ «ЗАГРАВА ГЕЙМС».

Викладач дисципліни має практичний досвід продажу освітніх послуг, зокрема, навчання працівників ПрАТ «Азот», що внесені до кадрового резерву, державних службовців у Рівненському обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій та консалтингових для редакції газети «Вісті Рівненщини».

Інтернаціоналізація

Електронні бібліотеки:

<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/korisni-posilannya/elektronni-biblioteki>

Як знайти статтю у Scopus:

<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/biblioteka/novini/item/506-v-dopomohu-avtoram>

Можливості доступу до електронних ресурсів та сервісів:

<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/biblioteka/novini/item/516-mozhlyvosti-dostupu-do-resursiv-i-servisiv>

Студенти можуть бути залучені (за їх згодою) до участі у підготовці грантових заявок на участь у міжнародних конкурсах та участі в інших громадських ініціативах.

Практичні заняття

№	Тема	Опис теми	год	Програмні продукти	Сфери компетентностей
Змістовий модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ-ПРОЦЕДУРНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ					
1	Організація відділу продажу	Визначення ролі відділу продажу у діяльності компанії. Способи взаємодії відділу продажу з іншими структурними підрозділами. Конверсія відділу продажу.	2	You-tube канал (перегляд відео)	Організація прибуткової діяльності підприємства
2	Інформаційне та процедурне забезпечення управління продажами	Формування клієнтської бази, методика її аналізу та задоволеності	2	CRM-система Бітрікс 24	Здійснення інформаційного та методичного забезпечення управління продажами
3	Стратегія і тактика управління продажами	Побудова воронки продаж та її аналіз.	2	CRM-система Бітрікс 24	Аналіз потреб споживача та способів їх задоволення
	Всього		6		
Змістовий модуль 2. ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ					
4	Прогнозування та планування продажу	Формування прогнозів та планів відділу продажу (річних, місячних та щоденних).	2	CRM-система Бітрікс 24	Формування прогнозів і планів продажу
5	Особливості управління продажами на промисловому ринку та сфері послуг	Формування скриптів для продажу промислової продукції та послуг та лояльності клієнтів.	2	CRM-система Бітрікс 24	Створення та налагодження ефективних комунікацій

6	Відбір і мотивація персоналу відділу продажу	Формування КРІ для відділу продажу та працівників, індивідуальних планів розвитку; системи матеріальної та нематеріальної мотивації.	2	CRM-система Бітрікс 24	Навчання впродовж життя
7	Контроль і оцінка ефективності продажу	Розрахунок ефективності продажу. Пошук шляхів оптимізації витрат і зростання виручки від реалізації.	2	CRM-система Бітрікс 24	Формування ефективних управлінських рішень
	Всього		8		
	Разом		14		

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У РОЗРІЗІ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Теми	Опис теми	Сфери компетентностей	Методи, технології, засоби навчання
0. Організація роботи над вивченням курсу	Оцінювання вхідних компетентностей за темами курсу		Тестування
Модуль 1 ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ-ПРОЦЕДУРНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ			
Тема 1. Управління продажами: суть та цілі, оцінювання трендів.	Сутність продажів та їх роль. Типи продажів. Прийоми замовлень та помічники у їх отриманні. Імідж продаж. Сутність управління продажами та його призначення. Залежність між продажами і маркетингом. Сучасні тренди у продажах та причини їх прояву.	C1	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження
Тема 2. Організація відділу продажу.	Процес і техніка організації продажу. Цілі, завдання та функції підприємства в управлінні продажами. Формування взаємовигідних відносин між партнерами та ділових стосунків.	C4	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження, вебінар на youtube
Тема 3. Інформаційне та процедурне забезпечення управління продажами.	Маркетингове та інформаційне забезпечення формування й реалізація бізнес-рішень на основі впровадження CRM-технології. Аналіз клієнтської бази. Моніторинг задоволеності споживачів. Цільові групи клієнтів. Управління відносинами з клієнтами.	C5	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження
Тема 4. Стратегія і тактика управління продажами.	Фактори впливу на формування й реалізації стратегії. Процес розробки та реалізації стратегії продажу. Лояльність клієнтів та способи її формування.	C4	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження
Модуль 2. ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ			
Тема 5. Прогнозування та планування продажу.	Аналіз ринкових можливостей компанії. Методи прогнозування продажу. Прогнозування попиту. Планування реалізації (продажу).	C9	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження

Тема 6. Особливості управління продажами на промисловому ринку та сфері послуг.	Типи продажів на промислових ринках. Технологія проведення бізнес-процесу закуплі та продажу. Розробка, дизайн, процес доставки послуги. Взаємозв'язок якості та продажу послуг.	C5	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження
Тема 7. Відбір і мотивація персоналу відділу продажу.	Важливість відбору персоналу для відділу продажу. Взаємодія керівників відділу продажу та HR у підборі персоналу. Розробка ефективної форми заявки. Проведення співбесіди. Мотивація: матеріальна та нематеріальна.	C4	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження, вебінар на youtube
Тема 8. Контроль і оцінка ефективності продажу.	Бюджет продаж. Розподіл бюджету. Формування стандартів по роботі. Збір інформації. Показники роботи. Співбесіда з оцінки роботи. Ціль та необхідність здійснення контролю. Визначення ефективності продаж.	C9	Міні-лекції, обговорення, рольові ігри, ситуаційні дослідження, вебінар на youtube
X. Самооцінювання набутих компетентностей, зворотний зв'язок	Самооцінювання. Обговорення результатів.		Дискусія, Обговорення результатів.

БЮДЖЕТ ЧАСУ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ФОРМАМИ НАВЧАННЯ

Теми	Денна форма навчання					Заочна форма навчання				
	Обсяг, год				Балів	Обсяг, год				Балів
	Всього го	В тому числі				Всього го	В тому числі			
		Лекції	Практ-ні	Самостійна			Лекції	Практ-ні	Самостійна	
0. Організація роботи над вивченням курсу	2	0,5		1,5		1	0,5		0,5	
Модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ-ПРОЦЕДУРНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ	43,5	8	6	30	50	45	1	4	40	50

Тема 1. Управління продажами: суть та цілі, оцінювання трендів	11,5	1,5	-	10	12	10			10	5
Тема 2. Організація відділу продажу	10	2	2	6	6	12,5	0,5	2	10	10
Тема 3. Інформаційне та процедурне забезпечення управління продажами	12	2	2	8	6	10			10	5
Тема 4. Стратегія і тактика управління продажами	10	2	2	6	6	12,5	0,5	2	10	10
Модульний контроль 1	1			1	20	1			1	20
Модуль 2. ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ	44,5	8	8	49	50	43,5	0,5	2	41	50
Тема 5. Прогнозування та планування продажу	12	2	2	8	6	10			10	5
Тема 6. Особливості управління продажами на промисловому ринку та сфері послуг	12	2	2	8	8	10			10	10
Тема 7. Відбір і мотивація персоналу відділу продажу	12	2	2	8	10	13,5	0,5	2	11	10
Тема 8. Контроль і оцінка ефективності продажу	7,5	1,5	2	4	6	10			10	5
Х. Самооцінювання набутих компетентностей, зворотний зв'язок	1	0,5		0,5		1			1	
Модульний контроль 2	1			1	20	1			1	20
Всього	90	16	14	100	100	90	2	6	82	100

Лектор, д.е.н., професор

Л.І.Безтелесна