ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей кафедрой

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
ЮУрГУ
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Прохоров А. В.
Пользователь: prokhorovav
Дата подписания: 04.04.2025

А. В. Прохоров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.09 Управление продажами и взаимодействие с клиентами
для направления 38.03.02 Менеджмент
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Управление организацией
форма обучения очно-заочная
кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 970

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
ЮУрГУ
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Прохоров А. В.
Пользователь: prokhorovav
Дата подписания: 04.04.2025

А. В. Прохоров

Разработчик программы,
к.техн.н., доц., доцент

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
ЮУрГУ
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Максакова И. В.
Пользователь: maksakovaiv
Дата подписания: 04.04.2025

И. В. Максакова

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Овладение теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в области управления продажами, приобретение навыков самостоятельного, инициативного и творческого использования теоретических знаний в практической деятельности в работе менеджера, освоение студентами современных подходов, приемов и методов управления поведением потребителей в процессе торговых сделок и формирование системы знаний и умений в области общения с покупателями. Задачи: - сформировать понимание концепции управления продажами с позиции различных подходов; - освоить сущность построения и управления распределительной системы предприятия: понятие и виды каналов сбыта, условия выбора определенных каналов сбыта, характеристика посредников, их мотивация и контроль деятельности; - изучить основы функционирования отдела продаж на предприятии: принципы организационного построения и этапы процесса управления»; - рассмотреть основные этапы процесса продажи и определить особенности их реализации; - освоить на примере практического материала методики решения задач в области управления продажами.

Краткое содержание дисциплины

Организация, планирование, контроль процесса продаж. Взаимодействие с клиентом в процессе продаж. Техники продаж. Презентация товаров и услуг. Процессы заключения сделок.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен реализовывать управление маркетинговой деятельностью предприятия для продвижения продуктов и услуг, а также управления проектами организации	Знает: основные методы управления продажами и взаимодействия с клиентами; современные административные, экономические и социально-психологические методы управления продажами; типы инструментов поддержки продаж Умеет: организовывать процесс продаж на всех этапах бизнес-процесса продажи; осуществлять поиск клиентов и размещать заказы, контролировать выполнение условий продаж, предотвращать возникновение рисков на этапах товародвижения Имеет практический опыт: анализа и планирования в продажах; построения бизнес-процесса продаж

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Исследование рынка, Управление маркетинговой деятельностью предприятия, Технологии продвижения бизнеса	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Исследование рынка	Знает: методологию проведения исследования рынка и анализа его результатов для принятия управленческих решений Умеет: анализировать результаты маркетинговых исследований Имеет практический опыт: подготовки решения на основе полученных результатов маркетингового исследования
Управление маркетинговой деятельностью предприятия	Знает: цели и задачи управления маркетингом; роль и место управления маркетингом в менеджменте корпорации; принципы управления маркетингом; основы организации маркетинговой деятельности корпорации; процесс разработки стратегии маркетинга; процесс разработки оперативного плана маркетинга; основы организации контроля, оценки и аудита маркетинга Умеет: правильно формулировать цели и задачи управления маркетингом; сформировать адекватную организационную структуру службы маркетинга; разработать план маркетинга; ставить и решать задачи операционного маркетинга; разработать комплекс маркетинга для товара (услуги); оценить эффективность управления маркетингом организации Имеет практический опыт: разработки стратегии маркетинга; реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивация и контроль); разработки плана и бюджета маркетинга; проведения контроля, оценки и аудита маркетинга
Технологии продвижения бизнеса	Знает: место и роль технологий продвижения, рекламы и связи с общественностью в бизнесе; понятие и особенности рекламы и связи с общественностью в сфере предпринимательства; роль технологий продвижения бизнеса в развитии организации Умеет: организовать разработку программы продвижения бизнеса; провести сегментацию потребителей и выбор целевого рынка в рамках разработки стратегии продвижения бизнеса Имеет практический опыт: реализации разработанной стратегии продвижения бизнеса

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 26,25 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		9
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	20	20
Лекции (Л)	10	10
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	10	10
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	81,75	81,75
Самостоятельное изучение разделов дисциплины и подготовка к выпонению заданий	31,75	31.75
Выполнение заданий ЭУК в "Электронном ЮУрГУ"	30	30
Подготовка к зачету	20	20
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Понятие управления продажами. Современные принципы и модели управления продажами	4	2	2	0
2	Формирование технологии эффективных продаж. Управление технологией продажи	4	2	2	0
3	Психологические аспекты продажи товаров и услуг	4	2	2	0
4	Методы прямого и косвенного воздействия на покупательское поведение потребителей	4	2	2	0
5	Ценовое, технологическое и мотивационное стимулирование сбыта	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Осуществление управления продажами на основе оптимизационного принципа, Осуществлениеуправленияпродажами на основе оптимизационного принципа. Сравнение оптимизационного и директивного принципов управления. Главные элементы управления продажами: внешняя среда, маркетинговые стратегии, персонал.Модели управления продажами транзакционная, предпринимательская и консультационная	2
2	2	Основные этапы формирования технологии эффективных продаж. Факторы, влияющие на эффективность продаж: спрос потребителей, их потребности, рекламная политика, скидки, качество продукции, стимулирование персонала, грамотное прогнозирование объемов продаж. Использование в управлении продажами методов математического моделирования и статистических методов. Выбор математического моделирования. Активные и пассивные приемы продажи. Классификация форм и методов продажи и	2

		моделирование оптимальных условий из реализации. Интерьер мест продажи и принципы его формирования в зависимости от конкретных деловых ситуаций.Понятие о качестве и культуре торгового обслуживания. Методы их количественной оценки. Влияние качества и культуры торгового обслуживания на активность покупательского поведения.Планировка мест продажи и пространственное размещение товаров и услуг. Способыоптимизации этого процесса. Основные приемы мерчендайзинга и особенности их применения с учетом национального менталитета в России	
3	3	Основные стадии поведения покупателей в процессе продажи товаров и услуг. Основные этапы этих стадий и их логическая взаимосвязь. Способы прямого и косвенного воздействия на клиентов на каждом этапе и ситуационные условия их применения. Профессиональные качества продавца, вызывающие доверие со стороны покупателей. Ситуационные факторы подбора персонала по половозрастным характеристикам, типу внешности, психологической структуре личности и др. Методы превентивной диагностики профессиональных качеств продавца.Типы покупателей и способы их визуальной экспресс-оценки. Особенности работы с отдельными типами покупателей в оптовой и розничной торговле.Способы создания торгового контакта. Корректные и некорректные приемы завоевания доверия. Использование приемов нейролингвистического программирования в процессе деловой беседы. Способыустного предложения и условия их применения. Стадии деловой беседы в ходе торгового контакта, оптимальные способы их реализации и оценка намерений клиентов на основе анализа невербальных сигналов	2
4	4	Цели воздействия на покупателей и условия их применения. Прямые и косвенные цели, их сравнительная эффективность.Понятие о рекламном аргументе. Методика формирования рекламного аргумента. Оценка убедительности, желательности, исключительности и утилитарности альтернативных вариантов воздействия на поведение покупателей. Превентивные и актуальные методы оценки эффективности рекламных аргументов и сообщений. Типовые приемы усиления отдельных средств воздействия на потенциальных покупателей.Формирование бюджета мероприятий по управлению покупательским поведением. Способы оптимизации затрат и условия их применения	2
5	5	Понятие о стимулировании сбыта товаров и услуг. Цена как фактор управления поведением покупателей. Понятие об оптимальной цене и методах ее определения. Способы и направления коррекции оптимальных цен с учетом психотипа основного контингента покупателей.Экономическое стимулирование сбыта: ценовые и неценовые методы. Условия их применения. Способы расчета оптимальных размеров скидок с цены, бонусов, подарков и т.п.Технологическое стимулирование сбыта: использование оптимальных объемных, конструкционных и цветовых решений. Влияние интерьера на подсознательные мотивы покупательского поведения. Способы манипулирования покупательским поведением.Мотивационное стимулирование сбыта: основные формы и методы материального стимулирования труда продавцов и их влияние на трудовое поведение персонала. Способы формирования у продавцов установок на активное и качественное обслуживание покупателей и условия их применения	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов

1	1	Понятие управления продажами. Современные принципы и модели управления продажами. Обсуждение темы по вопросам	2
2	2	Формирование технологии эффективных продаж. Управление технологией продажи. Решение кейсов	2
3	3	Психологические аспекты продажи товаров и услуг. Решениее кейса	2
4	4	Методы прямого и косвенного воздействия на покупательское поведение потребителей. Решение кейса	2
5	5	Ценовое, технологическое и мотивационное стимулирование сбыта. Решение задач	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Самостоятельное изучение разделов дисциплины и подготовка к выпонению заданий	ЭУМД: №1 С. 5-320, №2 с. 5-38	9	31,75
Выполнение заданий ЭУК в "Электронном ЮУрГУ"	https://edu.susu.ru	9	30
Подготовка к зачету	ЭУМД: №1 С. 5-320, №2 с. 5-38	9	20

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	9	Текущий контроль	Задание 1	0,15	10	Контрольный тест по теме содержит 10 заданий. На прохождение теста даны 2 попытки по 10 минут. Тест считается успешно пройденным, если вы дали не менее 60% правильных ответов.	зачет
2	9	Текущий контроль	Задание 2	0,15	10	Контрольный тест по теме содержит 10 заданий. На прохождение теста даны 2 попытки по 10 минут. Тест считается успешно пройденным, если вы дали не менее 60% правильных ответов.	зачет

3	9	Текущий контроль	Задание 3	0,15	10	Контрольный тест по теме содержит 10 заданий. На прохождение теста даны 2 попытки по 10 минут. Тест считается успешно пройденным, если вы дали не менее 60% правильных ответов.	зачет
4	9	Текущий контроль	Задание 4	0,15	10	Контрольный тест по теме содержит 10 заданий. На прохождение теста даны 2 попытки по 10 минут. Тест считается успешно пройденным, если вы дали не менее 60% правильных ответов.	зачет
5	9	Текущий контроль	Задание 5	0,15	10	Контрольный тест по теме содержит 10 заданий. На прохождение теста даны 2 попытки по 10 минут. Тест считается успешно пройденным, если вы дали не менее 60% правильных ответов.	зачет
6	9	Текущий контроль	Задание 6	0,25	25	Практческое задание содержит 5 задач. Правильное решение кадлой здачи - 5 баллов. Задача должна соровожждать комменариями, рассуждениями, решеним (если необходимо) . По каждой задаче должны быть выводы	зачет
7	9	Проме-жуточная аттестация	Тест промежуточной аттестации	-	30	Промежуточная аттестация проводится на портале «Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru). В назначенное по расписанию время студент проходит видео- и аудио-идентификацию и выполняет тест. Студенту предоставляется 1 попытка с ограничением по времени для прохождения теста. Попытки оцениваются автоматически: максимальный балл за каждый вопрос - 1. Количество вопросов - 30. Метод оценивания — высшая оценка.	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе взвешенной суммы полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и задание промежуточной аттестации.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ						
		1	2	3	4	5	6	7
ПК-3	Знает: основные методы управления продажами и взаимодействия с клиентами; современные административные, экономические и социально-психологические методы управления продажами; типы инструментов	+	+	+	+	+	+	+

	поддержки продаж							
ПК-3	Умеет: организовывать процесс продаж на всех этапах бизнес-процесса продажи; осуществлять поиск клиентов и размещать заказы, контролировать выполнение условий продаж, предотвращать возникновение рисков на этапах товародвижения	+	+	+	+	+	+	+
ПК-3	Имеет практический опыт: анализа и планирования в продажах; построения бизнес-процесса продаж						+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Дрёмова, Ю. Г. Управление продажами: практические ситуации для анализа : учебное пособие / Ю. Г. Дрёмова, А. А. Букова. — Москва : Научный консультант, 2018. — 60 с. — ISBN 978-5-6040573-4-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/111833 (дата обращения: 25.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	ЭБС издательства Лань	Кудинов, А. В. 1С:Академия ERP. Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами : руководство / А. В. Кудинов, А. А. Мироненко. — 2 изд., стереотипное. — Москва : , 2025. — 325 с. — ISBN 978-5-9677-3486-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/451457 (дата обращения: 04.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	ЭБС издательства Лань	Литовская, Ю. В. Управление продажами : учебное пособие / Ю. В. Литовская. — Магнитогорск : МГТУ им. Г.И. Носова, 2022. — 87 с. — ISBN 978-5-9967-2501-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/432779 (дата обращения:

			04.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Контроль самостоятельной работы	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Лекции	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Практические занятия и семинары	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Зачет	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Самостоятельная работа студента	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)