

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Факультет/Институт/Филиал

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума  
ученого совета ННГУ  
протокол от "30" ноября 2022 г. № 13

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**Управление продажами**

**Специальность среднего профессионального образования**

38.02.04 «Коммерция (по отраслям)»

**Квалификация выпускника**

Менеджер по продажам

**Форма обучения**

очная

2022 год

Программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)»

Автор:

Преподаватель СПО  
должность, ученая степень, звание

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Костригина Т.С.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии  
«14» ноября 2022 протокол №6 .

Председатель методической комиссии института экономики и предпринимательства  
к.э.н., доцент Макарова С.Д

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1.</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2.</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина управление продажами является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)»

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОП. 11

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются знания и умения, формируются общие и профессиональные компетенций:

Код и содержание компетенции	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Устанавливать контакты с деловыми партнерами; особенности и правила контактов с деловыми партнерами; Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции
ПК 1.7	Уметь принимать активное участие в ситуациях, требующих корректного управленческого и делового общения; знать методы, средства и приемы управления продажами; применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения
ПК 2.3	Уметь использовать экономические методы оценки эффективности продаж и работы торгового персонала; уметь применять в практических ситуациях экономические методы, рассчитывать микроэкономические показатели, анализировать их, а также рынки ресурсов; знать методы оценки эффективности продаж и работы торгового персонала
ПК 2.5	Знать методы выявления и описания спроса на товары; уметь определять потребности клиентов и особенности спроса; выявлять потребности, виды спроса и соответствующие им типы маркетинга для обеспечения целей организации, формировать спрос и стимулировать сбыт товаров
ПК.2.8	Уметь оценивать конкурентоспособность организации и товара; знать понятие и методы оценки конкурентоспособности; реализовывать сбытовую политику организации в пределах своих должностных обязанностей, оценивать конкурентоспособность товаров и конкурентные преимущества организации.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>96</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>68</b>
в том числе	
теоретическое обучение	34
практические занятия	34
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>28</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме ИТО</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Документационное обеспечение управления»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1 Предпринимательская деятельность в торговле</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Понятия «бизнес» и предпринимательство». Характерные черты и цели предпринимательской деятельности. Коммерческая (торговая) предпринимательская деятельность: понятие, задачи, функции, субъекты и объекты. Роль рынка в развитии коммерческой предпринимательской деятельности. Сущность и функции рынка.		
	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Выполнение заданий		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Опрос		
<b>Тема 2. Проектирование и внутренняя планировка предприятий</b>	Самостоятельная работа	4	
	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Характеристика целевого сегмента рынка: учет особенностей эмоций, логики и вкуса целевого покупателя при проектировании торгового зала магазина. Создание маршрута в торговом зале. Виды маршрутов и критерии эффективности управления движением покупателей в торговом пространстве магазина. Выделение зон согласно логике покупателей. Варианты торгового зонирования. Цвет как составляющая образа магазина. Цветовое кодирование различных зон магазина. Принципы организации входной зоны: фасада, вывески, витрин, - с учетом особенностей психологии восприятия		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	Выполнение заданий		
	Самостоятельная работа	4	

<b>Тема 3 Размещение и выкладка товаров</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Выкладка товаров в торговом зале. Предпродажная подготовка товаров. Оформление ценников. Виды операций при приемке товаров, их характеристика. Приемка и проверка количества поступившего товара. Хранение товаров: понятие «хранение товаров», срок хранения, срок годности, срок реализации, режим хранения. Способы хранения товаров и способы их укладки Правила и нормы складирования товаров. Операции по подготовке товаров к продаже, их характеристика. Понятие распаковки и сортировки товаров. Правила оформления ценников Понятие выкладки, принципы и правила выкладки Определение метода, способа и вида выкладки		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	Выполнение заданий Самостоятельная работа	4	
<b>Тема 4 Психология продаж</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Основные этапы процесса продажи: специфика поведения продавца и покупателя на каждом этапе. Основные типы поведения продавца, их преимущества и недостатки. Потребности и мотивы обращения покупателя. Техники и принципы прояснения мотивов покупателя. Классификации покупателей по разным признакам. Специфика обслуживания разных типов клиентов. Этикет и культура речи продавца-консультанта Репутация и имидж фирмы: формирование, влияние на привлечение клиентов ,влияние послепродажного обслуживания. Сложные и проблемные клиенты: типы, причины проблемного поведения, влияние на репутацию фирмы.		
	<b>Практические занятия</b>	10	
	Выполнение заданий Самостоятельная работа	4	
<b>Тема 5 Корпоративные стандарты</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Правила продажи. Методы продажи.		
	<b>Практические занятия</b>	10	
	Выполнение заданий		
	Самостоятельная работа	4	

<b>Тема 6 Управление торговым персоналом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Роль торгового персонала. Результативность работы продавцов. Система оценки деятельности торгового персонала. Оплата труда торгового персонала		
	<b>Практические занятия</b>	10	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Выполнение заданий		
	Самостоятельная работа	4	
<b>Тема 7 Фирменные продажи</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Сущность фирменных розничных продаж. Роль и место фирменной розницы в системе управления продажами . Ассортиментная и ценовая политика фирменной розницы. Оформление зала. Обеспечение лояльности потребителей к марке.		
	<b>Практические занятия</b>	7	ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.8
	Выполнение заданий		
	Самостоятельная работа	4	
<b>Всего</b>		<b>96</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия стандартного учебного кабинета по организации коммерческой деятельности и логистики.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя (компьютер, проектор).

Технические средства обучения:

- компьютер, имеющий программное обеспечение общего и профессионального назначения.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными образовательными и информационными ресурсами, рекомендованными для использования в образовательном процессе.

##### Основная литература

1. Жулидов, С. И. Организация торговли : учебник / С.И. Жулидов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 350 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0842-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1136784>

2. Памбухчиянц, О. В. Организация торговли : учебник / О. В. Памбухчиянц. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 296 с. - ISBN 978-5-394-02189-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091838>  
[www.dis.ru/slovar/deloiproizvodstvo](http://www.dis.ru/slovar/deloiproizvodstvo), - словарь

##### Дополнительная литература

1. Грибанова, И.В. Организация и технология торговли : учебное пособие / И.В. Грибанова, Н.В.Смирнова. - Минск : РИПО, 2019. - 203с. - ISBN 978-985-503-549-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1056299>

2. Иванов, Г. Г. Коммерция : учеб. пособие / Г.Г. Иванов, С.Л. Орлов. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0807-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1031931>

3. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 405 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02927-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466185>

##### Программное обеспечение и Интернет ресурсы

1. [Справочная система «КонсультантПлюс»](http://www.consultant.ru/) <http://www.consultant.ru/>
2. Библиографические базы данных Института научной информации <http://www.inion.ru>, свободный доступ;
3. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>, свободный доступ;
4. Университетская информационная система "Россия" <http://uisrussia.msu.ru>, свободный доступ;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru>, свободный доступ;
6. ЭБС "Национальный цифровой ресурс "Руконт" <http://www.rucont.ru>; свободный доступ
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>, свободный доступ

8. Электронно-библиотечная система «Polpred.com» <http://www.polpred.com>, свободный доступ
9. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru>, свободный доступ;
10. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>, свободный доступ

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>знать</p> <p>Особенности и правила контактов с деловыми партнерами;</p> <p>Методы, средства и приемы управления продажами;</p> <p>Методы оценки эффективности продаж и работы торгового персонала;</p> <p>Методы выявления и описания спроса на товары;</p> <p>Понятие и методы оценки конкурентоспособности.</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видеоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности,</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p>устных и письменных опросов, тестирования по темам дисциплины;</p> <p>оценки результатов выполнения практических заданий и самостоятельной работы</p> <p>Итоговый контроль: ИТО</p>

	<p>недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно»</p> <p>выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
<p>уметь</p> <p>Устанавливать контакты с деловыми партнерами;</p> <p>Уметь принимать активное участие в ситуации, требующих корректного управленческого и делового общения;</p> <p>Уметь использовать экономические методы оценки эффективности продаж и работы торгового персонала ;</p> <p>Уметь определять потребности клиентов и особенности спроса;</p> <p>Уметь оценивать конкурентоспособность организации и товара;</p>	<p>Оценка «отлично»</p> <p>выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо»</p> <p>выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p>устных и письменных опросов, тестирования по темам дисциплины;</p> <p>оценки результатов выполнения практических заданий и самостоятельной работы</p> <p>Итоговый контроль:</p> <p>ИТО</p>

	<p>приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
--	--	--

### Описание шкал оценивания

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является ИТО

Вопросы для подготовки к ИТО

1. Понятия «бизнес» и «предпринимательство». Характерные черты и цели предпринимательской деятельности.
2. Коммерческая (торговая) предпринимательская деятельность: понятие, задачи, функции, субъекты и объекты.
3. Роль рынка в развитии коммерческой предпринимательской деятельности. Сущность и функции рынка.
4. Характеристика целевого сегмента рынка: учет особенностей эмоций, логики и вкуса целевого покупателя при проектировании торгового зала магазина.
5. Типы планировки торгового зала магазина, возможности их применения в контексте реализации различных групп товаров.
6. Создание маршрута в торговом зале. Виды маршрутов и критерии

эффективности управления движением покупателей в торговом пространстве магазина.

7. Выделение зон согласно логике покупателей. Варианты торгового зонирования.

8. Цвет как составляющая образа магазина. Цветовое кодирование различных зон магазина.

9. Система навигации и информации в магазине. Мероприятия по созданию системы навигации.

10. Принципы организации входной зоны: фасада, вывески, витрин, - с учетом особенностей психологии восприятия.

11. Правила оформления ценников

12. Понятие выкладки, принципы и правила выкладки

13. Определение метода, способа и вида выкладки

14. Распределение полочного пространства при выкладке

15. Планограмма: понятие и ее элементы

16. Основные этапы процесса продажи: специфика поведения продавца и покупателя на каждом этапе.

17. Основные типы поведения продавца, их преимущества и недостатки.

18. Потребности и мотивы обращения покупателя.

19. Техники и принципы прояснения мотивов покупателя.

20. Классификации покупателей по разным признакам.

21. Специфика обслуживания разных типов клиентов.

22. Критерии эффективности профессиональной деятельности продавца и способы ее оценки.

23. Этические принципы обслуживания клиентов, их психологическая обоснованность.

24. Этикет и культура речи продавца-консультанта

25. Репутация и имидж фирмы: формирование, влияние на привлечение клиентов, влияние послепродажного обслуживания.

26. Сложные и проблемные клиенты: типы, причины проблемного поведения, влияние на репутацию фирмы.

27. Методы работы со сложными, проблемными клиентами. Основные принципы выхода из конфликтных ситуаций.

28. Правила продажи отдельных видов товаров

29. Методы продажи: виды и их характеристика

30. Корпоративные стандарты предприятий торговли

31. Виды торгового персонала
32. Роль торгового персонала в организации продаж
33. Показатели эффективности работы торгового персонала.
34. Системы оплаты труда торгового персонала
35. Мотивированность торгового персонала и ее связь с применяемой системой оплаты труда
36. Обучение торгового персонала силами торговой организации
37. Обучение торгового персонала путем привлечения сторонних обучающих организаций
38. Сущность фирменных розничных продаж
39. Особенности фирменных розничных продаж
40. Ассортиментная политика фирменного магазина
41. Формирование цен в фирменном магазине.
42. Оформление зала фирменного магазина
43. Обеспечение лояльности потребителей марке.

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

