

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Економічний факультет

Кафедра підприємництва, торгівлі та прикладної економіки

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Освітня програма «Підприємництво та торгівля»

Спеціальність 076 Підприємництво та торгівля

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 5 від 22 грудня 2023 р.

м. Івано-Франківськ – 2024-2025 р.

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Управління продажами
Викладач (-і)	Ціжма Оксана Анатоліївна, викладач кафедри менеджменту і маркетингу Ціжма Юрій Іванович, к.е.н., доц., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та прикладної економіки
Контактний телефон викладача	+380509140302 +380660764931
E-mail викладача	oksana.tsizhma@pnu.edu.ua yurii.tsizhma@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний, заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на сайті кафедри https://kmim.pnu.edu.ua/hrafik-konsultatsij/ Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді та сайті кафедри https://kptpe.pnu.edu.ua/hrafik-provedennia-konsultatsij/ .
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Управління продажами – це дисципліна, що вивчає сукупність процесів розробки, планування, моніторингу та контролю всіх етапів продажу продуктів компанії.</p> <p>Предметом вивчення дисципліни «Управління продажами» є один із видів організаційної (маркетингової) діяльності, спрямованої на встановлення і досягнення цілей продажу, за допомогою адаптації та гнучкого реагування на зміну умов зовнішнього середовища.</p> <p>Об'єкт дослідження дисципліни «Захист прав споживачів» – процес організації системи ефективного управління продажами.</p>	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<p>Метою викладання навчальної дисципліни «Управління продажами» є формування сучасної системи поглядів і спеціальних знань у галузі управління продажем, набуття практичних навичок щодо управління продажем на ринку з урахуванням задоволення потреб споживачів і забезпечення ефективності діяльності підприємств. Закономірності розвитку управління продажем в ринкових умовах, системи управління продажем підприємства.</p> <p>Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління продажами» є засвоєння теоретичних та організаційних основ управління продажем, розуміння сутності системи продажу та взаємозв'язку її внутрішніх елементів та зовнішнього середовища, розуміння системи методів маркетингу в управління продажем.</p> <p>Основними цілями вивчення дисципліни «Управління продажами» є плани, яких компанія повинна досягти, щоб підвищити успішність бізнесу та збільшити прибуток і дохід, зокрема зацікавити потенційного клієнта та перетворити його на покупця; просунути новий товар; вийти на новий ринок; привернути нових клієнтів; продати певний продукт; підвищити впізнаваність компанії або продукту; отримати інформацію про ставлення покупця до ціни.</p> <p>У результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління продажами» студент повинен знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> про роль і розвиток продажів в комерції і стратегії продажів; про відповідальність продажів, про персональний продаж, про управління ключовими клієнтами, заснованого на взаєминах; про інформаційні технології в продажах; канали і просування продажів; про мотивацію і підготовку кадрів; порядок і процес прогнозування обсягів продажів. <p>Студент повинен вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> використовувати знання з управління продажами для правильної організації продажів і оцінки їх ефективності; 	

організувати роботу з проведення продажів з використанням маркетингових підходів; застосовувати порівняльні методи планування продажів.

Мати уявлення: про технології, моделі менеджменту продажів в різних країнах; про сучасні досягнення в сфері управління продажами в галузі комерції; про основні напрямки вдосконалення управління продажами, підвищення його ефективності.

Після вивчення початкової дисципліни студент повинен оволодіти такими **комунікаціями**:
 здатність вибудувати правильну модель системи управління продажами;
 здатність формувати напрями управління продажами в роздрібній та оптовій торгівлі;
 здатність управляти продажами зважаючи на конкретну спеціалізацію торговельних підприємств.

Вивчаючи навчальну дисципліну студент набуває **автономності та відповідальності**, що проявляється у наступному:
 здатність самостійно та неупереджено приймати рішення у процесі управління продажами;
 здатність до формування та оформлення об'єктивних і обґрунтованих висновків щодо покращення процесу управління продажами.

4. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	16
семінарські заняття	14
самостійна робота	60

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
2	076 Підприємництво та торгівля	1	вибірковий

Тематика курсу

Тема	кількість год.					
	Денна форма			Заочна форма		
	лек- ції	семіна- рські	самостій- на робота	лек- ції	семіна- рські	самостій- на робота
Тема 1. Концептуальні засади управління продажем: сучасні тенденції.	2	1	5	1	1	6
Тема 2. Організація та побудова системи продажу на принципах гармонізації.	1	1	5	-	-	7
Тема 3. Інформаційне та процедурне забезпечення управління продажем.	1	1	5	1	1	6
Тема 4. Стратегія і тактика управління продажем.	1	1	5	-	-	7
Тема 5. Прогнозування та планування продажу.	1	1	5	1	-	7
Тема 6. Управління торговим персоналом.	2	1	5	1	1	7
Тема 7. Квоти продажів та цілі продажів: різниця та взаємозв'язок	2	2	5	-	-	8
Тема 8. Візуальні ефекти продажів для приваблення та утримання клієнта	2	2	5	1	1	7
Тема 9. Післяпродажне обслуговування та навички зближення з клієнтом	2	2	5	-	-	8
Тема 10. Маркетинговий аналіз та оцінка програми продажу.	2	2	5	1	-	7
Індивідуальне завдання	-	-	10	-	-	10
Усього годин	16	14	60	6	4	80

5. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>100 бальна – (100 балів протягом семестру) Поточний контроль 0-40 балів; Контрольна робота 0-20 балів; Індивідуальне завдання 0-20 балів; Самостійна робота 0-20 балів.</p>			
	Поточне тестування та самостійна робота			Сума балів з навчальної дисципліни
	Модуль 1		Модуль 2	
	Поточний контроль	Контрольна робота	Індивідуальне завдання	Самостійна робота
	Усне опитування, тестування	Письмова робота	Презентація	Тестування (КРС)
	40 балів	20	20 балів	20 балів
	100 балів			
	100			
	Самостійна робота 0-20 балів; Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою			
	Шкала оцінювання для екзамену			
	університетська	національна		шкала ECTS (ECTS)
	90 – 100	5	відмінно	A
	80-89	4	добре	B
	70-79			C
	60-69	3	задовільно	D
	50-59			E
	26-49	2	незадовільно з можливістю повторного складання	FX
	1-25		незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F
Вимоги до письмової роботи	Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального завдання – (ІЗ). Індивідуальні завдання (ІЗ) виконуються у вигляді презентації від 5 до 10 слайдів з вказанням назви завдання, шифру групи та прізвища виконавця. Розподіл завдань здійснює викладач в межах групи або лекційного потоку (згідно порядкового номеру чи іншим способом (можна використати метод роботи в малих групах), координатор староста. Оформляють ІЗ у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін. (захист відбувається на останньому практичному занятті, презентація надсилається викладачу на електронну пошту). Максимальна оцінка за ІЗ становить 10 балів.			
Семінарські заняття	Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час семінарських занять (або тестування в системі дистанційного навчання) сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих). Поточне тестування по окремих темах може проводитись у системі дистанційного навчання – результат відображається у відсотках, максимум 100%. Середній бал за поточний контроль переводиться у 40 бальну шкалу.			

	Оцінка	Умови отримання оцінки
	5 «відмінно»	<ul style="list-style-type: none"> - повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами; - все, що викладається повинно свідчити про глибоке розуміння і орієнтацію в явищах і процесах, що вивчаються; - правильні вичерпні відповіді на додаткові питання викладача, що мають мету з'ясувати ступінь розуміння студентом матеріалу, що ним викладається.
	4 «добре»	<ul style="list-style-type: none"> - студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, відповідає лише з деякою допомогою викладача чи колег; - при правильному і в цілому зв'язному викладі матеріалу, студент припускає у відповіді неточності, які виправляє сам або при першому зауваженні викладача; - недостатньо вичерпні відповіді на додаткові запитання викладача.
	3 «задовільно»	<ul style="list-style-type: none"> - студент виявляє знання і розуміння основного навчального матеріалу, що розглядається, але під час відповіді допускає суттєві помилки і усвідомлює їх тільки після повторної вказівки викладача; - відповіді на запитання дає не одразу, а тільки після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі; - не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається; - допускає грубі помилки або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача; - студент виявляє незнання більшої частини навчального матеріалу, нелогічно і невпевнено його викладає, у відповіді мають місце заминки і перерви, не може пояснити проблему, хоча і розуміє її; - викладає матеріал не достатньо зв'язано і послідовно.
	2 «незадовільно»	<ul style="list-style-type: none"> - студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача; - виявляє повне незнання і нерозуміння навчального матеріалу і як наслідок цього - повна відсутність навичок як в аналізі явищ, так і у подальшому виконанні практичних завдань.
Вимоги до контрольної роботи	<p>Передбачено виконання контрольної роботи, яка проводиться в кінці вивчення курсу на семінарському занятті (0-20 балів).</p> <p>Контрольна робота включає такі види завдань:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретичне завдання (0-5 балів) 2. Теоретичне завдання (0-5 балів) 3. Задача (0-5 балів) 4. Тестові завдання 5 тести (0-5 балів) <p>У випадку online контрольна робота проходить в режимі тестування в системі дистанційного навчання (d-learn.pnu.edu.ua) 40 тестів по 0,5 бала (20 балів) (дві спроби – кращий результат).</p>	
Самостійна робота	<p>Студент опрацьовує питання, що призначені для самостійного вивчення і для контролю за самостійною роботою (КСР) проходить тестування в системі дистанційного навчання (25 тестових питань, дві спроби – кращий результат). Результат відображається у відсотках, максимум 100%, при виставленні в журнал множиться на коефіцієнт 0,1.</p> <p>Максимальна оцінка за тестування становить 20 балів.</p>	

<p>Умови допуску до підсумкового контролю</p>	<p>Студент повинен набрати не менше 50 балів у сумі за такі види робіт: Поточний контроль (максимум 40 балів). Контрольна робота(максимум 20 балів). Самостійна робота (максимум 20 балів). Індивідуальне завдання (максимум 20 балів). Якщо студент набрав менше 50 балів. Дозволяється, як виняток, з дозволу декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою підприємництва, торгівлі та прикладної економіки, одноразове виконання студентом додаткових видів робіт з навчальної дисципліни (відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо) для підвищення оцінок за змістові модулі.</p>
<p>Підсумковий контроль</p>	<p>Підсумковий контроль – Залік. Підсумковий бал виставляється на останньому практичному занятті. Система оцінювання сформована так, щоб студент виконав у певні мірі кожен вид завдань. Бали за завдання можна отримати у дистанційній формі (у разі дії карантинних/військових обмежень (перебуваючи на індивідуальному графіку навчання). Здобувача вищої освіти, який не ліквідував академічну заборгованість у встановлені терміни без поважної причини, відраховують з університету за академічну неуспішність або за його згодою направляють на повторне вивчення навчальної дисципліни (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).</p>
<p>6. Політика навчальної дисципліни</p>	
<p>Письмові роботи. Виконання індивідуального завдання оформляють у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін.</p> <p>Академічна доброчесність. Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/.</p> <p>Відвідування занять є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях, при цьому оцінка не ставиться, а нб округляється.</p> <p>Неформальна освіта. Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2022/11/neformalna-osvita.pdf</p> <p>Використання штучного інтелекту (ШІ) дозволяється як допоміжного інструменту.</p> <p>Додаткові бали +10 балів за участь у конференції: виступ або тези; до 10 балів за сертифікат неформальної освіти.</p>	
<p>7. Рекомендована література</p>	
<p style="text-align: center;">Нормативно-правові акти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. 1996. – № 30. 2. Господарський кодекс України від 16 січня 2003р. № 436 – IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18-22. – Ст. 144. 3. Цивільний кодекс України. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023 4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12 5. Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 січня 2002 року № 2949- III. // Все про бухгалтерський облік. 24 с. 6. Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 червня 2023, № 78, ст.276. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text 7. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12 8. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80 	

Підручники та посібники, наукові публікації

1. Балджи М.Д., Допіра І.А., Однолько В.О. Економіка та організація торгівлі: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2017. 368 с.
2. Беквіт Г. Продаючи невидиме. Керівництво з сучасного маркетингу послуг. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2018. 192 с.
3. Васильківський Д., Шевчук А. Концепція бізнес-співпраці у формуванні логістичних каналів розподілу. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України. 2020. Вип. 25. с. 5-12.
4. Дядін А.С., Ткаченко С.О. Канали розподілу товарів як фактор розвитку сфери обігу. Соціальна економіка. 2020. Вип. 59. С. 65-72.
5. Жуков С.А. Дистрибуція та координація каналів розподілу з елементами маркетинг-міксу. Наукові праці ДонНТУ. Серія: економічна. №2 (21), 2019. с. 48-56.
6. Ілляшенко С.М. Інформаційні потоки в маркетингу і логістиці інноваційного процесу в умовах технологічних трансформацій. Інфраструктурне забезпечення сталого розвитку територій: інноваційний аспект: колективна монографія / за ред. Олени Омеляненко. Суми: Триторія, 2023. С. 172-201. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/71891>
7. Міщук І. П., Залога Н. І., Луньов Є. Т., Яковчук М. В. Управління продажами як інструмент активізації діяльності спеціалізованих магазинів: актуальність, зміст, напрями реалізації. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/pidpr-torgi/article/view/3/2>
8. Олексенко Л.В. Маркетингова політика розподілу: навчальний посібник. К.: Видавництво Ліра-К, 2018. 468 с.
9. Пилипчук В.П., Данніков О.В. Управління продажем навч. посібник. К.: КНЕУ, 2011. 627 с.
10. Торговельне підприємництво: підручник / за ред. д.е.н., проф. Л. В. Фролової. Одеса, Бондаренко М.О., 2018. 640 с.

Наочні матеріали

1. Ціжма О.А., Ціжма Ю.І. Управління продажами: методичні рекомендації до семінарських занять, індивідуальної та самостійної роботи для студентів галузі знань 07 Управління та адміністрування ОР Бакалавр. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. 28 с.

Ціжма Оксана Анатоліївна,
викладач кафедри менеджменту і маркетингу,
Ціжма Юрій Іванович,
к.е.н., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та прикладної економіки