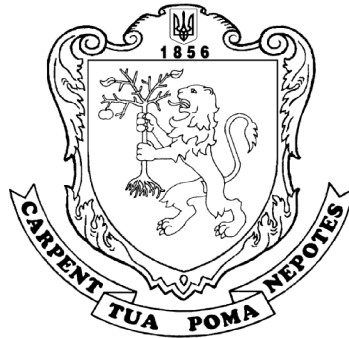


Міністерство освіти і науки України  
Львівський національний університет природокористування  
Факультет управління, економіки та права  
Кафедра підприємництва та торгівлі



**СИЛАБУС**  
**НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ ТА КЛІЄНТСЬКИМ СЕРВІСОМ»**

**Рівень вищої освіти – Другий (магістерський) рівень**

**Ступінь вищої освіти – магістр**

**Галузь знань – 07 «Управління та адміністрування»**

**Спеціальність – 076 «Підприємництво та торгівля»**

**Освітня програма – Підприємництво та торгівля**

**Кількість кредитів – 4**

**Дні занять – відповідно до розкладу**

**Форма навчання – денна, заочна**

**Компонент освітньої програми – обов'язкова**

**Консультації – відповідно до графіка навчального процесу.**

**Мова викладання – українська**

**Керівник курсу:** Лисюк Ольга Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри підприємництва та торгівлі.

**Контактна інформація:**

Адреса: вул. Володимира Великого, 1, м. Дубляни, Львівський район, Львівська область, 80381, каб. 314 e-mail: [data\\_2008@ukr.net](mailto:data_2008@ukr.net)  
Телефони: (робочий) +38 (032) 224-29-28, (мобільний) +38 (097) 48-20-597.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є діяльність суб'єктів ринку з організації, планування, мотивації, контролю та ефективності задоволення споживчого попиту шляхом товарно-грошового обміну.

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Управління продажами та клієнтським сервісом» є формування сучасної системи поглядів і спеціальних знань у галузі управління продажами, вивчення методичних підходів до організації продажів та особливостей формування попиту і пропозиції товарів та послуг, набуття практичних навичок щодо управління продажами та клієнтським сервісом на ринку з урахуванням задоволення потреб споживачів і забезпечення ефективності діяльності підприємств.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни «Управління продажами та клієнтським сервісом» є наступні:

- ознайомити з можливостями використання інструментарію маркетингу при організації підприємництва і здійснення бізнесу в процесі управління продажами;
- сформувані стійкі знання, як створити необхідні умови для встановлення взаємовигідних відносин у сфері товарно-грошового обміну між економічно і юридично вільними суб'єктами ринку збуту;
- навчити студентів самостійно розробляти та організовувати комерційні зв'язки із споживачами та торгово-посередницькими підприємствами, координувати торговельно-збутову діяльність підприємства.

**Формат курсу** – проведення лекцій і практичних занять та консультацій для кращого розуміння тем; виконання самостійної роботи здобувачами; проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів і семінарів).

В карантинних умовах COVID-19 та воєнного стану в Україні допускається проведення лекцій і практичних занять у дистанційній формі з використанням платформ: Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Google Hangout Meet, Skype, Viber.

**Підсумкова модульна оцінка** – є сумою балів, отриманих студентом за виконання практичних завдань, вирішення тестових завдань, написання контрольних робіт та складання підсумкового модульного контролю знань. Максимальна модульна оцінка становить 100 балів.

У результаті навчання здобувач **набуває такі компетентності:**

**Інтегральна компетентність.**

**ІК.** Здатність розв'язувати складні завдання і проблеми у галузі підприємництва та торгівлі або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

**Загальні компетентності:**

**ЗК 2.** Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

**ЗК 3.** Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

**ЗК 5.** Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

### **Спеціальні компетентності:**

**СК 1.** Здатність розробляти та реалізовувати стратегію розвитку підприємницьких та торговельних структур.

**СК 3.** Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.

### **Програмні результати навчання.**

**ПРН 2.** Визначати, аналізувати проблеми підприємництва та торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення.

**ПРН 3.** Розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

**ПРН 5.** Професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва та торгівлі.

**ПРН 7.** Визначати та впроваджувати стратегічні плани розвитку суб'єктів господарювання у сфері підприємництва та торгівлі.

**ПРН 9.** Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької та торговельної діяльності.

**Академічна політика курсу.** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн форматі за погодженням із керівником курсу. Усі види робіт з навчальної дисципліни необхідно виконати і захистити у вказані терміни. Організація та проведення навчального процесу в університеті регулюється Положенням про організацію освітнього процесу у Львівському національному університеті природокористування: <http://surl.li/hlwmk>

Здобувачі, які пропустили заняття з поважної причини, відпрацьовують їх у додатковий час згідно графіка консультацій викладача. Роботи, які здаються і захищаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (80% від можливої максимальної кількості балів). Перескладання проміжних модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Процедура відпрацювання пропущених занять регулюється Положенням про порядок відпрацювання студентами Львівського національного університету природокористування пропущених лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять: <http://surl.li/fwfxr>

Жодні форми порушення академічної доброчесності не допускаються. Здобувачам варто бути толерантними, поважати чужу думку. Заперечення необхідно формулювати в коректній формі. Не допускаються підказування і списування під час здачі самостійних робіт і проміжного контролю, копіювання вирішених завдань іншими особами. Мобільні пристрої під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача. Політика щодо академічної доброчесності побудована на основі Положення про академічну доброчесність у Львівському національному університеті природокористування: <http://surl.li/fwfxr>

Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. В університеті діє чітка процедура антиплагіатної перевірки, що регулюється Положення про систему виявлення та запобігання академічному плагіату у Львівському національному університеті природокористування за допомогою антиплагіатної інтернет системи (програмно-обчислювального комплексу) StrikePlagiarism: <http://surl.li/fwfxr>

Епідемія коронавірусу та російсько-українська війна стали випробуванням для освіти, тому під час навчання активно проводиться дистанційне навчання з використанням різноманітних платформ для виготовлення цифрового навчального контенту та онлайн

взаємодії. Зокрема: Платформа Moodle, Платформа Google Classroom, Zoom, Google Hangout Meet, Skype, Viber. Політика щодо умов організації освітнього процесу в умовах пандемії регулюється Тимчасовим положенням про організацію освітнього процесу в умовах пандемії, зумовленої COVID-19 у Львівському національному університеті природокористування: <http://surl.li/fwfxr>

### **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Тема 1. Концептуальні засади управління продажем: сучасні тенденції.

Тема 2. Організація продажу.

Тема 3. Маркетинг в сфері продажу.

Тема 4. Інформаційне та процедурне забезпечення управління продажем.

Тема 5. Стратегія і тактика управління продажем.

Тема 6. Прогнозування та планування продажу.

Тема 7. Управління торговим персоналом.

Тема 8. Інтенсифікація комерційних зусиль в процесі продажу.

### **Рекомендована література, періодичні видання, інформаційні ресурси Базова**

1. Пилипчук В. П., Данніков О. В. Управління продажем: навч. посіб. Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. економічний ун-т імені Вадима Гетьмана». К.: КНЕУ, 2011. 627 с.

2. Балабанова Л. В., Митрохіна Ю. П. Управління збутовою політикою: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 240 с.

3. Кондратюк І. В., Малініна М. Я. Професійні продажі: Навчальний посібник. / За наук. ред. М. Г. Бойко. Івано-Франківськ: «Лілея-НВ», 2015. 192 с.

4. Олексенко Л.В. Маркетингова політика розподілу: навч. посіб. К.: Видавництво Ліра-К, 2018. 468 с.

5. Господарський кодекс України URL: [URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text)

6. Закон України «Про захист прав споживачів» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

### **Допоміжна**

1. Мерчандайзинг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.А. Мазаракі, Н.Б. Ільченко. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 292 с.

2. Маркетингові технології економічного зростання: монографія / М.А. Окландер, О.І. Яшкіна, І.Л. Литовченко; За ред. М.А. Окландера. Одеса: Астропринт, 2012. 376 с.

3. Данніков О.В. Маркетингова система управління продажем торговельно-посередницького підприємства: монографія. Київ.: Центр учбової літератури, 2016. 127с.

4. Долинський В.П. Аналіз господарської діяльності сільськогосподарських підприємств: навч. посібник / В.П. Долинський. К. : Вища школа, 2003. 164с.

5. Економічний аналіз : навч. посібник / [М. А. Болюх, В. З. Бурчевський, та ін.]; за ред. акад. НАНУ, проф. М. Г. Чумаченка. К.: КНЕУ, 2003. 556с.

### **Інформаційні ресурси**

1. ...Бібліотечно-інформаційні ресурси— книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України.

2. Електронні інформаційні ресурси мережі інтернет:

[www.ebrd.com](http://www.ebrd.com) - Європейський банк реконструкції та розвитку.

[www.icps.kiev.ua](http://www.icps.kiev.ua) - Міжнародний центр перспективних досліджень.

[www.minfm.gov.ua](http://www.minfm.gov.ua) - Міністерство фінансів України.

[www.rada.kiev.ua](http://www.rada.kiev.ua) - Верховна Рада України.

[www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) - Державний комітет статистики.

[www.usfa.kiev.ua](http://www.usfa.kiev.ua) - Українське товариство фінансових аналітиків.

[www.fas.com.ua](http://www.fas.com.ua) - Фінансовий аналітик-сервіс.

### **До syllabusу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:**

1. Навчальний контент (конспекти лекцій за всіма темами, інші навчальні та інформаційні матеріали)

2. Тематика та зміст практичних робіт

3. Електронне навчання у віртуальному навчальному середовищі ЛНУП (<https://moodle.lnup.edu.ua>)