

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, другий (магістерський) рівень вищої освіти спеціальності 211 Ветеринарна медицина
Код і найменування спеціальності,	Для всіх спеціальностей ПДАУ
Тип і назва освітньої програми	Для всіх ОПП
Курс, семестр	3 курс, 5 семестр
Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни	Кількість кредитів ЄКТС – 3, Загальна кількість годин – 90, із яких: <i>Денна форма здобуття освіти:</i> лекцій – 16 год., практичних занять – 14 год. самостійна робота – 60 год. <i>Заочна форма здобуття освіти:</i> лекцій – 2 год., практичних занять – 2 год. самостійна робота – 86 год. Форма семестрового контролю – залік
Мова(и) викладання	державна
ННІ / факультет, кафедра	Навчально-науковий інститут економіки, управління, права та інформаційних технологій Кафедра підприємництва і права
Контактні дані розробників	Викладач: Волкова Неля , к.е.н., доцент Контакти: ауд. 484 (навчальний корпус 4) volkova.nelia@pdau.edu.ua сторінка викладача: https://www.pdau.edu.ua/people/volkova-nelya-vasylivna

МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Статус навчальної дисципліни	Міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна
Передумови для вивчення навчальної дисципліни	Передумовами для вивчення дисципліни «Організація продажів» є базові знання з економічних дисциплін
Компетентності	<i>Загальні:</i> ЗК10. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях, виявляти, ставити та вирішувати завдання у сфері професійної діяльності.
Результати навчання	РН 8. Демонструвати підприємливість у різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за її результати.

РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)

Дисципліна сприяє формуванню соціальних навичок (soft skills), таких як розвитку ефективного міжособистісного спілкування, критичного і креативного мислення, адаптивності, підприємливості та відповідальності.

МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Полягає у формуванні у здобувачів знань та практичних навичок про ефективну організацію процесу продажів, розробку стратегій для різних каналів збуту, управління відносинами з клієнтами та відпрацювання навичок планування, аналізу й оптимізації процесу продажу товарів і послуг.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

- Тема 1. Поняття продажів та їх призначення.
- Тема 2. Форми, типи і види продажів
- Тема 3. Стратегії продажу
- Тема 4. Організація та структура відділу продажів
- Тема 5. Ефективні техніки продажу
- Тема 6. Управління відносинами з клієнтами (CRM)
- Тема 7. Прогнозування та планування продажів
- Тема 8. Етика та відповідальність у продажах

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

словесні методи: лекція, розповідь-пояснення; бесіда; **практичні методи:** вправи; практичні роботи; **методи формування пізнавальних інтересів:** створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу; метод використання життєвого досвіду; навчальні дискусії для вирішення проблемної ситуації; метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти; **методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності:** роз'яснення мети навчальної дисципліни; висування вимог до вивчення дисципліни; заохочення і покарання; вказування на недоліки, зауваження; **інтерактивні методи:** дискусії, диспути; рольові і ділові ігри; **комп'ютерні і мультимедійні методи:** використання мультимедійних презентацій; **методи усного контролю:** усне опитування (фронтальне, індивідуальне, групове), бесіда; **методи письмового контролю:** контрольна робота; **методи самоконтролю:** самостійний пошук помилок; самоаналіз.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання

Забезпечення об'єктивності оцінювання здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом застосування накопичувальної системи нарахування балів оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з кожної теми освітнього компонента впродовж семестру та достовірної фіксації результатів оцінювання у журналі обліку аудиторної навчальної роботи та завершується екзаменом із занесенням у відомість обліку успішності. Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання наведені у Додатку до силабусу

ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

- щодо термінів виконання та перескладання

Перескладання видів робіт відбувається відповідно до вимог Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському державному аграрному університеті (<https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/10012021polozhenyaproosvitniyprocespravlene.pdf>) та Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті (<https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhenyaprocinyuvannyarezultativnavchannyzdobuvachivvyshchoiosvityvpaau.pdf>). Практичні завдання, завдання із самостійної роботи, які здаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-30%). Здобувач вищої освіти може бути недопущеним до семестрового контролю з навчальної дисципліни у разі набрання кількості балів меншої, ніж межа незадовільного навчання. Кафедра на своєму засіданні приймає рішення про недопущення такого здобувача вищої освіти до семестрового контролю з відповідної навчальної дисципліни та повідомляє про це директорат інституту/деканат факультету, шляхом подання витягу з протоколу засідання кафедри. Директор інституту/декан факультету своїм розпорядженням не допускає здобувача вищої освіти до семестрового контролю з відповідної навчальної дисципліни. Здобувач вищої освіти, який був не допущений до семестрового контролю з певної навчальної дисципліни, має підсумкову академічну заборгованість. Перескладання поточного та підсумкового контролю відбуваються за наявності поважних причин із дозволу директорату/деканату. Повторне проходження контрольного заходу для ліквідації підсумкової академічної заборгованості допускається не більше двох разів із навчальної дисципліни: один раз викладачеві, другий – комісії, яку формує директор інституту/декан факультету за участю викладачів відповідної кафедри. Отримана оцінка у разі другого повторного проходження контрольного заходу є остаточною;

<p>- щодо академічної доброчесності</p>	<p>Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності http://surl.li/sbyeab та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти Полтавського державного аграрного університету http://surl.li/cbcoqm. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.</p>
<p>- щодо відвідування занять</p>	<p>У відповідності до Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському державному аграрному університеті https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/10012021_polozhennyaoproosvitniyprocespravlene.pdf відвідування здобувачами вищої освіти всіх видів навчальних занять є обов'язковим. Відмітка про відвідування занять здобувачами здійснюється в журналі обліку аудиторної навчальної роботи викладача. Контроль за відвідуванням здобувачами вищої освіти навчальних занять здійснює директор інституту/декан факультету. В умовах впровадження дистанційної форми навчання за наявності об'єктивних причин (наприклад, лікарняні, індивідуальний графік, знаходження на карантині тощо) та за узгодженням з викладачем, освоєння навчальної дисципліни здобувачами вищої освіти може здійснюватися самостійно, на засадах академічної доброчесності. При цьому щотижня здобувач вищої освіти має звітувати через електронну пошту, або через систему дистанційного навчання LMS Moodle про стан виконання завдань.</p>
<p>- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти</p>	<p>На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті перед опануванням даної освітньої компоненти. Визнання набутих результатів навчання або відмова у їх визнанні. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.</p>
<p>- щодо оскарження результатів оцінювання</p>	<p>Відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaoproosvinyuvannya2023.pdf, студенти мають право оскаржувати результати поточного або семестрового контролю, якщо вони не погоджуються з отриманою оцінкою. Після оголошення результатів студент може звернутися до викладача з проханням надати роз'яснення щодо оцінки. Якщо в процесі обговорення не вдається вирішити спірну ситуацію, здобувач освіти має право оскаржити результати контрольних заходів. Підставами для оскарження можуть бути випадки недотримання викладачем встановленої системи оцінювання, зазначеної в робочій програмі навчальної дисципліни, необ'єктивне оцінювання, або наявність конфлікту інтересів, про існування якого студент не був і не міг бути обізнаним до проведення оцінювання. Оскаржити результат можна не пізніше наступного робочого дня після його оголошення.</p>

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Безтелесна Л.І. Управління продажами : навч. посіб. Рівне : НУВГП, 2023. 108 с.
2. Біловодська О.А., Управління маркетинговими каналами промислових підприємств на

інноваційних засадах. Київ : "Центр навчальної літератури", 2018. 234 с.

3. Бозуленко О. Я. Організація торгівлі: навч. посіб. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2021. 240 с.

4. Місюкевич В.І., Трушкіна Н.В., Шкригун Ю.О. Управління клієнтським досвідом як пріоритетний напрям діяльності торговельних підприємств. Вісник економічної науки України. 2023. № 1 (44). С. 93-105.

5. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 23(2). С. 141-147.

Допоміжні

1. Блаунт Джеб Продано! Перемови, укладання угод і отримання "так". Харків : Віват, 2023. 350 с.
2. Виноградова О.В., Писар Н.Б. Управління лояльністю споживачів: навч. посіб. Київ : ДУТ, 2021. 154 с.

3. Волкова Н.В., Березіна Л.М., Бара Б.С., Синиченко А.М. Ділова репутація у стратегії просування продукції переробних підприємств. Наука і техніка сьогодні. 2023. № 11 (25). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-11\(251-242-255](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-11(251-242-255)

4. Волкова Н.В., Загребельна І.Л., Петренко М.А. Розвиток онлайн-платформ для обміну та продажу сільськогосподарської продукції. *Ефективна економіка*, № 5. 2024. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.5.83>

5. Волкова Н.В., Махмудов Х.З., Михайлова О.С. Використання аутстафіngu та аутсорсингу в українському правовому полі для розвитку торгівлі та ІТ. «Наукові інновації та передові технології» (Серія «Управління та адміністрування», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка»). 2024. № 9(37) 2024. С. 302 - 314.

6. Волкова Н.В., Світлична А.В., Михайлова О.С. Захист персональних даних споживачів у контексті використання штучного інтелекту в підприємстві і торгівлі. «Успіхи і досягнення у науці» (Серія «Право», Серія «Освіта», Серія «Управління та адміністрування», Серія «Соціальні та поведінкові науки») журнал. 2024. № 6(6) 2024. 940 с. С. 322 - 333.

7. Геммонд Річард Мистецтво роздрібно́ї торгівлі. Передові ідеї та стратегії від найуспішніших торгових компаній світу. К. : КМ-Букс, 2019. 416 с.

8. Голмс Чет Ідеальна машина продажів К. : Фабула, 2019. 288 с.

9. Ентоні Яннаріно Інструкція ефективного продавця. К.: Видавництво Наш формат, 2020. 192 с

10. Калабуха Л. О. Зробіть навпаки. Життя та продажі до і під час війни. [100 % укр. досвід]. Дрогобич : Коло, 2022. 230 с.

11. Корсак В., Корсак Р. Анатомія ритейлу. К. : Коло, 2021. 816 с.

12. Маловичко С.В. Електронний маркетинг у системі відносин підприємства з покупцями. Науковий вісник ПУЕТ. Серія «Економічні науки». 2021. № 3. С.65.

13. Шварцфарб Амос Продавай більше і швидше. Стратегія крутого стартапу. Харків : Віват, 2022. 236 с.

Інформаційні ресурси

1. Торгівля з Україною. Офіційний сайт ДіяБізнес. URL : <https://export.gov.ua>

2. Дослідження Gartner: як поліпшити клієнтський досвід, rmb.com.ua: веб-сайт. URL:

3. Управління продажами: як ефективно закрити угоди. URL: <https://www.seotm.com/ua/blog/kak-jeffektivno-zakryvat-sdelki.html>

4. Ефективна взаємодія із клієнтами. Дія. Бізнес: веб-сайт. URL: <https://business.diiia.gov.ua/cases/prodazi/efektivna-vzaemodia-izklientami-ak-cerez-stvorennia-positivnogo-klientskogo-dosvidu-formuvati-zvickiklientiv-kupuvati-same-u-vas>

**Реквізити
затвердження**

Затверджено на засіданні кафедри підприємництва і права
протокол від 15 № 13.01.2025 р.

Додаток до силябусу

**СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (денна форма здобуття освіти)

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти		Разом
	Розв'язування тестів	Виконання вправ на практичних заняттях	
Тема 1. Поняття продажів та їх призначення. Тема 2. Форми, типи і види продажів		10	10
Тема 3. Стратегії продажу	5	10	15
Тема 4. Організація та структура відділу продажів	5	10	15
Тема 5. Ефективні техніки продажу	5	10	15
Тема 6. Управління відносинами з клієнтами (CRM)	5	10	15
Тема 7. Прогнозування та планування продажів	5	10	15
Тема 8. Етика та відповідальність у продажах	5	10	15
Разом	30	70	100

Шкала та критерії оцінювання розв'язування тестів

Кількість балів	Критерії оцінювання
5	на високому рівні – здобувач демонструє розуміння сутності матеріалу, про що свідчать 90 -100 % правильних відповідей
4	на середньому рівні – здобувач демонструє знання і розуміння основних положень завдань (70 – 89 % вірних відповідей)
3	на достатньому рівні – здобувач демонструє неточні знання і розуміння основних положень матеріалу, що підтверджується 60 – 69 % вірних відповідей
2	на низькому рівні – здобувач демонструє поверхневі знання і розуміння основних положень матеріалу; має 50 – 59 % вірних відповідей, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення результатів навчання.
1	на дуже низькому рівні – здобувач демонструє фрагментарні знання та слаьке розуміння матеріалу; має менше 50 % правильних відповідей, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення результатів навчання.

Шкала та критерії оцінювання виконання вправ на практичних заняттях

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	на високому рівні: здобувач демонструє глибоке розуміння суті завдання, логічно та аргументовано обгрунтовує вибір методів і підходів до вирішення, враховує різні фактори впливу, застосовує ефективні практичні рішення, забезпечує високий рівень точності та повноти виконання.
7-8	на середньому рівні: здобувач пропонує обгрунтовані рішення, але аналізує альтернативні підходи неповною мірою або не завжди деталізує пояснення; використовує методи, що здебільшого відповідають поставленому завданню, проте можуть містити деякі неточності або спрощення.
5-6	на достатньому рівні: здобувач демонструє базове розуміння суті завдання, використовує стандартні або типові методи розв'язання без глибокого аналізу, обгрунтування вибору методів є поверхневим або частково відсутнім, допускаються несуттєві помилки у виконанні.
3-4	на низькому рівні: здобувач демонструє обмежене розуміння суті завдання, рішення є фрагментарним або неповним, вибір методів і підходів є слаько обгрунтованим або неправильним, виконання містить значні помилки або не відповідає вимогам.
0-2	на дуже низькому рівні: здобувач не демонструє розуміння суті завдання, рішення відсутнє або хаотичне, вибір методів не відповідає поставленому завданню, значна частина роботи є нерелевантною або не виконана.

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (заочна форма здобуття освіти)*

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти		Разом
	Виконання вправ на практичних заняттях	Контрольна робота	
Тема 1. Поняття продажів та їх призначення.	6*10	40	60
Тема 2. Форми, типи і види продажів			
Тема 3. Стратегії продажу			
Тема 4. Організація та структура відділу продажів			
Тема 5. Ефективні техніки продажу			
Тема 6. Управління відносинами з клієнтами (CRM)			
Тема 7. Прогнозування та планування продажів			
Тема 8. Етика та відповідальність у продажах			
Разом	60	40	100

* Усі види робіт оцінюються по декільком темам

Шкала та критерії оцінювання виконання вправ на практичних заняттях

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	на високому рівні: здобувач демонструє глибоке розуміння суті завдання, логічно та аргументовано обґрунтовує вибір методів і підходів до вирішення, враховує різні фактори впливу, застосовує ефективні практичні рішення, забезпечує високий рівень точності та повноти виконання.
7-8	на середньому рівні: здобувач пропонує обґрунтовані рішення, але аналізує альтернативні підходи неповною мірою або не завжди деталізує пояснення; використовує методи, що здебільшого відповідають поставленому завданню, проте можуть містити деякі неточності або спрощення.
5-6	на достатньому рівні: здобувач демонструє базове розуміння суті завдання, використовує стандартні або типові методи розв'язання без глибокого аналізу, обґрунтування вибору методів є поверхневим або частково відсутнім, допускаються несуттєві помилки у виконанні.
3-4	на низькому рівні: здобувач демонструє обмежене розуміння суті завдання, рішення є фрагментарним або неповним, вибір методів і підходів є слабо обґрунтованим або неправильним, виконання містить значні помилки або не відповідає вимогам.
0-2	на дуже низькому рівні: здобувач не демонструє розуміння суті завдання, рішення відсутнє або хаотичне, вибір методів не відповідає поставленому завданню, значна частина роботи є нерелевантною або не виконана.

Шкала та критерії оцінювання виконання контрольної роботи

Вид завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Теоретичні питання (3 питання)	9-10	Виклад матеріалу глибоко обґрунтований, логічний та переконливий; відповідь містить власні приклади, що демонструють творче застосування матеріалу та яскраво відображають підприємницький підхід і відповідальність за прийняті рішення у сфері продажів.
	6-8	Свідоме і повне відтворення основного матеріалу з незначними неточностями; виклад матеріалу достатньо обґрунтований, хоча іноді порушується послідовність; здобувач демонструє здатність застосовувати принципи підприємливості та брати відповідальність, проте приклади не завжди є глибоко аргументованими.
	3-5	Відтворення матеріалу з незначними помилками, що супроводжується дещо порушеною логічністю викладу; недостатньо проявляється самостійність мислення, підприємницький підхід і відповідальність за результати представлені фрагментарно.
	0-2	Несвідоме, механічне відтворення матеріалу зі значними помилками та прогалинами; судження необґрунтовані; недостатньо проявляється самостійність мислення. Відповідь містить стилістичні та граматичні помилки;

		відсутні приклади підприємницького підходу та відповідальності за прийняті рішення.
Максимальна кількість балів	30 балів	
Захист контрольної роботи	9-10	Відповідь глибоко обґрунтована, логічна та послідовна, демонструє високий рівень самостійного аналізу, проявляється креативність, підприємливість і особиста відповідальність за прийняття рішень у процесі організації продажів.
	6-8	Достатньо обґрунтована відповідь з елементами самостійного аналізу; надані приклади підприємницького підходу присутні, однак деякі аргументи могли бути викладені більш детально, що відображало б більшу відповідальність за результати.
	3-5	Відповідь продемонструвала середній рівень розуміння теми, приклади підприємливості та відповідальності подані не достатньо детально або обґрунтовано, аргументація слабка.
	0-2	Недостатнє розуміння теми, поверхнева відповідь з незначним обґрунтуванням або його відсутністю, з незначним або відсутнім обґрунтуванням, без демонстрації підприємливості та відповідальності.