

KARTA PRZEDMIOTU

Nazwa przedmiotu: Zarządzanie personelem handlowym

Nazwa w języku polskim:

Nazwa w jęz. angielskim:

Dane dotyczące przedmiotu:

Jednostka oferująca przedmiot: Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych

Przedmiot dla jednostki: Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych

Cykl dydaktyczny: Semestr letni

Koordinator przedmiotu cyklu: dr Urszula Widelska

Domyślny tryb protokołu dla przedmiotu:

Zaliczenie z oceną¹

Skrócony opis:

Przedmiot obejmuje zagadnienia odnoszące się do metod zarządzania personelem handlowym. Głównym jego celem jest przekazanie w sposób pogłębiony wiedzy w zakresie istoty, celów i funkcji zarządzania zespołem handlowym w przedsiębiorstwach różnego typu. Przedmiot określa rolę oraz zakresu aktywności sprzedawców oraz przedstawicieli handlowych w procesie budowania relacji z klientami

Opis:

Celem przedmiotu jest:

C1_W – przekazania w stopniu pogłębionym wiedzy na temat metod zarządzania personelem handlowym

C2_W – przekazania w stopniu pogłębionym wiedzy w zakresie celów i funkcji zarządzania personelem handlowym w przedsiębiorstwie

C3_U – rozwijanie umiejętności przewodzenia zespołem handlowym

C4_U – rozwijanie umiejętności identyfikacji typów klientów ze względu na stopień relacji i profil osobowościowy

C5_U - rozwijanie umiejętności dopasowania działań sprzedażowych do typu klienta i zakresu jego potrzeb

C6_K - student wykorzystuje wiedzę teoretyczną w praktyce biznesowej

Literatura:

Literatura obowiązkowa:

K. Cybulski, Zarządzanie działem sprzedaży firmy, PWN, Warszawa, 2010 (baza Ibuk Libra, dostęp za pomocą kodu PIN)

M. Jaśniok (i.in.), Zarządzanie zespołem, motywacja i działanie, Wydawnictwo UE w Katowicach, Katowice, 2011 (baza Ibuk Libra, dostęp za pomocą kodu PIN)

Z. Karapuda, Zarządzanie zespołem handlowym. System in the solution. Poradnik menedżera zespołu handlowego, www.zespol-handlowy.pl, 2017 (dokument pdf, dostęp on line http://zespolhandlowy.pl/wpcontent/uploads/2014/05/poradnik1_kor.pdf)

Literatura uzupełniająca:

A. Pyszka, Modele i determinanty efektywności zespołu, Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, nr 230, 2015 (dokument elektroniczny pdf

https://www.ue.katowice.pl/fileadmin/migrated/content/uploads/03_34.pdf)

Efekty uczenia się:

W_1 - Student zna cele i funkcje zespołów sprzedażowych (K_W01, K_W02, K_W03, K_W05, K_W07, K_W08)

W_2 - Student poprawnie definiuje zakres aktywności zespołu sprzedażowego (K_W01, K_W02, K_W03, K_W05, K_W07, K_W08)

W_3 - Student zna cechy lidera zespołu handlowego (K_W01, K_W02, K_W03)

U_1 - Student potrafi rozpoznać typy klientów ze względu na stopień relacji i dopasować działania sprzedażowe do zakresu ich potrzeb (K_U01, K_U03, K_U05)

U_2 - Student potrafi dokonać oceny pracy handlowca, wskazać jej silne i słabe strony (K_U01, K_U03, K_U05)

U_3 Student potrafi dopasować narzędzia sprzedaży do typu klienta, sektora i rynku (K_U01, K_U03, K_U05)

K_1 - Student identyfikuje problemy przedsiębiorstwa w obszarze sprzedaży i implementuje teoretyczne koncepcje z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi w celu ich rozwiązania. (K_K01, K_K03, K_K05)

Metody i kryteria oceniania:

- test zaliczeniowy na platformie Moodle (40% oceny ogólnej)

¹ Właściwe zostawić.

- rozwiązywanie zadań problemowych z zakresu internetowej obsługi klienta (50% oceny ogólnej) - aktywność na zajęciach (10% oceny ogólnej)
Sposoby weryfikacji efektów uczenia się:
- test zaliczeniowy na platformie Moodle (K_W01, K_W02, K_W03, K_W05, K_W07, K_W08) - rozwiązywanie zadań problemowych oraz case studies z zakresu zarządzania zespołem sprzedażowym - aktywność na zajęciach (K_U01, K_U03, K_U05)
Wskaźniki ilościowe:
Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela - udział w ćwiczeniach – 30 godz. - udział w zaliczeniu (z uwzględnieniem podejścia w sesji poprawkowej) - 4 godz. Razem liczba godz.: 34; punkty ECTS: 1,36 Liczba godz. niewymagających bezpośredniego udziału nauczyciela: - przygotowanie do ćwiczeń – 10 godz. - przygotowanie do realizacji zadań oraz case studies – 5 godz. - zebranie materiałów i pozyskanie informacji niezbędnych do wykonania prezentacji – 6 godz. - przygotowanie do testu zaliczeniowego – 5 godz. Razem liczba godz. 26; punkty ECTS 1,04 Łącznie: liczba godzin 60 Punkty ECTS za przedmiot: 2, 4 – rzeczywisty nakład pracy studenta został w programie studiów zaokrąglony zgodnie z zasadą matematyczną i wynosi 2
Uwagi:

Szczegóły zajęć i grup

Wykład (liczba godzin²)

Zakres tematów zajęć:
Metody dydaktyczne:

Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

Prowadzący grupy:

tytuł naukowy, imię i nazwisko prowadzącego³

Ćwiczenia (30²)

Zakres tematów zajęć:
1. Istota zarządzania zespołem w przedsiębiorstwie. 2. Metody zarządzania zespołem. 3. Organizacja pracy zespołu. 4. Przewodzenie zespołem. 5. Specyfika zespołów sprzedażowych. 6. Miejsce handlowca w procesie budowania relacji z klientem. 7. Psychologia sprzedaży. 8. Rozwój handlowca. 9. Typy przedstawicieli handlowych. 10. Planowanie pracy handlowca. 11. Narzędzia motywowania zespołu handlowego. 12. Ocena pracy handlowca. 13. Budowanie zaufania w zespole handlowym. 14. Budowanie autorytetu przedstawiciela handlowego. 15. Zarządzanie sytuacyjne wg Kena Blancharda.
Metody dydaktyczne:
Prezentacja multimedialna

² Proszę wpisać właściwą liczbę godzin realizowaną w semestrze.

³ Dane nauczyciela akademickiego prowadzącego wykład.

Moderowana dyskusja
Case studies
Zadania problemowe

Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

Prowadzący grupy:

dr Urszula Widelska ⁴

Grupa numer 2

Prowadzący grupy:

tytuł naukowy, imię i nazwisko prowadzącego

Grupa numer 3

Prowadzący grupy:

tytuł naukowy, imię i nazwisko prowadzącego

Punkty przedmiotu w cyklach:

Typ punktów	Liczba
ECTS	2

⁴ Dane nauczyciela akademickiego prowadzącego ćwiczenia.