



АНО ВО Международный институт менеджмента ЛИНК

Положение о структурном подразделении
«Отдел продаж»

ЛИНК-СК-ПСП-4.2.3-07-10-17

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор института

 Шенников С.А.

«19» 06 2017 г.

СИСТЕМА КАЧЕСТВА
ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ
Отдел продаж

ЛИНК-СК-ПСП-4.2.3-07-10-17

Версия 2.0

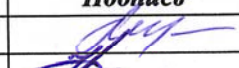
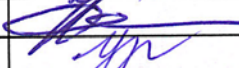
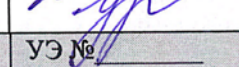
«СОГЛАСОВАНО»

Коммерческий директор

 Бабкина Г.А.

«19» июня 2017 г.

Жуковский, 2017

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела продаж	Леденева М.А.		
Проверил	Директор по качеству	Нефедов Н.А.		
Согласовал	Начальник отдела кадров	Гусейнова О.В.		
Версия: 2.0	Документ после распечатки из файла без подписи Директора по качеству недействителен.	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 1 из 13



АНО ВО Международный институт менеджмента ЛИНК

Положение о структурном подразделении»

«Отдел продаж»

ЛИНК-СК-ПСП-4.2.3-07-10-17

Предисловие

1 . РАЗРАБОТАНО коммерческим директором в соответствии с федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации", методической инструкцией «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции» и изменений к ним» ЛИНК-СК-МИ-4.2.3-01-11(Версия 1.0).

2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ ПРИКАЗОМ Ректора МИМ ЛИНК № _____ от « _____ » _____ 2017г.

3 Положение об отделе продаж соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.



Содержание

1 Общие положения.....	4
2 Структура и кадровый состав.....	5
3 Основные задачи ОП.....	6
4 Основные функции ОП.....	6
5 Взаимоотношения и связи ОП.....	7
6 Основные показатели работы ОП.....	7
7 Перечень документов, записей и данных по качеству подразделения.....	7
Приложение А Таблица по взаимосвязям подразделения «Отдел продаж».....	9
Приложение Б Таблица показателей работы подразделения «Отдел продаж».....	10
Лист регистрации изменений.....	11
Лист ознакомления.....	12



1 Общие положения

1.1 Отдел продаж (далее – ОП) является структурным подразделением МИМ ЛИНК.

ОП создан для:

- выполнения задач, связанных с реализацией образовательных услуг МИМ ЛИНК.

1.2 Работа ОП регламентируется:

- Уставом института и настоящим положением;
- Политикой и целями МИМ ЛИНК в области качества и Руководством по качеству;
- Приказами и распоряжениями ректора;
- Решениями Совета института по качеству;
- Федеральными законами, приказами и инструктивными документами Министерства образования и науки РФ; Минэкономразвития РФ, ФРЦ, постановлениями правительства.
- внутренними документами подразделения, утвержденными в установленном порядке.

1.3 ОП возглавляет начальник отдела, который назначается и освобождается от должности приказом ректора института.


1.4 Начальник отдела продаж подчиняется коммерческому директору института.

1.5 Начальник отдела продаж как руководитель ОП отвечает за:

- качественное руководство отделом продаж и его сотрудниками;
- результаты работы ОП, качество и своевременность выполнения возложенных на ОП задач и функций;
- выполнение плана работы по направлениям деятельности;
- организацию взаимодействия ОП с другими подразделениями института;
- организацию и ведение необходимого документооборота;
- создание условий для эффективной работы своих подчиненных;
- другие направления деятельности в соответствии со своей должностной инструкцией.

1.6 Для обеспечения функционирования ОП предоставляется помещение, необходимое оборудование и инвентарь, средства оргтехники и вычислительной техники.

1.7 Подразделение имеет собственную Интернет-страницу (сайт) в рамках корпоративного портала (сайта) МИМ ЛИНК, созданную и поддерживаемую в соответствии с действующими

	АНО ВО Международный институт менеджмента ЛИНК
	Положение о структурном подразделении» «Отдел продаж»
	ЛИНК-СК-ПС-4.2.3-07-10-17

щими регламентами и обеспечивающую представление актуальной информации о деятельности ОП.

1.8 Деятельность ОП финансируется за счет средств МИМ ЛИНК.

1.9 Условия труда работников ОП определяются Трудовым кодексом РФ, трудовыми договорами, заключаемыми с каждым работником, иными нормативно-правовыми актами, а также Правилами внутреннего распорядка МИМ ЛИНК.

1.10 Сотрудники ОП имеют следующие права:

- запрашивать и получать информацию и ресурсы, необходимые для выполнения функций подразделения, от руководства института;
- запрашивать и получать информацию, необходимую для выполнения функций подразделения, от должностных лиц и сотрудников других подразделений;
- вести переписку и представлять в рамках своих полномочий институт в сторонних организациях по вопросам, отнесенным к компетенции ОП;
- вносить на рассмотрение руководства института предложения по совершенствованию работы по созданию и развитию системы качества института;
- сообщать обо всех выявленных несоответствиях в производственной деятельности своих подразделений и института (других структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению;
- вносить предложения, направленные на улучшение процессов, продукции, услуг и системы качества ОП и института.

1.11

Каждый сотрудник ОП несет персональную ответственность за качество выполнения функций и обязанностей, возложенных на него должностной инструкцией.

1.12 Реорганизация и ликвидация ОП проводится по инициативе руководства МИМ ЛИНК, и утверждается приказом ректора института.

2 Структура и кадровый состав

2.1 Структура и штат ОП, а также изменения к ним утверждает ректор института.

2.2 Штатная численность ОП устанавливается ректором института с учетом возложенных на ОП задач. Штатное расписание утверждается в установленном в институте порядке.

Версия: 2.0	<i>Документ после распечатки из файла без подписи Директора по качеству недействителен.</i>	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 5 из 12
--------------------	---	-----------	------------	--------------



2.3 Должностные оклады работников ОП устанавливаются в соответствии с действующей системой должностных окладов. Надбавки к должностным окладам устанавливаются в соответствии с действующим в институте положением.

Работники ОП премируются в установленном в институте порядке.

Полномочия, права, обязанности, ответственность, требования к квалификации персонала ОП определены в соответствующих должностных инструкциях сотрудников.

3 Основные задачи ОП

Основными задачами ОП являются:

- реализация стратегии продаж образовательных услуг;
- продвижение образовательных услуг на рынок;
- поиск и привлечение потенциальных клиентов.

4 Основные функции ОП

Основные функции ОП перечислены ниже.

- 4.1 Участие в составлении перспективных и текущих планов реализации образовательных услуг.
- 4.2 Поиск и сопровождение клиентов, обработка входящих запросов.
- 4.3 Привлечение новых клиентов и поддержание отношений с постоянными клиентами.
- 4.4 Ведение и расширение клиентской базы данных.
- 4.5 Ведение документооборота, в том числе работа с договорами и финансовыми документами.
- 4.6 Контроль за реализацией образовательных услуг.
- 4.7 Изучение рыночной конъюнктуры на оказываемые организацией образовательные услуги.
- 4.8 Информирование отдела маркетинга о предпочтениях потребителей образовательных услуг.
- 4.9 Принятие мер по своевременному заключению договоров с потребителями услуг.
- 4.10 Участие в ярмарках, выставках по рекламированию и реализации образовательных услуг.



- 4.11 Обеспечение выполнения договорных обязательств по оказанию образовательных услуг.
- 4.12 Поддержание и развитие конкурентных преимуществ организации.
- 4.13 Ведение отчетности по деятельности Подразделения.
- 4.14 Реализация политики института в области качества.
- 4.15 Проведение мониторинговых и контрольных операций по оценке качества рабочих процессов и их результатов по указанию руководства института.
- 4.16 Предоставление и контроль информации, предоставляемой ОП, на корпоративном сайте МИМ ЛИНК в сети Интернет.
- 4.17 Подготовка предложений по улучшению материальной базы, повышению качества управления, расширению спектра и качества образовательных услуг.

5 Взаимоотношения и связи ОП

- 5.1 В ходе выполнения основных задач и реализации своих функций ОП устанавливает двухсторонние отношения с подразделениями института и внешними организациями. В Приложении А содержится таблица, в которой приведены основные связи ОП с подразделениями института и внешними организациями.
- 5.2 В своей деятельности ОП поддерживает связи с партнерами МИМ ЛИНК.

6 Основные показатели работы ОП

- 6.1 В соответствии с поставленными задачами функционирование ОП МИМ ЛИНК оценивается по основным показателям, приведенным в Приложении Б.
- 6.2 Оценка работы ОП производится руководством института на основании отчетности о выполнении планов работ подразделения.

7 Перечень документов, записей и данных по качеству подразделения

- 1. Положение о структурном подразделении.
- 2. Должностные инструкции персонала (с разделом об обязанностях в области качества).
- 3. Номенклатура договоров подразделения.



АНО ВО Международный институт менеджмента ЛИНК

Положение о структурном подразделении»

«Отдел продаж»

ЛИНК-СК-ПСП-4.2.3-07-10-17

4. Документы или базы данных по планированию деятельности подразделения (Планы всех видов).
5. Информационные карты процессов, документированные процедуры.
6. Перечень используемого оборудования.
7. Результаты внутренних аудитов системы качества подразделения, и выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

Разработал:

Начальник отдела продаж

/Леденева М.А./

Приложение А

Таблица по взаимосвязям подразделения «Отдел продаж»

Наименование подразделения и/или должностные лица	ОП передает	ОП получает	Периодичность
Ректор	Приказы, договоры, акты, счета/фактуры, счета, заявления.	Приказы, договоры, акты, счета/фактуры, счета, заявления с подписью	По мере необходимости
	Отчет по результатам работы подразделения	Утвержденный отчет по результатам работы подразделения	1 раз за полдние
	Предложения по совершенствованию работы подразделения	Решение и согласованные действия	по мере необходимости
Директор по качеству	Планы работ в области качества	Утвержденные планы работ по работе подразделения в области качества	1 раз в год
	Предложения по улучшению системы качества подразделения и института в целом	Мнение и согласованные действия	По мере необходимости
	Документы, подготовленные в системе качества подразделения	Утвержденные документы	В соответствии с планом работы в области качества
Бухгалтерия		Калькуляции, сметы, иные финансово-экономические расчеты	По необходимости
Департамент по работе с регионами	Обмен информацией по договорам с РЦ	Обмен информацией по договорам с РЦ	По необходимости
Департамент маркетинга	Заявки на рекламную продукцию, справки об исполнении бюджета по маркетингу	Утвержденный бюджет по маркетингу на период	После утверждения и по мере исполнения по запросу
Отдел кадров	Табели учета рабочего времени, документы на прием и увольнение, заявления на отпуск, должностные инструкции и положения о структурных подразделениях, предложения по премированию преподавателей	Формы документов для заполнения, трудовые договора, копии кадровых приказов и приказов по премированию преподавателей	По необходимости
Учебный отдел	Информацию по слушателям курсов	Информацию по слушателям курсов	По запросу
Складской центр	Заказ переработки на доставку учебных материалов	Информацию об отправке учебных материалов	По необходимости
Копировально-множительный центр	Материалы и заявки на множительные и полиграфические работы	Печатные материалы в соответствии с заявкой	По необходимости
Потребители и заинтересованные стороны	Цены, договора и сообщение о принятых мерах, корректирующих и предупреждающих мероприятиях	Пожелания, предложения и жалобы потребителей и заинтересованных сторон	По мере появления
Контрагенты	Договоры, дополнения, заявки	Договоры, дополнения, счета, акты, информацию о задолженности	По необходимости

Приложение Б

Таблица показателей работы подразделения «Отдел продаж»

Наименование показателя работы/ показатели процесса	Измеряемые величины	Способ измерения	Целевые значения	
Выполнение объема продаж	Рубли	Подсчет		
Звонки, отправленные коммерческие предложения, встречи с клиентами	Кол-во документов, кол-во встреч, звонков	Подсчет		
Рассылка предложений клиентам и контрагентам	Кол-во писем	Подсчет		
Количество разработанных / проверенных и подписанных договоров с прочими контрагентами	Кол-во документов (договоры, акты выполненных работ)	Подсчет	сроки	Д та

Лист регистрации изменений

Документ основание	Номер листа			Дата вне- сения измене- ния	Дата вве- дения из- менения	Всего лис- тов в до- кументе	Подпись, ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого				

Лист ознакомления

Ф.И.О.	Должность	Дата	Роспись