

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Владимирский государственный университет  
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»



УТВЕРЖДАЮ  
 Профессор  
 по научно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » 01 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ТЕХНИКА ПРОДАЖ АВТОМОБИЛЕЙ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ**

Направление подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Профиль подготовки «Автомобильный сервис»

Уровень высшего образования академический бакалавриат

Форма обучения очная

| Семестр | Трудоемкость<br>зач. ед./ час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма промежу-<br>точного кон-<br>троля<br>(экз./зачет) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 3       | 2/72                           | 18              | 18                           | -                           | 36           | Зачет   |
| Итого   | 2/72                           | 18              | 18                           | -                           | 36           | Зачет   |

Владимир, 2016

*ут. 11 мая 15  
 по 4000*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью дисциплины** «Техника продаж автомобилей на высшем уровне» является получение студентами комплекса теоретических знаний, умений и практических навыков, необходимых для формирования опыта в области организации торговли автомобилями в условиях современной рыночной экономики.

**Задачами изучения дисциплины являются:** получение студентами знаний о структуре современного российского рынка автомобилей, основных принципах формирования региональных дилерских сетей и развитии отношений с дилерами, методах работы с клиентом и развитии направления продаж в дилерских центрах и автосалонах.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В учебном плане предусмотрены виды учебной работы: теоретические лекции, практический занятия, ориентированные на получение знаний и практических навыков в части организации торговой деятельности дилерского центра, а также самостоятельная работа студентов, направленная на закрепление знаний.

Дисциплина «Техника продаж автомобилей на высшем уровне» является одной из базовых дисциплин при подготовке бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Освоение данной дисциплины формирует у студентов следующие компетенции: ОПК-1, ПК-11.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**1) знать:** информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сфере продаж автомобилей (ОПК-1); основы организации, управления и контроля технологического процесса продажи автомобилей (ПК-11);

**2) уметь:** решать стандартные задачи по организации торговли автомобилями с использованием информационно-коммуникационных технологий(ОПК-1); принимать стратегические, тактические и текущие решения по организации торговли автомобилями (ПК-11);

**3) владеть:** знаниями основных требований информационной безопасности (ОПК-1); навыками по организации торговли автомобилями (ПК-11).



#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины   | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                     |            |     |       | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|--|---------|-----------------|--|---------------------|------------|-----|-------|---|---|
|       |  |         |                 | Лекции   | Лабораторные работы | Практикумы | СРС | КП/КР |   |   |
| 1     | 2  | 3       | 4               | 5  | 6                   | 7          | 8   | 9     | 10  | 11  |
| 1     | Введение в теорию трения и изнашивания                                 | 3       | 1-4             | 4  |                     | 2          | 6   |       | 4/67%   |   |
| 2     | Геометрические характеристики поверхностей деталей                     | 3       | 5-8             | 2  |                     | 4          | 6   |       | 2/33%   | 1-й рейтинг-контроль (6 неделя)   |
| 3     | Виды трения в узлах машин. Теория внешнего трения                      | 3       | 9-12            | 4  |                     | 4          | 8   |       | 4/50%   | 2-й рейтинг-контроль (12 неделя)  |
| 4     | Трение при граничной смазке  | 3       | 13-15           | 4  |                     | 4          | 8   |       | 4/50%   |   |
| 5     | Трение качения, его природа, факторы влияющие на сопротивление качению | 3       | 16-18           | 4  |                     | 4          | 8   |       | 4/50%   | 3-й рейтинг-контроль (18 неделя)  |
| Всего |  |         |                 | 18   |                     | 18         | 36  |       | 18/50%  | Зачет   |

#### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение дисциплины «Техника продаж автомобилей на высшем уровне» предполагает формирование знаний об основных принципах организации торговли автомобилями. Для реализации указанных качеств в учебный процесс интегрированы интерактивные образовательные технологии, включая информационные и коммуникационные технологии (ИКТ), при осуществлении различных видов учебной работы:

- учебную дискуссию;
- электронные средства обучения (слайд-лекции, компьютерные тесты);
- групповые формы выполнения практических занятий.

Тематика практических занятий направлена на закрепление студентами теоретических знаний по организации торговой деятельности предприятий автосервиса. Практические занятия организованы в виде деловых игр на следующие темы:



- анализ системы сбыта, выявление «болевых точек» и слабых мест существующей организационной модели и технологии продаж оптовым посредникам на основании выбранной компанией стратегии развития;

- анализ используемых клиентом каналов сбыта, выбор перспективных каналов. Комплексная оценка каналов сбыта. Планирование продаж по каналам. Необходимые мероприятия для увеличения продаж в каналах;

- выбор регионов наиболее стратегически важных и перспективных с точки зрения увеличения продаж. Адаптация методики оценки регионов к условиям компании клиента. Проведение комплексной оценки. Разработка плана продаж по перспективным регионам;

- основные принципы работы с вновь привлекаемыми дилерами и постоянными торговыми партнерами в области: ценообразования и системы скидок, структуры дилерской сети, необходимых мероприятий торгового маркетинга.

Текущий контроль знаний (рейтинг-контроль) осуществляется в виде тестирования и ответов на вопросы.

Самостоятельная работа студентов (СРС) заключается в выполнении разнообразных учебных заданий с целью усвоения различных знаний, приобретения умений и навыков самостоятельной деятельности и выработки системы поведения. СРС выполняется под руководством преподавателя с последующим контролем. Выполнение СРС подкрепляется использованием дополнительной литературы и ресурсов Интернет.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

*Текущий контроль* осуществляется в виде рейтинг-контролей, посредством развернутых ответов на вопросы:

*- рейтинг-контроль №1:*

1. Автоматизация деятельности предприятий автомобильной сервисно-сбытовой сети.
2. Ассортиментная, ценовая и антикризисная политика (программа) предприятий автомобильной сервисно-сбытовой сети.
3. Влияние общественных организаций и законодательства, регламентирующего реализацию автомобилей, на работу предприятий автомобильной сервисно-сбытовой сети.
4. Инновационные подходы к торговле автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями.
5. Инструменты оценки автомобильными дилерами привлекательности товаров для потребителей (анкеты, конкурсы историй эксплуатации автомобилей, Интернет-голосование и т. п.).
6. Ключевые элементы поведения специалиста по продаже автомобилей при встрече с клиентом в салоне.
7. Коммуникационная политика в торговле автомобилями (консультирование, презентация товара, пресс-конференция, деловая переписка, пресс-релиз и т. п.).
8. Компоненты фирменного стиля в реализации автомобилей.
9. Креативное мышление в торговле автомобилями.
10. Носители информации о товарах в организации розничной торговли автомобилями (прайс-лист, буклет, брошюра, визитка, каталог, рекламный постер, презентационный диск, специализированные газеты и журналы о продажах автомобилей).

*- рейтинг-контроль №2:*

1. Общение с клиентом в автосалоне.
2. Объединения автомобильных дилеров (дилерский холдинг, ассоциация дилеров, дилерская конференция и т. п.).



3. Основные возражения при продаже автомобиля.
4. Отгрузка и транспортировка автомобилей на предприятия сервисно-сбытовой сети.
5. Подходы к продажам автомобилей: а) сбыт и проактивная продажа, б) продажа, ориентированная на клиента и продажа, ориентированная на автомобиль.
6. Презентация автомобиля в салоне – формирование образа автомобиля в сознании клиента: связь потребности клиента и характеристик автомобиля, автомобиль – условие сотрудничества, ступени (стороны) профессиональной презентации, сравнение с автомобилями аналогичного класса.
7. Продавец-консультант (специалист по продажам автомобилей): уровень образования, требования к опыту работы, место должности в организации, цель, задачи, права и обязанности, ответственность, средства труда, показатели оценки деятельности, внешний вид, ключевые навыки.
8. Продажа дополнительного оборудования к автомобилям.
9. Психология розничных продаж автомобилей.
10. Психология клиента при поиске и покупке автомобиля.

**- рейтинг-контроль №3:**

1. Способы и методы привлечения клиента в автосалон.
2. Средства визуализации информации на предприятиях автомобильной сервисно-сбытовой сети.
3. Финансовые инструменты для розничной реализации автомобилей
4. Понятие о вторичном рынке
5. Классификация предприятий вторичного рынка.
6. Обеспечение запасными частями автомобилей, принадлежащих юридическим и физическим лицам.
7. Анализ спроса на запасные части.
8. Факторы, определяющие сбыт. Прогнозирование сбыта.
9. Анализ результатов деятельности магазинов.
10. Торговая номенклатура запасных частей.

*Самостоятельная работа студентов* осуществляется путём изучения по контролю преподавателя, с применением рекомендуемой литературы (см. п.7), следующих вопросов:

1. Общая структура рынка автомобильной техники и сети, его обеспечивающей;
2. Каналы распределения товаров. Участники канала распределения и их функции;
3. Производители (заводы-изготовители, автокомпании);
4. Классификация посредников. Региональный дистрибьютор. Полномочный дилер;
5. Развитие дилерской сети. Функции дистрибьютора и дилера. Комиссионер. Агент. Брокер;
6. Специфика складской деятельности станций технического обслуживания автомобилей;
7. Понятие о вторичном рынке
8. Классификация предприятий вторичного рынка.
9. Обеспечение запасными частями автомобилей, принадлежащих юридическим и физическим лицам.
10. Формирование спроса населения на автомобили и запасные части.
11. Тенденции и закономерности в требованиях потенциальных покупателей автомобилей.
12. Основы конкурентоспособности техники.
13. Специфика товарной политики на транспорте.
14. Привлечение постоянных потребителей. Общение с клиентурой.
15. Организация рекламы. Стимулирование покупателя.



16. Информационное обеспечение торговли.
17. Структура российского рынка автомобилей и запасных частей.
18. Классификация запасных частей.
19. Взаимозаменяемость и применение запасных частей. Каталоги.
20. Каналы и методы сбыта запасных частей.
21. Оптовая и розничная торговля запасными частями.
22. Тенденции ценообразования на запасные части.
23. Активизация торговли запасными частями.
24. Формы организации торговли новыми отечественными и импортными автомобилями в стране.
25. Документы, необходимые для организации торговли автомобилями.
26. Порядок оформления торговых сделок. Постановка автомобиля на учет.
27. Предпродажная подготовка.
28. Торговля автомобилями в кредит. Возможные суммы и сроки предоставления кредита.
29. Условия приобретения автомобилей в кредит. Лизинговые сделки на автотранспорте.
30. Правила продажи новых автотранспортных средств.

Промежуточная аттестация в виде *зачета* - развернутых ответов на вопросы:

1. Общая структура рынка автомобильной техники и обеспечивающей его сети.
2. Каналы распределения товаров. Участники канала распределения и их функции.
3. Производители (заводы-изготовители, автокомпании).
4. Классификация посредников. Региональный дистрибьютор. Полномочный дилер.
5. Развитие дилерской сети. Функции дистрибьютора и дилера. Комиссионер. Агент. Брокер.
6. Система складов — товаропроводящая сеть. Центральный склад запасных частей. Зональный склад запасных частей.
7. Понятие о вторичном рынке.
8. Обеспечение запасными частями автомобилей, принадлежащих юридическим и физическим лицам.
9. Формирование спроса населения на автомобили и запасные части.
10. Привлечение постоянных потребителей. Общение с клиентурой.
11. Организация рекламы. Стимулирование покупателя. Информационное обеспечение торговли.
12. Анализ спроса на запасные части.
13. Факторы, определяющие сбыт. Прогнозирование сбыта.
14. Анализ результатов деятельности магазинов.
15. Торговая номенклатура запасных частей.
16. Формы организации торговли новыми отечественными и импортными автомобилями в стране.
17. Торговля автомобилями в кредит. Возможные суммы и сроки предоставления кредита.
18. Организация сбыта автотехники на рынках развитых стран.
19. Прием автотранспортных средств на комиссию.
20. Приобретение автомобиля у частного лица. Порядок продажи и расчетов за проданный автомобиль.
21. Оформление договора купли-продажи. Оформление доверенности.
22. Приобретение подержанных автомобилей за границей. Автомобильные аукционы.
23. Порядок и правила приобретения автомобилей за рубежом и в странах СНГ.
24. Система производства и обеспечения рынка запасными частями. Классификация запасных частей.



25. Классификация конкурентов-торговцев запасными частями в России и за рубежом.
26. Торговля на рынках. Торговля через магазины. Торговля через станции технического обслуживания. Порядок замены либо возврата неисправных запасных частей.
27. Правила продажи новых автотранспортных средств.
28. Порядок устранения недостатков и неисправностей новых автомобилей.
29. Правила замены или возврата купленных автомобилей и номерных агрегатов.
30. Порядок замены либо возврата неисправных запасных частей.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / З.И. Панина, М.В. Виноградова. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 244 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=56259](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56259) — Загл. с экрана. (Библ. ВлГУ)
2. Сеницын А.К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сеницын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22391>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <http://www.iprbookshop.ru/22391.html> (Библ. ВлГУ)
3. Малое и среднее предпринимательство [Электронный ресурс]: правовое обеспечение/ И.В. Ершова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. Юриспруденция, 2014.— 457 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23017>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <http://www.iprbookshop.ru/23017.html> (Библ. ВлГУ)

### б) дополнительная литература:

1. Управление качеством послепродажного обслуживания автомобилей / Л.А. Федоськина, 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 244 с.: 60x90 1/16 ISBN online 978-5-16-102333-4 (Библ. ВлГУ)
2. Разговоров, Константин Игоревич. Научные основы повышения эффективности управления системой дилерских предприятий автотехобслуживания [Электронный ресурс] : монография / К. И. Разговоров ; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ) ; под ред. Ю. В. Баженов .— Электронные текстовые данные (1 файл: 1.80 Мб) .— Владимир : Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2011 .— 168 с. : ил., табл. — Заглавие с титула экрана .— Электронная версия печатной публикации .— Библиогр.: с. 162-167 .— Свободный доступ в электронных читальных залах библиотеки .— Adobe Acrobat Reader .— ISBN 978-5-9984-0146-6 <URL:<http://e.lib.vlsu.ru/bitstream/123456789/3038/1/00616.pdf>> (Библ. ВлГУ)
3. Шпильман Т.М. Экономика автотранспортного предприятия. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шпильман Т.М., Стрельникова Л.М., Горбачев С.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33669>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю (Библ. ВлГУ)

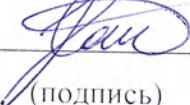
## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются:

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал, в том числе в электронном виде.
2. Презентатор (стационарный) с мультимедиа технологиями.
3. Комплект слайдов;



Рабочая программа дисциплины «Техника продаж автомобилей на высшем уровне» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО №1470 от 14.12.15 г. и учебного плана подготовки бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» по программе (профилю) подготовки «Автомобильный сервис»


Рабочую программу составил: к.т.н.,  Ратников Александр Станиславович  
(подпись)

Рецензент  
(представитель работодателя) Заместитель директора ООО «БигАвтоТранс Плюс»

к.т.н. Иголкин А.Н. 

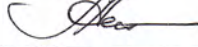
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АТ

Протокол № 7 от 22.01.2016 года

Заведующий кафедрой АТ  Кириллов Александр Геннадьевич  
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Протокол № 18 от 26.01.2016 года

Председатель комиссии  Кириллов Александр Геннадьевич  
(подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ**  
**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**«ТЕХНИКА ПРОДАЖ АВТОМОБИЛЕЙ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ»**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_