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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе
_____ А.А.Панфилов
«26» 01 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЛЕРСКОЙ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА

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

Профиль подготовки «Автомобильный сервис»

Уровень высшего образования академический бакалавриат

Форма обучения очная *(ускоренное обучение на базе СПО)*

Семестр	Трудоемкость зач. ед,/ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
6	2/72	9	18	-	45	Зачет с оценкой
Итого	2/72	9	18	-	45	Зачет с оценкой

Владимир, 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Организация дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса» является получение студентами на основе современных достижений науки и техники и требований рыночной конъюнктуры комплекса теоретических знаний, умений и практических навыков, обеспечивающих их квалифицированное участие в решении вопросов реализации стратегии, достижения наибольшей эффективности и качества удовлетворения потребностей заказчиков в услугах (работах) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств на предприятиях автосервиса.

Задачами изучения дисциплины являются: получение студентами знаний о структуре современного российского рынка автомобилей, сервиса и запасных частей; основных принципах формирования региональных дилерских сетей и развитии отношений с дилерами.

В процессе освоения дисциплины обучающийся формирует и демонстрирует следующие профессиональные компетенции:

- владеть знаниями организационной структуры дилерских предприятий;
- знать методы управления дилерскими предприятиями и сетями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Уровень конкурентоспособности дилерских предприятий в автомобильной отрасли зависит от многих факторов, в том числе, от размещения, спроса на предлагаемые услуги и их качества, своевременности выполнения услуг и др.

Немаловажная роль отводится способам и формам организации дилерской торговой деятельности, которая позволяют обеспечить высокую конкурентоспособность и рентабельность предприятия.

В связи с этим изучение методов организации дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса, а также системы подготовки кадров и формирования материально-технической базы, является актуальной задачей.

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

Дисциплина «Организация дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса» 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: ПК-13.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать: методы управления дилерскими предприятиями и дилерскими сетями (ПК-13);

2) уметь: организовывать высоко-эффективные процессы торговой деятельности в дилерских предприятиях автосервиса (ПК-13);

3) владеть: методами управления и регулирования, а также критериями эффективности торговой деятельности автосервисных предприятий(ПК-13).

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	Прак.занятия	СРС	КП/КР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Цели и задачи дилерской сети в системе распределения компании. Торгово-сервисные системы автокомпании	6	1-2	1		2	5		1/33%	
2	Особенности российского рынка автомобилей, сервиса и запчастей, тенденции развития	6	3-4	2		4	10		2/33%	1-й рейтинг-контроль (3 неделя)
3	Региональные дистрибьюторы. Подбор дилеров. Формирование дилерской сети	6	5-6	2		4	10		2/33%	2-й рейтинг-контроль (6 неделя)
4	Основные факторы, обеспечивающие рост продаж на уровне роста рынка. Развитие отношений с дилерами	6	7-8	2		4	10		2/33%	
5	Контроль над деятельностью участников дилерской сети. Торговая деятельность предприятий автосервиса	6	9-10	2		4	10		2/33%	3-й рейтинг-контроль (9 неделя)
	Всего			9		18	45		9/33%	Зачет с оценкой

5.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение дисциплины «Организация дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса» предполагает формирование знаний об основных принципах организации торговли автомобилями и запчастями в автомобильной отрасли. 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 мероприятии 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. Что означает автосервис в широком и узком смысле?
2. Объясните основную функцию автосервиса.
3. Охарактеризуйте этапы развития автосервиса.
4. Объясните сущность концепции расширенного продукта.
5. Объясните концепцию управления отношения с клиентурой и заботы об автомобиле.
6. Назовите основные различия автосервиса Европы и американского автосервиса.
7. Что такое независимый автосервис и каковы его задачи?
8. Каковы преимущества фирменного автосервиса?
9. В чем заключается специфика сетевого автосервиса?
10. Характеристика специализированных СТО по маркам автомобилей и по видам работ

- рейтинг-контроль №2:

1. Что такое авторизированный автосервис, каковы его особенности?
2. Дайте определение дистрибьютора, дилера, сервисного партнера и торгового агента.
3. Назовите основные параметры идентификации дилера.
4. В чем заключается основная функция автосервиса дилера?
5. Что такое дилерские стандарты?
6. Что такое сервисные стандарты?
7. По каким показателям оценивается деятельность дилера?
8. Что такое развивающийся и стабильный рынок?
9. Как определить емкость развивающегося рынка?
10. Как производится расчет мощности автосервисного предприятия?

- рейтинг-контроль №3:

1. Как определить площадь помещений и функциональных зон для продажи автомобилей; запасных частей; автосервиса; вспомогательных?
2. Что включает в себя имиджевая зона; клиентская зона; производственная зона; складская зона; вспомогательная зона?
3. Назовите основные принципы планирования зоны продажи автомобилей.
4. Назовите основные принципы планирования зоны продажи запасных частей и аксессуаров.
5. Организация и оснащение стола заказов автосервиса.
6. Организация зоны приемки автомобилей.
7. Основные функции дилеров и распределение ресурсов в дилерском звене.
8. Программы совместных продаж и стимулирования сбыта а дилерской сети.
9. Формирование дилерской сети. Основные факторы, обеспечивающие рост продаж на уровне роста рынка
10. Контроль над деятельностью участников дилерской сети.

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

1. Рабочий цикл для придорожного автосервиса;
2. Рабочий цикл для комплексного автосервиса;
3. Рабочий цикл для специализированного автосервиса;
4. Рабочий цикл для сетевого автосервиса;
5. Рабочий цикл для городского автосервиса с расширенным спектром оказываемых услуг;
6. Мероприятия по совершенствованию организационной структуры и функций городского автосервиса;
7. Мероприятия по совершенствованию организационной структуры и функций придорожного автосервиса;
8. Мероприятия по совершенствованию организационной структуры и функций комплексного автосервиса;
9. Мероприятия по совершенствованию организационной структуры и функций специализированного автосервиса;
10. Мероприятия по совершенствованию организационной структуры и функций сетевого автосервиса;
11. Мероприятия по совершенствованию организационной структуры и функций автосервиса с расширенным спектром оказываемых услуг;
12. Проект мероприятий по повышению конкурентоспособности городского автосервиса;
13. Проект мероприятий по повышению конкурентоспособности придорожного автосервиса;
14. Проект мероприятий по повышению конкурентоспособности комплексного автосервиса;
15. Проект мероприятии по повышению конкурентоспособности специализированного автосервиса;
16. Проект мероприятий по повышению конкурентоспособности сетевого автосервиса;
17. Проект мероприятий по повышению конкурентоспособности индивидуализированного автосервиса;
18. Проект мероприятий по расширению ассортимента оказываемых услуг на городской СТО;
19. Проект мероприятий по расширению ассортимента оказываемых услуг на придорожной СТО;
20. Проект мероприятий по расширению ассортимента оказываемых услуг на ком-

плексной СТО;
21. Проект мероприятий по расширению ассортимента оказываемых услуг на специализированной СТО;
22. Проект мероприятий по повышению качества оказываемых услуг для сетевой СТО;
23. Проект мероприятий по повышению качества оказываемых услуг для СТО с расширенным спектром оказываемых услуг;
24. Разработка проекта мероприятий организации службы консультантов-приемщиков для городского автосервиса;
25. Разработка проекта мероприятий организации службы консультантов-приемщиков для придорожного автосервиса;
26. Разработка проекта мероприятий организации службы консультантов-приемщиков для комплексного автосервиса;
27. Разработка проекта мероприятий организации службы консультантов-приемщиков для специализированного автосервиса;
28. Разработка проекта мероприятий организации службы консультантов-приемщиков для сетевого автосервиса;
29. Разработка проекта мероприятий организации службы консультантов-приемщиков для автосервиса с расширенным спектром оказываемых услуг;
30. Проект мероприятий развития службы маркетинга для городской СТО;
31. Проект мероприятий развития службы маркетинга для придорожной СТО;
32. Проект мероприятий развития службы маркетинга для комплексной СТО;
33. Проект мероприятий развития службы маркетинга для специализированной СТО;
34. Проект мероприятий развития службы маркетинга для сетевой СТО;
35. Проект мероприятий развития службы маркетинга для СТО с расширенным спектром оказываемых услуг;
36. Проект развития деятельности городского автосервиса;
37. Проект развития деятельности придорожного автосервиса;
38. Проект развития деятельности комплексного автосервиса;
39. Проект развития деятельности специализированного автосервиса;
40. Проект развития деятельности сетевого автосервиса;
41. Проект развития деятельности автосервиса с расширенным спектром оказываемых услуг

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

1. Цели и задачи дилерской сети в системе распределения компании.
2. Выбор регионального рынка.
3. Основные факторы, влияющие на выбор региона.
4. Комплексная методика оценки привлекательности рынка: оценка размеров и емкости рынка, темпов роста рынка, определение уровня спроса и другие показатели
5. Построение дилерской сети в регионе.
6. Формирование дилерской сети. Основные факторы, обеспечивающие рост продаж на уровне роста рынка.
7. Структура дилерской сети.
8. Разработка критериев отбора дилеров.
9. Ключ к успеху: отбор на основе концепции критической массы.
10. Проверка деловой репутации и надежности дилера.
11. Разработка системы ценообразования, системы скидок для региональных дилеров.
12. Документирование отношений с дилерами.
13. Дилерские соглашения. Положение о дистрибуции,
14. Развитие отношений с дилерами.
15. Регулярная оценка деятельности дилера.

16. Организация «событий» в дилерской сети; маркетинговые коммуникации и оценка их эффективности.
17. Информационные технологии в сбытовой сети.
18. Программы совместных продаж и стимулирования сбыта а дилерской сети.
19. Практика планирования продаж по дилерам.
20. Контроль над деятельностью участников дилерской сети.
21. Мониторинг динамики объемов закупок и других показателен деятельности.
22. Ведение баз данных по компаниям-дилерам.
23. Получение информации о ценах продаж дилеров.
24. Установление контроля производителя над наценками.
25. Основные функции дилеров и распределение ресурсов в дилерском звене.
26. Анализ системы сбыта, выявление «болевых точек» и слабых мест существующей организационной модели и технологии продаж оптовым посредникам на основании выбранной компанией стратегии развития.
27. Анализ используемых клиентом каналов сбыта, выбор перспективных каналов.
28. Комплексная оценка каналов сбыта.
29. Планирование продаж по каналам.
30. Необходимые мероприятия для увеличения продаж в каналах.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Управление качеством послепродажного обслуживания автомобилей / Л.А. Федоськина, 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 244 с.: 60х90 1/16 ISBN online 978-5-16-102333-4 (Библ. ВлГУ)
2. Синицын А.К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын 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. 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)
2. 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 — Загл. с экрана. (Библ. ВлГУ)

3. Яресь, Ольга Борисовна. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / О. Б. Яресь, И. В. Паньшин ; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ) .— Владимир : Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2011 .— 65 с. : ил., табл. — Имеется электронная версия .— Библиогр.: с. 64. (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 «Организация дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса» 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)

Директор филиала ООО "ТД "Русэлпром"

г. Владимир

к.т.н. Алехин Дмитрий Борисович _____

(подпись)

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)

«ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЛЕРСКОЙ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА»

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_____