

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Максимов Алексей Борисович

Должность: директор департамента по образовательной политике

Дата подписания: 31.10.2023 15:25:09

Уникальный идентификатор:

8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан транспортного факультета



/П. Итурралде/

2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы дилерской и торговой деятельности»**

Направление подготовки

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки

Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем (прием 2020 г.)

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Москва 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» следует отнести:

- Формирование у студентов устойчивых теоретических и практических знаний в области эффективной организации дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса.
- Повышение качества подготовки студентов в области современного автомобильного бизнеса.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» следует отнести:

- Ознакомление студентов с историей развития автомобильной отрасли на примере трёх инновационных бизнес-моделей в автомобильной отрасли.
- Доведения до студентов специфики структуры современного автомобильного рынка России и перспектив его развития.
- Ознакомление студентов с особенностями взаимодействия дистрибьюторов и дилеров в автомобильной отрасли России.
- Ознакомление студентов с юридическими аспектами деятельности дилерского центра.
- Ознакомление студентов со структурой дилерского центра и принципами взаимодействия между его структурными подразделениями.
- Формирование у студентов понимания базовых бизнес-процессов: продажи новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, хранения и поставки запасных частей и аксессуаров, оценки качества обслуживания.
- Ознакомление студентов с основными финансовыми отчётами и методами оценки эффективности дилерского центра.
- Формирование у студентов понимания методов финансового обоснования решений, используемых при составлении бюджета торговой организации.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Основы дилерской и торговой деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части базового цикла (Б1) основной образовательной программы бакалавриата. Базовые знания, которыми должен обладать студент после изучения дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» призваны способствовать освоению дисциплин, направленных на формирование профессиональных знаний и умений. Дисциплина взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ООП в вариативной части базового цикла (Б1):

- Структура организации предприятия, основы менеджмента.
- Логистика на транспорте.
- Экономика и управление предприятием.

- Информационное обеспечение автотранспортных предприятий.
- Планирование и организация работы сервисного предприятия.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК–4	способностью проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности сокращения цикла выполнения работ, содействовать подготовке процесса их выполнения, обеспечению необходимыми техническими данными, материалами, оборудованием	знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные инновационные бизнес-модели в автомобильной отрасли; • структуру современного автомобильного рынка России; • профиль дилера; уметь: <ul style="list-style-type: none"> • находить и анализировать статистические данные по различным сегментам автомобильного рынка России владеть: <ul style="list-style-type: none"> • профессиональной терминологией.
ПК–23	готовностью к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов	знать: <ul style="list-style-type: none"> • базовые бизнес-процессы продажи новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, систему хранения и поставки запасных частей и аксессуаров; уметь: <ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать параметры управления запасом склада;

ПК–24	готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к деятельности по организации управления качеством эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • системы оценки качества обслуживания клиентов; • нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать показатели системы оценки качества обслуживания клиентов.
ПК–31	способностью в составе коллектива исполнителей к оценке затрат и результатов деятельности эксплуатационной организации	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками финансового анализа деятельности дилерского центра.
ПК–37	владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость; • основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности деятельности дилерского центра; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли». • рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности. • проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками финансового анализа деятельности дилерского центра.

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4** зачетных единицы, т.е. **144** академических часа (из них 130 часов – самостоятельная работа студентов).

На третьем курсе в **шестом** семестре выделяется **2** зачетные единицы, т.е. **72** академических часа (из них 64 часа – самостоятельная работа студентов).

На четвертом курсе в **седьмом** семестре выделяется **2** зачетные единицы, т.е. **72** академических часа (из них 66 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» изучаются на третьем и четвертом курсе.

Шестой семестр: лекции – 4 часа, практические занятия– 4 часа, форма контроля –зачет.

Седьмой семестр: лекции – 4 часа, практические занятия– 2 часа, форма контроля –зачет.

Структура и содержание дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

Введение

Предмет, задачи и содержание дисциплины. Структура курса, его место и роль в подготовке специалиста.

Инновационные бизнес-модели в автомобильной отрасли.

История развития автомобильной отрасли на примере трёх инновационных бизнес-моделей: модель компании Ford, модель компании General Motors, модель компании Toyota.

Структура автомобильного рынка России.

Автомобильный рынок России: уровень автомобилизации населения, концентрация рынка, сегментация рынка и соотношение первичного и вторичного рынков автомобилей.

Ключевые факторы, оказывающие влияние на развитие автомобильного рынка России в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Взаимодействие дистрибьюторов и дилеров вавтомобильной отрасли России.

Дистрибьюторы и дилеры: функции, стандарты и модели взаимодействия.

Документирование отношений с дилерами: дилерские соглашения, положение о дистрибуции, кодекс поведения АЕБ.

Планирование дистрибьюторами дилерских продаж и схемы вознаграждения дилеров.

Регулярная оценка деятельности дилеров дистрибьюторами.

Построение моно- и мульти- брендовых дилерских сетей, их структура и особенности на примере некоторых компаний на автомобильном рынке России: ООО «РОЛЬФ», автомобильный холдинг MAJOR, ООО «СП БИЗНЕС КАР».

Юридические аспекты деятельности дилерского центра.

Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность дилерского центра: «Федеральный Закон о защите прав потребителей», «Правила продажи отдельных видов товаров», «Правила оказания услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств».

Взаимодействие дилерского центра с контролирующими органами государственной власти.

Профиль и организационная структура дилерского центра.

Профиль дилерского центра в России: структура выручки, коэффициент покрытия, средняя рентабельность и срок окупаемости.

Организационная структура дилерского центра. Функции и обязанности основных отделов: отдел продаж автомобилей, отдел послепродажного обслуживания, склад запасных частей, отдел продаж автомобилей с пробегом, клиентская служба.

Организация розничной и оптовой систем продаж автомобилей.

Основные факторы, влияющие на динамику продаж автомобилей. Воронка продаж автомобилей.

Система ценообразования. Планы продаж. Скидки и специальные предложения.

Процесс передачи автомобиля клиенту: заказ, поставка, хранение, предпродажная подготовка и выдача автомобиля.

Документооборот процесса продажи автомобиля.

Организация послепродажного обслуживания автомобилей.

Розничные и оптовые продажи запасных частей и аксессуаров.

Процесс приёма, обслуживания и выдачи автомобиля. Организация мойки автомобиля. Ремонтная зона: кузовной и слесарный цеха, используемое оборудование, визуализация и загрузка.

Гарантийное обслуживание автомобилей. Сервисные кампании.

Взаимодействие со страховыми компаниями.

Взаимодействие с субподрядными организациями.

Документооборот процесса послепродажного обслуживания автомобилей.

Формирование цен на запасные части и работы.

Основные производственные и финансовые показатели в послепродажном обслуживании.

Организация хранения и поставки запасных частей и аксессуаров.

Понятие и методы управления запасом склада. Концепция Just - in - time (методы МАХ-МАХ и Heijunka) как составная часть управления запасом склада.

Разработка складской политики. Адресное хранение запасных частей.

Основные параметры склада: ширина и глубина.

Расчет среднемесячного спроса и его колебаний.

Понятия периодичности заказов, стандартного срока поставки, дополнительного "безопасного запаса на увеличение срока поставки и дополнительного "безопасного" запаса на превышение спроса относительно среднего.

Расчет безопасного запаса на превышение спроса на основе процента удовлетворения максимального спроса.

Основные оценочные показатели состояния склада: себестоимость склада, линейный уровень обслуживания заказчика запчастями и уровень обслуживания заказчика запчастями по заказ - нарядам.

Организация приёма и продажи автомобилей с пробегом.

Основные факторы, влияющие на динамику продаж автомобилей с пробегом.

Три основные схемы взаимодействия с клиентами: выкуп автомобиля с пробегом, реализация автомобиля с пробегом, Trade In.

Оценка рыночной стоимости автомобиля с пробегом. Планы приёма и продаж автомобилей с пробегом. Скидки и специальные предложения.

Подготовка автомобиля перед передачей клиенту.

Документооборот процесса приёма и продажи автомобилей с пробегом.

Организация системы оценки качества обслуживания в дилерском центре.

Система оценки качества обслуживания клиентов. Основные показатели качества обслуживания клиентов: уровень удовлетворённости клиента, индекс клиентской рекомендации и индекс удержания. Расчёт основных показателей.

Способы сбора данных: Follow-up, «тайный покупатель» и сбор информации с использованием сети Интернет.

Управление качеством обслуживания. Контроль над качеством обслуживания.

Основные финансовые отчёты и концепции.

Бизнес цели автомобильной компании, Z подход. Три вида решений, принимаемых менеджерами. Оборот денежных средств в компании.

Основные показатели компании: доход, прибыль, чистый оборот денежных средств. Виды доходов и расходов. Виды и цели отчётности: финансовый, управленческий и налоговый учёт.

Основные финансовые отчёты, их подобиия и различия. Балансовый отчёт дилерского центра. Понятие амортизации. Затраты компании на продукт и на период. Отчёт о прибылях и убытках дилерского центра. Денежный поток от операционной деятельности (ЕВITDA) и методы его повышения.

Оценка эффективности автомобильного бизнеса.

Критерии эффективности бизнеса: рентабельность, производительность, управление денежными средствами, оборачиваемость.

Финансовое обоснование решений.

Механизм поведения затрат: прямые и косвенные расходы. Анализ безубыточности: расчёт точки безубыточности, концепция маржинальной прибыли, определение минимальной цены.

Бюджетирование: Функции основного бюджета и методики его подготовки.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения: групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- Написание эссе на заданную тему.
- Подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарских занятиях.
- Проведение деловых игр.
- Организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме опросов и тестирований.
- Решение и разбор бизнес-ситуаций методом ситуационного анализа.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

В шестом семестре:

- Эссе на тему: «Дилерские центры в 2025-ого года».
- Презентации по теме: «Строение дилерской сети на примере компании N» (по индивидуальному заданию для каждого обучающегося).
- Проверочная работа по теме: «Расчёт основных производственных и финансовых показателей сервиса».
- Проверочная работа по теме: «Проверка юридической чистоты автомобиля и/или клиента по известным данным».
- Кейсы на проверку знаний «Закона о защите прав потребителей».
- Промежуточные контрольные тестирования.

В седьмом семестре:

- Проверочная работа по теме: «Расчёт среднемесячного показателя спроса».
- Проверочная работа по теме: «Управление запасом склада».
- Проверочная работа по теме: «Анализ ликвидности бухгалтерского баланса компании»
- Проверочная работа по теме: «Экспресс-анализ финансовых результатов по данным отчёта о прибылях и убытках компании»
- Итоговое контрольное тестирование.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ПК–4	способностью проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности сокращения цикла выполнения работ, содействовать подготовке процесса их выполнения, обеспечению необходимыми техническими данными, материалами, оборудованием
ПК–23	готовностью к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов
ПК–24	готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к деятельности по организации управления качеством эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
ПК–31	способностью в составе коллектива исполнителей к оценке затрат и результатов деятельности эксплуатационной организации
ПК–37	владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплины, практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины, описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине.

ПК–4 - способностью проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности сокращения цикла выполнения работ, содействовать подготовке процесса их выполнения, обеспечению необходимыми техническими данными, материалами, оборудованием				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
знать: Основные инновационные бизнес-модели в автомобильной отрасли. Структуру современного автомобильного рынка России. Профиль дилера.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: история развития автомобильной отрасли, автомобильный рынок России: уровень автомобилизации населения, концентрация рынка, сегментация рынка и соотношение первичного и вторичного рынков автомобилей, профиль дилера.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: история развития автомобильной отрасли, автомобильный рынок России: уровень автомобилизации населения, концентрация рынка, сегментация рынка и соотношение первичного и вторичного рынков автомобилей, профиль дилера. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: история развития автомобильной отрасли, автомобильный рынок России: уровень автомобилизации населения, концентрация рынка, сегментация рынка и соотношение первичного и вторичного рынков автомобилей, профиль дилера. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: история развития автомобильной отрасли, автомобильный рынок России: уровень автомобилизации населения, концентрация рынка, сегментация рынка и соотношение первичного и вторичного рынков автомобилей, профиль дилера, свободно оперирует приобретенным и знаниями.

<p>уметь: Находить и анализировать статистически е данные по различным сегментам автомобильно го рынка России.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет находить и анализировать статистические данные по различным сегментам автомобильного рынка России.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: находить и анализировать статистические данные по различным сегментам автомобильного рынка России. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: находить и анализировать статистические данные по различным сегментам автомобильного рынка России. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: находить и анализировать статистические данные по различным сегментам автомобильно о рынка России. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>владеть: Профессионал ьной терминологие й.</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет профессиональной терминологией.</p>	<p>Обучающийся владеет профессиональной терминологией в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей,</p>	<p>Обучающийся частично владеет профессиональной терминологией, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме владеет профессиональ ной терминологией , свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>ПК–23 - готовность к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов</p>				
<p>знать: Базовые бизнес-процессы продажи новых и</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний:</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: базовые бизнес-процессы продажи</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: базовые бизнес-процессы продажи</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний:</p>

<p>подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, хранения и поставки запасных частей и аксессуаров.</p>	<p>базовые бизнес-процессы продажи новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, хранения и поставки запасных частей и аксессуаров, оценки качества обслуживания; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя.</p>	<p>новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, хранения и поставки запасных частей и аксессуаров, оценки качества обслуживания; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, хранения и поставки запасных частей и аксессуаров, оценки качества обслуживания; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>базовые бизнес-процессы продажи новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, хранения и поставки запасных частей и аксессуаров, оценки качества обслуживания; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя, свободно оперирует приобретенным и знаниями.</p>
<p>уметь: Рассчитывать параметры управления запасом склада.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет рассчитывать параметры управления запасом склада.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: рассчитывать параметры управления запасом склада. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: рассчитывать параметры управления запасом склада. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: рассчитывать параметры управления запасом склада. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>

ПК–24 - готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к деятельности по организации управления качеством эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования

<p>знать: Системы оценки качества обслуживания клиентов; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: систем оценки качества обслуживания клиентов; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: систем оценки качества обслуживания клиентов; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: систем оценки качества обслуживания клиентов; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: систем оценки качества обслуживания клиентов; нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя, свободно оперирует приобретенным и знаниями.</p>
<p>уметь: Рассчитывать показатели систем оценки качества обслуживания клиентов.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет рассчитывать показатели систем оценки качества обслуживания клиентов.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: рассчитывать показатели систем оценки качества обслуживания клиентов. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: показатели систем оценки качества обслуживания клиентов. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: показатели систем оценки качества обслуживания клиентов. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>

ПК–31 – способность в составе коллектива исполнителей к оценке затрат и результатов деятельности эксплуатационной организации

<p>знать: Критерии эффективности и бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость, свободно оперирует приобретенным и знаниями.</p>
<p>уметь: Рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности; Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности; Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной</p>

		новые ситуации.		сложности.
владеть: Навыками финансового анализа деятельности дилерского центра.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра.	Обучающийся владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей.	Обучающийся частично владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

ПК–37 – владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны

знать: Основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности и деятельности дилерского центра.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности деятельности дилерского центра.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности деятельности дилерского центра. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности деятельности дилерского центра. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности деятельности дилерского центра, свободно оперирует приобретенным и знаниями.
---	---	--	---	---

<p>уметь: Производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли». Проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли»; проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли»; проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли»; проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли»; проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>владеть: Навыками финансового анализа деятельности дилерского центра.</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра.</p>	<p>Обучающийся владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей.</p>	<p>Обучающийся частично владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме владеет навыками финансового анализа деятельности дилерского центра, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>

				сложности.
--	--	--	--	------------

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине, при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено» или «незачтено».

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Виноградская, Н.А. Основы предпринимательства : учебное пособие / Н.А. Виноградская, Ю.Н. Райков, О.О. Скрыбин. — Москва : МИСИС, 2005. — 160 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/117416> (дата обращения: 26.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) дополнительная литература:

1. Костыгова, Л.А. Экономика фирмы : учебник / Л.А. Костыгова. — Москва : МИСИС, 2019. — 188 с. — ISBN 978-5-907061-49-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129029> (дата обращения: 26.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

1. Аналитическое агентство АВТОСТАТ (<http://www.autostat.ru/>).
2. Ассоциация Европейского Бизнеса на сайте Ассоциации автомобильных дилеров России (<http://www.asroad.org/stat/aeb/>).
3. Аудиторская компания Price Waterhouse Coopers (<http://www.pwc.ru/ru/automotive/index.jhtml>).

г) рекомендуемая литература:

1. Тайити Оно Производственная система Тойоты. Пер. с англ. / 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Институт Комплексных стратегических исследований, 2008. - 208 с.
2. Волгин В.В. Энциклопедия автобизнеса. Секреты дилеров М.: Ось-89, 2009, 832 с.
3. Джеффри Лайкер и Девид Майер Практика Дао Тойота Руководство по внедрению принципов менеджмента Toyota Пер. с англ. 3-е изд. М.: Альпина Бизнес Букс, 2008
4. Форд Генри Моя жизнь, мои достижения Пер. с англ. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 304 с.
5. Пол Инграссия Падение титанов сага о «форде», «крайслере», «дженерал моторс» и упущенных возможностях Пер. с англ. М.: Карьера Пресс, 2012.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебная аудитория, оснащенная проектором.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.**

Программу составил:

/А.В. Корнеев/

Программа утверждена на заседании кафедры “Наземные транспортные средства” «18» июня 2020 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой

профессор, к.т.н.



/Хрипач Н.А./

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки: 23.03.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ
МАШИН И КОМПЛЕКСОВ

ОП (профиль): «Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем»

Форма обучения: заочная

Кафедра: Наземные транспортные средства

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основы дилерской и торговой деятельности

Составители:

А.В. Корнеев

Москва, 2020 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Основы дилерской и торговой деятельности					
ФГОС ВО 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов					
Образовательная программа: Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства*	Степени уровней освоения компетенций
индекс	формулировка				
ПК-4	способностью проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности сокращения цикла выполнения работ, содействовать подготовке процесса их выполнения, обеспечению необходимыми техническими данными, материалами, оборудованием	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные инновационные бизнес-модели в автомобильной отрасли; • структуру современного автомобильного рынка России; • профиль дилера; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • находить и анализировать статистические данные по различным сегментам автомобильного рынка России <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • профессиональной терминологией. 	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, 3	<p>Базовый уровень</p> <p>- способен использовать знания в стандартных учебных ситуациях</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен демонстрировать высокий уровень умений и навыков в ситуациях повышенной сложности.</p>

ПК–23	готовностью к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • базовые бизнес-процессы продажи новых и подержанных автомобилей, послепродажного обслуживания, систему хранения и поставки запасных частей и аксессуаров; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать параметры управления запасом склада; 	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, 3	<p>Базовый уровень</p> <p>- способен использовать знания в стандартных учебных ситуациях</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен демонстрировать высокий уровень умений и навыков в ситуациях повышенной сложности.</p>
ПК–24	готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к деятельности по организации управления качеством эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • системы оценки качества обслуживания клиентов; • нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения дилерского центра и потребителя; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать показатели системы оценки качества обслуживания клиентов. 	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, 3	<p>Базовый уровень</p> <p>- способен использовать знания в стандартных учебных ситуациях</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен демонстрировать высокий уровень умений и навыков в ситуациях повышенной сложности.</p>
ПК–31	способностью в составе коллектива исполнителей к оценке затрат и результатов деятельности эксплуатационной организации	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, 	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, 3	<p>Базовый уровень</p> <p>- способен использовать знания в стандартных учебных ситуациях</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен демонстрировать высокий уровень умений и навыков в ситуациях повышенной сложности.</p>

		<p>ликвидности, оборачиваемости и производительности.</p> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками финансового анализа деятельности дилерского центра. 			
ПК–37	<p>владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • критерии эффективности бизнеса: производительность, рентабельность, управление денежными потоками, оборачиваемость; • основные финансовые отчёты и методы оценки эффективности деятельности дилерского центра; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • производить анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли». • рассчитывать собственные оборотные средства и коэффициенты рентабельности, ликвидности, оборачиваемости и производительности. • проводить экспресс-анализ финансовых результатов по данным Отчёта о прибылях и убытках дилерского центра <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками финансового анализа деятельности дилерского центра. 	<p>лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия</p>	УО, 3	<p>Базовый уровень</p> <p>- способен использовать знания в стандартных учебных ситуациях</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен демонстрировать высокий уровень умений и навыков в ситуациях повышенной сложности.</p>

** - Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

Перечень оценочных средств по дисциплине «Основы дилерской и торговой деятельности»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет	Средство проведения промежуточной аттестации по результатам выполнения всех видов учебной работы в течении семестра с проставлением оценки «зачтено» или «не зачтено»	Перечень вопросов к зачету
2	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

Перечень вопросов к зачету (ПК–4, ПК–23, ПК–24, ПК–31, ПК–37)

1. Инновационные модели в автобизнесе: теоретические основы успеха компании FORD.
2. Инновационные модели в автобизнесе: теоретические основы успеха компании GENERALMOTORS.
3. Инновационные модели в автобизнесе: теоретические основы успеха компании TOYOTA.
4. Функции дистрибьютора.
5. Дистрибьюторский договор. Практика применения на территории РФ.
6. Функции и деятельность автомобильного комитета Ассоциации Европейского Бизнеса (АЕВ). Кодекс поведения АЕВ.
7. Дилерский договор (соглашение). Функции дилера.
8. Функции и цели Ассоциации российских автомобильных дилеров (РОАД)
9. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

10. Правила продажи отдельных видов товаров. Перечень неисправностей и условий, при которых запрещается эксплуатация транспортных средств.
11. Организационная структура автомобильного холдинга.
12. Цели, функции и организационная структура Отдела продажи автомобилей.
13. Основные производственные и финансовые показатели Отдела продажи автомобилей.
14. Воронка продаж.
15. Этапы продажи автомобиля.
16. Цели, функции и организационная структура Отдела послепродажного обслуживания.
17. 7-этапная процедура обслуживания автомобиля.
18. Основные производственные и финансовые показатели Отдела послепродажного обслуживания.
19. Цели, функции и организационная структура Отдела продажи автомобилей с пробегом.
20. Основные мировые тенденции в бизнесе по продаже автомобилей с пробегом.
21. Приём автомобиля с пробегом: оценка рыночной стоимости и проверка юридической чистоты.
22. Продажа, подготовка и выдача автомобиля с пробегом.
23. Цели, задачи и организационная структура Отдела клиентских отношений.
24. Основные показатели качества обслуживания клиентов.
25. Follow-up. Виды оповещений клиентов.
26. Бережливое производство: система организации и рационализации рабочего места (5 S).
27. 7 принципов складирования.
28. Цели инвестора. Основные направления инвестирования.
29. Сбалансированная система показателей: бизнес цели (Z подход).
30. Оборот денежных средств.
31. Основные принципы и методы бухгалтерского учета.
32. Основные финансовые показатели, связанные с деятельностью компании.
33. Виды доходов и расходов.
34. Элементы финансовых отчётов. Основные финансовые отчёты.
35. Понятие активов и пассивов. Балансовый отчёт, формула построения.
36. Отчет о прибылях и убытках.
37. Критерии эффективности бизнеса.
38. Производительность.

39. Виды рентабельности: рентабельность продаж (ROS), рентабельность активов (ROA), рентабельность собственного капитала (ROE), рентабельность капитала (ROIC).
40. Понятие оборачиваемости. Цикл оборота денежных средств. Период оборота дебиторской задолженности.
41. Оборачиваемость товарно-материальных запасов.
42. Оборачиваемость активов.
43. Управление денежными потоками. Текущий и быстрый коэффициент ликвидности.
44. Финансовый анализ, его возможности и ограничения.
45. Типы и механизм поведения затрат. Виды затрат.
46. Анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли» CVP Analysis (Cost – Volume – Profit).
47. Концепция маржинальной прибыли.
48. Процессы стратегического менеджмента.
49. Функции и методики подготовки основного бюджета.
50. Анализ отклонений бюджета.

Приложение 3

**Пример экзаменационных билетов
по курсу «Основы дилерской и торговой деятельности»**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Факультет ТРАНСПОРТНЫЙ, кафедра «Наземные транспортные средства»
Дисциплина «Основы дилерской и торговой деятельности»
Направление 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»
Курс 3, семестр 6,7

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7.

1. Приём автомобиля с пробегом: оценка рыночной стоимости и проверка юридической чистоты.
 2. Сбалансированная система показателей: бизнес цели (Z подход).
-

**Структура и содержание дисциплины «Основы дилерской и торговой деятельности» по направлению
подготовки
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
(бакалавр)**

п/п	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации		
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З	
	Шестой семестр															
1.1	Введение. Основные термины и определения.	6	1	1			6					+				
1.2	Инновационные бизнес-модели в автомобильной отрасли. Модель компании Ford.	6	2													
1.3	Модель компании General Motors, модель компании Toyota.	6	3													
1.4	Структура автомобильного рынка России. Автомобильный рынок России: уровень автомобилизации населения, концентрация рынка, сегментация рынка и соотношение первичного и вторичного рынков автомобилей.	6	4													
1.5	Ключевые факторы, оказывающие влияние на развитие автомобильного рынка России в	6	5				9					+				

	краткосрочной и долгосрочной перспективе.														
1.6	Взаимодействие дистрибьюторов и дилеров в автомобильной отрасли России. Дистрибьюторы и дилеры: функции, стандарты и модели взаимодействия.	6	6	1											
1.7	Документирование отношений с дилерами: дилерские соглашения, положение о дистрибуции, кодекс поведения АЕБ. Планирование дистрибьюторами дилерских продаж и схемы вознаграждения дилеров. Регулярная оценка деятельности дилеров дистрибьюторами.	6	7				9					+			
1.8	Построение моно и мульти брендовых дилерских сетей, их структура и особенности на примере некоторых компаний на автомобильном рынке России	6	8		0,5		9					+			
1.9	Промежуточное контрольное тестирование	6	9		0,5										
1.10	Юридические аспекты деятельности дилерского центра. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность дилерского центра: «Федеральный Закон о защите прав потребителей».	6	10	1											
1.11	«Правила продажи отдельных	6	11				19					+			

	<p>видов товаров», «Правила оказания услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств».</p> <p>Взаимодействие дилерского центра с контролирующими органами государственной власти.</p>														
1.12	<p>Вопросы на проверку знаний «Закона о защите прав потребителей».</p>	6	12		1										
1.13	<p>Профиль и организационная структура дилерского центра. Профиль дилерского центра в России: структура выручки, коэффициент покрытия, средняя рентабельность и срок окупаемости.</p> <p>Организационная структура дилерского центра. Функции и обязанности основных отделов: отдел продаж автомобилей, отдел послепродажного обслуживания, склад запасных частей, отдел продаж автомобилей с пробегом, клиентская служба.</p>	6	13	1											
1.14	<p>Организация розничной и оптовой систем продаж автомобилей. Основные факторы, влияющие на динамику продаж автомобилей. Воронка продаж автомобилей. Система ценообразования. Планы продаж. Скидки и специальные предложения.</p>	6	14												

	Процесс передачи автомобиля клиенту: заказ, поставка, хранение, предпродажная подготовка и выдача автомобиля. Документооборот процесса продажи автомобиля.														
1.15	Организация послепродажного обслуживания автомобилей. Розничные и оптовые продажи запасных частей и аксессуаров. Процесс приёма, обслуживания и выдачи автомобиля. Организация мойки автомобиля. Ремонтная зона: кузовной и слесарный цеха, используемое оборудование, визуализация и загрузка. Гарантийное обслуживание автомобилей. Сервисные кампании. Взаимодействие со страховыми компаниями. Взаимодействие с субподрядными организациями. Документооборот процесса послепродажного обслуживания автомобилей. Формирование цен на запасные части и работы. Основные производственные и финансовые показатели в послепродажном обслуживании.	6	15												
1.16	Семинарское занятие «Расчёт основных производственных и	6	16	1		12									

	финансовых показателей сервиса».														
1.17	Экскурсия в Дилерский Центр.	6	17		0,5										
1.18	Промежуточное контрольное тестирование	6	18		0,5										
	Форма аттестации		19-21												3
	Всего часов по дисциплине в шестом семестре			4	4		64					+			
	Седьмой семестр														
2.1	Организация хранения и поставки запасных частей и аксессуаров. Понятие и методы управления запасом склада. Концепция Just - in - time (методы MAX-MAX и Heijunka) как составная часть управления запасом склада. Разработка складской политики. Адресное хранение запасных частей. Основные параметры склада: ширина и глубина. Расчет среднемесячного спроса и его колебаний. Понятия периодичности заказов, стандартного срока поставки, дополнительного "безопасного" запаса на увеличение срока поставки и дополнительного "безопасного" запаса на превышение спроса относительно среднего.	7	1	0,5											
2.2	Семинарское занятие «Расчёт	7	2		0,4		6								

	среднемесячного показателя спроса».															
2.3	Расчет безопасного запаса на превышение спроса на основе процента удовлетворения максимального спроса. Основные оценочные показатели состояния склада: себестоимость склада, линейный уровень обслуживания заказчика запчастями и уровень обслуживания заказчика запчастями по заказ - нарядам.	7	3	0,5												
2.4	Семинарское занятие «Управление запасом склада».	7	4		0,4		12									
2.5	Организация приёма и продажи автомобилей с пробегом. Основные факторы, влияющие на динамику продаж автомобилей с пробегом. Три основные схемы взаимодействия с клиентами: выкуп автомобиля с пробегом, реализация автомобиля с пробегом, Trade In.	7	5	0,5												
2.6	Оценка рыночной стоимости автомобиля с пробегом. Планы приёма и продаж автомобилей с пробегом. Скидки и специальные предложения. Подготовка автомобиля перед передачей клиенту. Документооборот процесса	7	6	0,5												+

	приёма и продажи автомобилей с пробегом.															
2.7	<p>Организация системы оценки качества обслуживания в дилерском центре. Система оценки качества обслуживания клиентов. Основные показатели качества обслуживания клиентов: уровень удовлетворённости клиента, индекс клиентской рекомендации и индекс удержания. Расчёт основных показателей. Способы сбора данных: Follow-up, «тайный покупатель» и сбор информации с использованием сети Интернет. Управление качеством обслуживания. Контроль над качеством обслуживания.</p>	7	7	0,25												+
2.8	<p>Основные финансовые отчёты и концепции. Бизнес цели автомобильной компании, Z подход. Три вида решений, принимаемых менеджерами. Оборот денежных средств в компании.</p>	7	8	0,25												
2.9	<p>Основные показатели компании: доход, прибыль, чистый оборот денежных средств. Виды доходов и расходов. Виды и цели отчётности: финансовый, управленческий и налоговый учёт.</p>	7	9	0,25												+

2.10	Основные финансовые отчёты, их подобию и различия. Балансовый отчёт дилерского центра. Понятие амортизации. Затраты компании на продукт и на период. Отчёт о прибылях и убытках дилерского центра.	7	10	0,25											
2.11	Денежный поток от операционной деятельности (ЕБИТДА) и методы его повышения. Анализ ликвидности бухгалтерского баланса компании	7	11	0,25								+			
2.12	Семинарское занятие «Анализ ликвидности бухгалтерского баланса компании»	7	12		0,4		12								
2.13	Оценка эффективности автомобильного бизнеса. Критерии эффективности бизнеса: рентабельность, производительность, управление денежными средствами, оборачиваемость. Экспресс-анализ финансовых результатов по данным отчёта о прибылях и убытках компании.	7	13	0,25											
2.14	Семинарское занятие «Экспресс-анализ финансовых результатов по данным отчёта о прибылях и убытках компании»	7	14		0,4		18								
2.15	Финансовое обоснование решений. Механизм поведения затрат: прямые и косвенные расходы.	7	15	0,25											

	Анализ безубыточности: расчёт точки безубыточности, концепция маржинальной прибыли, определение минимальной цены.														
2.16	Семинарское занятие Анализ взаимозависимости величины «затрат - объема производства продукции - прибыли» CVP Analysis (Cost – Volume – Profit) на примере производственного предприятия.	7	16	0,2		18									
2.17	Бюджетирование: Функции основного бюджета и методики его подготовки.	7	17	0,25											
2.18	Итоговое контрольное тестирование.	7	18		0,2										
	Форма аттестации		19-21												3
	<i>Всего часов по дисциплине в седьмом семестре</i>			4	2	66									
	Всего часов по дисциплине в шестом и седьмом семестрах			8	6	130					+				