

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»**  
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
Н.Г. Горшкова  
« 18 » 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины

**«Организация дилерской и торговой деятельности  
предприятий автосервиса и фирменного обслуживания».**

направление подготовки:

**23.03.03 - "Эксплуатация транспортно-технологических машин и  
комплексов",**

Направленность программы (профиль):

**23.03.03-02 – Сервис транспортных и транспортно-технологических машин  
и оборудования (Строительные, дорожные и коммунальные машины)**

Квалификация

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**


**Институт: Транспортно-технологический**

**Кафедра: Эксплуатация и организация движения автотранспорта**

Рабочая программа составлена на основании требований:

Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (уровень бакалавриата), утвержденного приказом № 1470 от 14 декабря 2015 г. Министерством образования и науки Российской Федерации.

плана учебного процесса БГТУ им. В.Г. Шухова, введенного в действие в 2016 году.

Составитель (составители):  (Ю.В. Фоменко)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры **Эксплуатация и организация движения автотранспорта**

« 15 » 02 2016 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой: к.т.н, доцент  (И.А.Новиков)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 16 » 02 2016 г., протокол № 7

Председатель к.т.н, доцент  (Т.Н. Орехова)

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции		Требования к результатам обучения
№	Компетенция	
<b>Профессиональные</b>		
ПК -11	Способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>Знать:</b> основные принципы дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации. <b>Уметь:</b> решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО <b>Владеть:</b> методиками оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса.
ПК-38	Способностью организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования	В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>Знать:</b> основные принципы <b>организации торговли автомобилями, комплектующими и запасными частями с учетом нормативно-законодательной базы, регламентирующей деятельность торговых предприятий автосервиса.</b> <b>Уметь:</b> решать оперативные задачи планирования при организации <b>торговли автомобилями, комплектующими и запасными частями</b> Разработать пути оптимизации управления закупками. Оценить торговый ассортимент, предложить пути оптимизации торгового ассортимента Определение систем распределения Определить привлекательность предприятия. <b>Владеть:</b> методиками оценки степени готовности компании к формированию системы стратегического управления продажами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Содержание дисциплины основывается и является логическим продолжением следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1	Правоведение
2	Экономика
3	Логистика в сфере транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования

Содержание дисциплины служит основой для изучения следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1	Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса
2	Системы, технологии и организации услуг в предприятиях сервиса

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зач. единиц, 72 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 7
Общая трудоемкость дисциплины, час	72	72
<b>Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:</b>	34	34
лекции	17	17
лабораторные	-	-
практические	17	17
<b>Самостоятельная работа студентов, в том числе:</b>	38	38
Курсовой проект	–	–
Курсовая работа	–	–
Расчетно-графическое задание	–	–
Индивидуальное домашнее задание	–	–
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	–	–
Форма промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	зачет	зачет

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Наименование тем, их содержание и объем

#### Курс 4 Семестр 7

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
<b>1. Общие сведения о дилерской и торговой деятельности предприятий;</b>					
	Проблемы развития дилерской сети в России и за рубежом. Организация торговли автомобилями и запасными частями	3	3	0	5
<b>2. Управление продажами</b>					
	Роль и значение рыночной среды в управлении продажами. управление продажами: сущность и организация; Организация стратегии продвижения. Тактика управления продажами.	4	4	0	6
<b>3. Организация торговли автомобилями и запасными частями</b>					
	Структура рынка автомобилей и запасных частей. Каналы распределения товаров, участники канала распределения, классификация посредников; Система складов – таворопроводящая сеть.	4	4		6
<b>4. Нормативно-законодательная база, регламентирующая деятельность торговых предприятий автосервиса.</b>					
	Закон РФ «О защите прав потребителей» - основной документ в регулировании отношений между потребителями и предпринимателями, Основные определения и понятия Закона «О защите прав потребителей».	2	2	0	3
<b>5. Организация торговли новыми автомобилями</b>					
	Понятие лизинга. Этапы лизингового процесса. Лизинговые сделки на автотранспорте. Отношения между участниками лизинговых сделок. Правила торговли автомобилями в кредит.	2	2	0	3
<b>6. Торговля подержанными автомобилями</b>					
	Организация сбыта подержанных автомобилей на автомобильных рынках, автостоянках, автосалонах. Порядок и правила приобретения автомобилей за рубежом и в странах СНГ.	2	2	0	3

	Понятие оригинальных и неоригинальных запасных частей. Особенности продажи запасных частей и комплектующих на рынках. Порядок растаможивания автомобилей.				
	ВСЕГО	17	17		26

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	К-во часов СРС
семестр № 7				
1	<b>Общие сведения о дилерской и торговой деятельности предприятий</b>	Подготовка докладов и обсуждения по вопросам раздела.	2	2
2	<b>Управление продажами</b>	Как рассчитать емкость рынка; разработать профиль макроокружения компании и выделить зоны влияния; разработать план действий по оптимизации продаж; оценить рыночную долю дилерских центров; рассчитать величину изменения рыночного спроса; Разработать расширенную матрицу SWOT-Анализа; определять стратегии продаж. Рассчитать эффективность решения. Провести классификацию рынков и определить оптимальные; определить объем продаж. Разработать возможные модели продаж, которые позволят повысить результативность работы, разработать и обосновать обобщенный	4	4
3	<b>Организация торговли автомобилями и запасными частями</b>	Оценить степень готовности компании к формированию системы стратегического управления продажами. Определить, по каким направлениям развивается система управления закупочной деятельностью. Разработать пути оптимизации управления закупками. Оценить торговый ассортимент, предложить пути оптимизации торгового ассортимента Определение систем распределения Определить привлекательность предприятия. Рассчитать коэффициент безопасности выхода компании на рынок; рассчитать рейтинг	4	4

		поставщиков. Определить закупать комплектующие или изготовить на предприятии		
4	<b>Нормативно-законодательная база, регламентирующая деятельность торговых предприятий автосервиса.</b>	Подготовка докладов и обсуждения по вопросам раздела.	3	3
5	<b>Организация торговли новыми автомобилями</b>	Подготовка докладов и обсуждения по вопросам раздела.	2	2
6	<b>Торговля подержанными автомобилями</b>	Подготовка докладов и обсуждения по вопросам раздела.	2	2
ИТОГО:			17	17
ВСЕГО:				34

### 4.3. Содержание лабораторных занятий

*Не предусмотрено планом.*

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	<b>Общие сведения о дилерской и торговой деятельности предприятий</b>	Влияние фирменного обслуживания на сбыт автомобилей. Требования потенциальных покупателей к приобретаемым автомобилям. Понятие каналов распределения товаров. Причины формирования каналов распределения при торговле автомобилями и запасными частями; Процесс продаж; Стили продаж; Факторы активизации продаж; Какое место занимает рыночная среда в системе управления продажами? В чем проявляется взаимосвязь рыночной среды и управления продажами? Охарактеризуйте рыночную среду как двухуровневую систему.

		<p>Что понимается под «деловой средой» продаж?          Какие характерные черты свойственны рыночной среде?          Назовите четыре уровня неопределенности рыночной среды.          Приведите примеры компаний, которые функционируют в условиях простой стабильной, сложной стабильной, простой нестабильной, сложной нестабильной рыночной среде.          Какие задачи и функции выполняются при исследовании рыночной среды управления продажами?          Назовите и охарактеризуйте этапы процесса исследования влияния рыночной среды на управление продажами.          Какие методы используются для изучения рыночной среды?</p>
2	<b>Управление продажами</b>	<p>Раскройте сущность управления продажами.          Изложите процесс управления продажами товарной продукции.          Назовите общие и частные принципы управления продажами.          Дайте характеристику субъекта и объекта управления продажами.          Какие деловые и личностные качества характерны менеджерам по продажам?          Охарактеризуйте стили руководства торговым персоналом.          Дайте характеристику транзакционного и трансформационного руководства.          Перечислите, какие функции выполняют торговые представители?          Дайте сравнительную оценку форм специализации управления продажами.          В чем заключаются особенности проектирования структуры отдела продаж?          Раскройте содержание процесса разработки структуры управления продажами.          Назовите основные направления организационного развития продаж.          Какая роль отводится стратегиям в системе управления продажами?          Охарактеризуйте стратегию с точки зрения критериев качества и эффективности.          Назовите основные этапы процесса разработки стратегии.          С какой целью необходимо оценивать готовность компании к разработке стратегии?          В чем заключается роль и значение товарно-маркетинговой стратегии в управлении продажами?          Сформулируйте основные этапы разработки товарной стратегии.          Поясните термин «концепция нового товара».          Какое место занимает управление товарным ассортиментом в продуктовой стратегии компании?          Какие факторы оказывают влияние на обновление и расширение товарного ассортимента?          В чем заключается процесс управления товарным ассортиментом?          Какая роль отводится бренду в продвижении товара на рынок? Сформулируйте основные задачи, решаемые при обосновании и выборе выгодного поставщика.</p>



		<p>Назовите, какие методы используются для планирования оптовых продаж?  Какие этапы включает процесс планирования продаж?  Перечислите методы прогнозирования продаж.  Рассмотрите процесс формирования бюджета продаж.  С какой целью осуществляется контроль за выполнением бюджета продаж?  Дайте классификацию финансовых рисков, учитываемых при продажах товарной продукции.  Назовите цель и задачи контроля продаж.  Какие виды решений принимаются для обеспечения результативности контроля продаж?</p>
3	<p><b>Организация торговли автомобилями и запасными частями</b></p>	<p>Основные функции участников канала распределения товаров.  Понятие уровня канала распределения. Привести примеры.  Участники канала распределения товаров и их классификация.  Понятие дистрибьютора, его место в канале распределения.  Основные функции регионального дистрибьютора.  Понятие дилера и его функции.  Существующие виды дилеров, их различия.  Проблемы развития дилерской сети в России и за рубежом.  Комиссионер и агент как посредники при продвижении товара на рынок.  Организация товаропроводящей сети.  Какая роль отводится стратегиям в системе управления продажами?  Охарактеризуйте стратегию с точки зрения критериев качества и эффективности.  Назовите основные этапы процесса разработки стратегии.  С какой целью необходимо оценивать готовность компании к разработке стратегии?  В чем заключается роль и значение товарно-маркетинговой стратегии в управлении продажами?  Сформулируйте основные этапы разработки товарной стратегии.  Поясните термин «концепция нового товара».  Какое место занимает управление товарным ассортиментом в продуктовой стратегии компании?  Какие факторы оказывают влияние на обновление и расширение товарного ассортимента?  В чем заключается процесс управления товарным ассортиментом?  Какая роль отводится бренду в продвижении товара на рынок? Сформулируйте основные задачи, решаемые при обосновании и выборе выгодного поставщика.  Назовите, какие методы используются для планирования оптовых продаж?  Какие этапы включает процесс планирования продаж?  Перечислите методы прогнозирования продаж.  Рассмотрите процесс формирования бюджета продаж.  С какой целью осуществляется контроль за выполнением бюджета продаж?  Дайте классификацию финансовых рисков, учитываемых при</p>

		<p>продажах товарной продукции.  Назовите цель и задачи контроля продаж.  Какие виды решений принимаются для обеспечения результативности контроля продаж?  Виды складов, их производственные мощности</p>
4	<p><b>Нормативно-законодательная база, регламентирующая деятельность торговых предприятий автосервиса.</b></p>	<p>Закон РФ «О защите прав потребителей» - основной документ в регулировании отношений между потребителями и предпринимателями,  Основные определения и понятия Закона «О защите прав потребителей».</p>
5	<p><b>Организация торговли новыми автомобилями</b></p>	<p>Правила продажи новых автотранспортных средств.  Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами.  Обязанности и ответственность продавца.  Понятие срока службы и гарантийного срока автомобиля.  Существующие виды продаж новых отечественных и импортных автомобилей в России.  Документы, необходимые для организации торговой деятельности на дилерских пунктах и автосалонах.  Порядок оформления торговых сделок.  Выполнение предпродажной подготовки как основное условие соблюдения гарантийных обязательств.  Правила торговли автомобилями в кредит.  Основы, определяющие суммы и сроки предоставления кредита.  Условия приобретения автомобилей в кредит.  Понятие лизинга. Этапы лизингового процесса.  Лизинговые сделки на автотранспорте. Отношения между участниками лизинговых сделок.  Преимущества и недостатки лизинга на автомобильном транспорте.</p>
6	<p><b>Торговля подержанными автомобилями</b></p>	<p>Правила приема автотранспортных средств на комиссию.  Определение и порядок изменения комиссионной цены.  Порядок продажи и расчетов за автомобиль, проданный через комиссионный магазин.  Организация сбыта подержанных автомобилей на автомобильных рынках, автостоянках, автосалонах.  Порядок и правила приобретения автомобилей за рубежом и в странах СНГ.  Понятие оригинальных и неоригинальных запасных частей.  Особенности продажи запасных частей и комплектующих на рынках, через магазины и станции технического обслуживания.  Порядок растаможивания автомобилей. Органы Государственного таможенного комитета, занимающиеся растаможиванием автомобилей.  Порядок определения совокупного таможенного платежа.</p>

## **5.2. Перечень тем курсовых проектов, курсовых работ, их краткое содержание и объем**

– учебным планом не предусмотрены

## **5.3. Перечень индивидуальных домашних заданий, расчетно-графических заданий**

– учебным планом не предусмотрены

## **5.4. Перечень контрольных работ**

– учебным планом не предусмотрены

## **6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **6.1. Перечень основной литературы**

1. Горчелс, Л. Управление каналами дистрибуции / Л. Горчелс, Э. Мариен, Ч. Уэст. - М. : Издательский Дом Гребенникова, 2005. - 223 с. - (Управление продажами).

2. Волгин, В. В. Автосервис и права потребителей / В. В. Волгин. - 3-е изд. - М. : Издательско-книготорговая корпорация Дашков и К, 2007. - 159 с.

3. Волгин, В. В. Автосервис. Производство и менеджмент : Организация труда. Задачи специалистов. Исполнение заказов. Общение с клиентами. Управление предприятием. Запасные части : практ. пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., изм. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 576 с.

4. Волгин, В. В. Автосервис. Маркетинг и анализ : практ. пособие / В. В. Волгин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 671 с.

### **6.2. Перечень дополнительной литературы**

1. Кондрашов, В. М. Управление продажами : учеб. для студентов, обучающихся по специальности "Маркетинг" (080111), "Коммерция (торговое дело)" (080301) / В. М. Кондрашов ; ред. В. Я. Горфинкель. - М. : ЮНИТИ, 2007. - 319 с.

2. Волгин, В. В. Склад : организация, управление, логистика / В. В. Волгин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2005. - 735 с.

3. Бычков, В. П. Экономика автотранспортного предприятия : учебник / В. П. Бычков. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 384 с. - (Высшее образование).

4. Бачурин, А. А. Маркетинг на автомобильном транспорте : учеб. пособие / А. А. Бачурин. - М. : АСАДЕМА, 2005. - 206 с. - (Среднее профессиональное образование).

5. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учеб. пособие / А. А. Бачурин ; ред. З. И. Аксёнова. - 2-е изд, стер. - М. : Academia, 2005. - 314 с. - (Высшее профессиональное образование)

### **а. Перечень интернет ресурсов**

1. <http://www.loglink.ru/> -Информационный портал по логистике
2. <http://www.raise.ru/> -Информационный портал по подъемно-транспортному оборудованию и спецтехнике

3. <http://www.logistika.uz/auto/rent-Транспортный> информационно логистический портал (Автомобили, оборудование и запасные части)
4. <http://www.zakonrf.info/>- Правовая навигационная система-кодексы и законы РФ

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

*Лекционные занятия* – аудитория, оснащенная письменными столами, стульями, классной доской (для рисования мелом или маркером).


*Практические занятия* – аудитория, оснащенная письменными столами, стульями, классной доской (для рисования мелом или маркером).

МК423 - Специализированный учебный класс для чтения лекций, оборудованный телевизионной и компьютерной системами с учетом нормативов, утвержденных Минобразования РФ.

## 8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений  
Рабочая программа без изменений утверждена на 2017/2018 учебный год.  
Протокол № 10 заседания кафедры от «31» 05 2017г.

Заведующий кафедрой  И.Н.Новиков


Директор института  Н.Г. Горшкова

## 8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 20<sup>18</sup>/20<sup>19</sup> учебный год.  
Протокол № 9 заседания кафедры от «31» 05 20<sup>18</sup> г.

Заведующий кафедрой  И.А.Новиков

Директор института  Н.Г. Горшкова

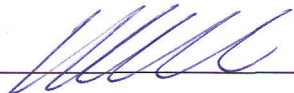
## 8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 20<sup>19</sup>/20<sup>20</sup> учебный год.

Протокол № 9 заседания кафедры от «28» 05 20<sup>19</sup>г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



**И.А. Новиков**

Директор института \_\_\_\_\_



**Н.Г. Горшкова**

## 8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 20<sup>20</sup>/2021 учебный год.

Протокол № 9 заседания кафедры от «21» 05 2020г.

Заведующий кафедрой  **И.А. Новиков**

Директор института  **Н.Г. Горшкова**



## 8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2021/2022 учебный год.

Протокол № 11 заседания кафедры от «14» мая 2021г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  **И.А. Новиков**

Директор института \_\_\_\_\_  **И.А. Новиков**

### ***Критерии оценки освоения дисциплины***

Уровень сформированности компетенции: <b>ПК-27</b>	Критерии оценки освоения дисциплины	Оценка
высокий	Выполнены практические задания. Владеет методиками проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности. В совершенстве владеет методиками расчета.	«5» Отлично
базовый	Выполнены практические задания. Хорошо знает основные принципы кооперации. Умеет сделать общий расчет.	«4» Хорошо
пороговый	Защищены лабораторные работы и выполнены практические задания. Воспроизводит термины, связанные с организацией дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания. Умеет производить простые расчеты.	«3» Удовлетворительно
низкий	Не выполнены практические задания.	«2» Неудовлетворительно

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### **Приложение №1. Виды, формы и сферы контроля**

Работа обучающегося и формирования компетенции оценивается по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации – экзамены.

Текущая аттестация обучающегося формируется за работу на практических занятиях, результатов тестирования, баллов за посещаемость и работу на лекции.

Промежуточный контроль формирования компетенций по дисциплине проводится в форме зачета.

**Собеседование (УО)** – специальная беседа студента с преподавателем на темы связанные с изучением дисциплины.

Может использоваться доклад, который представляется на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

### **Требования к оформлению доклада**

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

### **Критерии оценки доклада:**

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания темы;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

Изучение дисциплины «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания», в промежуточной аттестации завершается зачетом. К зачету допускаются студенты, выполнившие практические работы.

