

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе


 /Шубаева В.Г./
«17»  20 19 г.

УПРАВЛЕНИЕ СБЫТОМ И СЕРВИСОМ ПРОМЫШЛЕННОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы	Производственный менеджмент в отраслях и комплексах
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель:

 / к.э.н., доцент Юдин Д.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	<u>ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	4
2.	<u>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</u>	4
3.	<u>ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</u>	4
4.	<u>ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ</u>	5
5.	<u>СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	6
6.	<u>ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА</u>	7
7.	<u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ</u>	8
7.1.	<u>Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины</u>	8
7.2.	<u>Организация самостоятельной работы</u>	8
8.	<u>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</u>	9
9.	<u>РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	9
9.1.	<u>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u>	9
9.2.	<u>Материально-техническое обеспечение учебного процесса</u>	10
10.	<u>ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</u>	10
11.	<u>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</u>	11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Цель дисциплины – сформировать комплекс знаний, направленных на интенсификацию организации сервиса и сбыта промышленного предприятия, оценки целесообразности, эффективности и результативности осуществления данных процессов на практике, умений проведения переговорного процесса, психологической оценки контрагента.

Задачи:

- изучить сущность и содержание системы сбыта на промышленном предприятии;
- изучить стратегию сбыта продукции промышленного предприятия;
- проанализировать сервис, как метод расширения канала сбыта;
- изучить анализ и учет сервиса и сбыта промышленного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия», относится к относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции и выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-1 способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и	Второй уровень (углубленный) (ПК-1)-2	Декомпозиция I Знать: основы планирования жизненного цикла организации 32 (I) (ПК-1) Уметь: повышать эффективность работы организации У2(I) (ПК-1) Владеть: навыками определения потребностей организации в производственных ресурсах и производственных мощностях В2(I) (ПК-1)

сетями		
ПК-2 способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	Второй уровень (углубленный) (ПК-2)-2	<p>Декомпозиция III</p> <p>Знать: проблемы и стратегии управления сбытом и сервисом на промышленном предприятии; организационные формы инновационной деятельности и освоения новых изделий на предприятии; источники финансирования инновационной деятельности предприятия 32 (III) (ПК-2)</p> <p>Уметь: выбрать рациональную организационную форму управления сбытом и сервисом на промышленном предприятии; планировать затраты и обосновывать источники финансирования инвестиционных проектов; определить влияние процесса освоения на основные экономические показатели предприятия У2 (III) (ПК-2)</p> <p>Владеть: методологией и методикой проведения научных исследований; навыками самостоятельной научной и исследовательской работы; методами стратегического и конкурентного анализа при разработке программ развития; методологией и методикой разработки инновационных проектов В2 (III) (ПК-2)</p>
ПК-3 способностью использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач	ПК-3	<p>Декомпозиция III</p> <p>Знать: концепции и принципы корпоративного управления 3 (III) (ПК-3)</p> <p>Уметь: осуществлять выбор стратегии хеджирования У (III) (ПК-3)</p> <p>Владеть: навыками использования современного финансового и стратегического инструментария, а также информационных технологий В (III) (ПК-3)</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, 3 семестр

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СР О
	З Л Т	П З	Л Р	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Сущность и содержание системы сбыта на промышленном предприятии	1	3	-	24
Тема 2. Стратегии сбыта продукции промышленного предприятия	1	3	-	24
Тема 3. Сервис, как метод расширения канала сбыта.	1	3	-	40
Тема 4. Анализ и учет сервиса и сбыта промышленного	1	3	-	40

предприятия				
Всего по дисциплине:	4	12	-	128

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Сущность и содержание системы сбыта на промышленном предприятии

Организационная структура научно-технического комплекса промышленного предприятия. Информационное обеспечение инновационного процесса на промышленном предприятии. Основные источники и каналы информации. Кооперирование в сфере исследований и разработок.

Целевая ориентация и основные задачи сбыта. Стратегия сбыта в контексте общей стратегии фирмы: содержание и основные элементы. Вирусный маркетинг. Партизанский маркетинг.

Агрессивный маркетинг. Маркетинг впечатлений. Пул дистрибьютеров: цели и принципы формирования. Эксклюзивная фокусная команда производителей: проблемы и перспективы.

Тема 2. Стратегии сбыта продукции промышленного предприятия

Выстраивание отношений производитель-дистрибьютор: конфликт интересов. Согласование интересов участников системы сбыта. Методы поиска коммерческой информации.

Стратегии реализации продукции промышленного предприятия.

Кабинетные исследования. Методика включённого наблюдения. Использование легенд. Управление дебиторской задолженностью. Формирование политики коммерческого кредита.

Методы получения дебиторской задолженности и особенности их использования

Активность промышленного предприятия. Стратегические динамические инвестиции в НИОКР.

Тема 3. Сервис, как метод расширения канала сбыта.

Сущность канала распределения и роли участников. Торговые посредники: основные виды, целевая ориентация. Сущность и проблематика управления в канале распределения. Разработка программ стимулирования продаж.

Пути и тенденции развития одноуровневых каналов в России: сетевая розница как лидер развития. Ситуационные возможности в управлении продажами: анализ, оценка, использование.

Сетевое планирование реализации сбыта. Диаграмма Ганта. Бюджетирование сбыта продукции.

Тема 4. Анализ и учет сервиса и сбыта промышленного предприятия

Функции запасов. Причины возникновения запасов. Обобщенная модель управления запасами. Детерминированные модели. Формула Уилсона.

Модель непрерывного контроля состояния заказа. Базисные условия поставок. Особенности работы основных видов транспорта. Политический и

экономические особенности международных поставок грузов. Опыт российских и зарубежных компаний.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия

№ тем ы	Тема занятия ¹⁵	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Классификация продукции промышленного предприятия, анализ сервиса промышленных предприятий	ПЗ: практическая работа
2	Классификация стратегий сбыта российских и зарубежных промышленных предприятий	ПЗ: практическая работа.
3	Использование диаграммы Ганта на российских и зарубежных промышленных предприятиях	ПЗ: практическая работа
4	Порядок распределения между продавцом и покупателем функций, связанных со сбытом продукции промышленного предприятия	ПЗ: практическая работа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 – недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к практическим занятиям
1-4	Подготовка к формам текущего контроля бально-рейтинговой системы
1-4	Подготовка к зачету с оценкой

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (темы №1-4);

Лекция-дискуссия – преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы обучающихся на свои вопросы, но и организует

свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и студентов, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Панкратов Ф.Г. Коммерческая деятельность : Учебник .— 13, перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017 .— 500 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Афанасенко И.Д. Логистика снабжения: Учебник для вузов. 3-е изд. Стандарт третьего поколения / И.Д. Афанасенко, В.В. Борисова .— Санкт-Петербург : Питер, 2018 . — 384 с.-Сведения доступны также по Интернету.	Основная	10	ЭБС Айбукс
Касьяненко Т.Г. Основы теории оценки собственности : учебное пособие / Т.Г.Касьяненко, Г.А.Маховикова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. ценообразования и оценочной деятельности .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 144 с. : табл. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unicon.ru .	Основная	66	ЭБ ОРАС.UNECON.RU.
Касьяненко Т.Г. Основы теории оценки собственности : учебное пособие / Касьяненко Т.Г. — Москва : КноРус, 2018. — 270 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Практикум по курсу "Оценка бизнеса" / Т.Г.Касьяненко, Г.А.Маховикова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. ценообразования и оценоч. деятельности .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 156 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unicon.ru .	Дополнительная	32	ЭБ ОРАС.UNECON.RU.
Нагапетьянц Н.А. Коммерческая логистика : Учебное пособие .— 1 .— Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 .— 253 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Есипов В.Е. Коммерческая оценка инвестиций : учебное пособие / Есипов В.Е. под ред., Маховикова Г.А., Касьяненко Т.Г., Мирзажанов С.К. — Москва : КноРус, 2016. — 696 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной

информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).