

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия

: 38.04.02

,

:

: 1,

: 2

		2
1	()	3
2		108
3	, .	48
4	, .	8
5	, .	26
6	, .	0
7	, .	9
8	, .	2
9	, .	12
10	, .	60
11	(, ,)	.
12		

(): 38.04.02

322 30.03.2015 ., : 15.04.2015 .

: 1, ,

(): 38.04.02

, 6 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

,

:

,

:

. . . .

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ПК.1 способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; в части следующих результатов обучения:	
5.	;
3.	- ,
4.	,

2.

2.1

(, , ,)	
-----------	--

.1. 5	;	;
1. знать основы современного производства и инструменты управления им	;	;
.1. 3	-	,
2. организовывать производственно-хозяйственную, коммерческую и другие виды деятельности предприятия	;	;
.1. 4	,	,
3. разрабатывать методы и модели управления процессами планирования производства, логистическими цепочками	;	;

3.

3.1

	,	.		
: 2				
:				
1.	;	0	0,5	1, 2
				;
				;

2. ;	0	1	1,2	;
3. ;	0	1	1,2	;
4. .	0	1	1,2	;
:				
5. ;	0	1	2,3	;
6. (();	0	1	2,3	;

7.	;	0	0,5	2,3	;
:					
8.	;	0	1	2	;
9.	;	0	1	2	;

3.2

	,	.			
: 2					
:					
1.	;	0	3	1,2	,
2.	2 2 ;	0	3	1,2	,
3.	,	0	3	1,2	,
:					

4.	,	2	3	2, 3	,
5.	" "	2	3	2, 3	,
6.	;	2	3	2, 3	,
7.	;	0	3	2, 3	,
:					
8.	;	1	3	2	,
9.		2	2	2	,

4.

: 2				
1		1, 2, 3	5	2
<p style="text-align: center;">, []: , [2017]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. -</p>				
2		1, 2, 3	12	8
<p style="text-align: center;">, []: , [2017]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. -</p>				
3		1, 2, 3	43	2
<p style="text-align: center;">, []: , [2017]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. -</p>				

5.

(5.1).

5.1

	-
	e-mail:kennsh@mail.ru
	e-mail:kennsh@mail.ru
	e-mail:kennsh@mail.ru

5.2

1		.1;
Формируемые умения: у3. уметь организовывать производственно-хозяйственную, коммерческую и другие виды деятельности организации		
Краткое описание применения: Развивает навыки ведения переговоров		

6.

(),

-

ECTS.

. 6.1.

6.1

: 2		
<i>Лекция:</i>	10	20
<small>2014. – 255 :. - ISBN 978-985-06-2318-8. - : http://znanium.com/catalog.php - .</small>		
<i>Практические занятия:</i>	10	20
<small>() " ; , [2017]. - []:</small> <small>http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. - .</small>		
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
<small>() " ; , [2017]. - []:</small> <small>http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. - .</small>		
<i>Экзамен:</i>	20	40
<small>() " ; , [2017]. - []:</small> <small>http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. - .</small>		

.1	5. ;	;	+
	3.	- ,	+
	4.	,	+

1

7.

1. Управление снабжением и сбытом организации: учебное пособие - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 290 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011839-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 2. Стимулирование продаж: принципы, методы, оценка: Учебное пособие / О.А. Шальнова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 107 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009345-1, 300 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 3. Олейник, К. Всё об управлении продажами [Электронный ресурс] / Карина Олейник, Светлана Иванова, Дмитрий Болдогов. - 3-е изд. - М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. - 331 с. - ISBN 978-5-9614-4658-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
1. Гапоненко А. Л. Новые тенденции в развитии современного менеджмента / А. Л. Гапоненко, М. В. Савельева // Менеджмент в России и за рубежом. - 2014. - № 5. - С. 110-116.
 2. Маркетинговый анализ: Учебное пособие / Н.А. Казакова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005220-5, 300 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 3. Основы коммерции: Учебное пособие / Г.А. Яковлев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010331-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 4. Малышева Т. В. Конкурентоспособность продукции: информационно-аналитическая система "Продвижение товаров Республики Татарстан на внешние рынки" / Т. В. Малышева, В. П. Кандилов, А. В. Николаев // Вопросы статистики. - 2015. - № 4. - С. 57-66.
1. Grandars.ru [Электронный ресурс] : энциклопедия экономиста. - Режим доступа: <http://www.grandars.ru>. - Загл. с экрана.
 2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
 3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

5. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

6. :

8.

8.1

1. Пигунова, О.В. Коммерческая деятельность предприятия : учеб. пособие / О.В. Пигунова, Е.П. Науменко. – Минск: Вышэйшая школа, 2014. – 255 с. : ил. - ISBN 978-985-06-2318-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

2. Дмитриева Л. И. Сбытовая политика промышленного предприятия [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. И. Дмитриева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235990. - Загл. с экрана.

3. Олейник, К. Всё об управлении продажами [Электронный ресурс] / Карина Олейник, Светлана Иванова, Дмитрий Болдогов. - 3-е изд. - М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. - 331 с. - ISBN 978-5-9614-4658-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

8.2

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9.

-

1	(-) , ,	.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ____ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия

Образовательная программа: 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа:

Производственный менеджмент

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ПК.1/ОУ способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	з5. знать основы современного материального производства и инструменты управления им; модели сервисного обслуживания производства; логистические модели кооперации и управления цепями поставок	Активные продажи. Продажи на рынках B2B и B2C; Виды сбыта, признаки их классификации; Каналы сбыта и роль посреднических организаций в распределении продукции; Понятие сбыта на промышленном предприятии; Продажи как система. Место сбыта в деятельности предприятия; Сбытовая политика фирмы, ее элементы; Четыре функции управления сбытом.	Контрольные работы, разделы 1-2	Экзамен, вопросы 1-9
ПК.1/ОУ	у3. уметь организовывать производственно-хозяйственную, коммерческую и другие виды деятельности организации	Активные продажи. Продажи на рынках B2B и B2C; Виды сбыта, признаки их классификации; Виды сервиса; Каналы сбыта и роль посреднических организаций в распределении продукции; Определение целевых клиентов, на которых направлена система продаж; Организация гарантийного обслуживания Основные задачи и функции сервиса; Понятие сбыта на промышленном предприятии; Прогнозирование продаж; Продажи как система. Место сбыта в деятельности предприятия; Сбытовая политика фирмы, ее элементы; Стратегические и "поддерживающие" ниши; Стратегия и тактика выхода в новые ниши; Стратегия продаж и ее место в деятельности компании; Формирование каналов распределения и продаж; Формы обслуживания потребителей; Целевые сегменты (их потребности, требования, каналы (где покупают), ценовая категория); Четыре функции управления сбытом.	Контрольные работы, разделы 1-2	Экзамен, вопросы 1-24
ПК.1/ОУ	у4. уметь разрабатывать методы и модели управления	Определение целевых клиентов, на которых направлена система продаж; Прогнозирование продаж;	Контрольные работы, разделы 1-2	Экзамен, вопросы 12-18

	процессами планирования ресурсов и производственных мощностей организации, логистическими цепочками, методы администрирования	Стратегические и "поддерживающие" ниши; Стратегия и тактика выхода в новые ниши; Стратегия продаж и ее место в деятельности компании; Формирование каналов распределения и продаж; Целевые сегменты (их потребности, требования, каналы (где покупают), ценовая категория);		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 2 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ПК.1/ОУ.

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Варианты вопросов, включенных в экзаменационный билет, приведены в паспорте экзамена, позволяют оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 2 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ПК.1/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание

курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия»,
2 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет состоит из двух вопросов и формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-12__, второй вопрос из диапазона вопросов __13-24__ (список вопросов приведен ниже).

Студент должен ответить устно на два вопроса билета и дополнительные вопросы по дисциплине.

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № __1__

к экзамену по дисциплине «Управление сбытом и сервисом промышленного
предприятия»

1. Сбыт на промышленном предприятии: сущность и особенности
2. Стратегия продаж и ее место в деятельности компании

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)

(дата)

2. Критерии оценки

Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент отвечал на два теоретических вопроса с большими неточностями и отсутствует решение практического задания (пункт 3 билета), что позволяет судить об отсутствии знаний по содержанию курса, оценка составляет менее **20 баллов**. Уровень ниже порогового констатирует незнание студентом теоретического содержания курса, пробелы носят существенный характер, не сформированы необходимые практические навыки работы с материалом, предусмотренные программой задания не выполнены, либо некоторые виды заданий выполнены с ошибками, и оценены минимальным количеством баллов.

Экзамен считается сданным на **пороговом уровне**, если дан ответ на два теоретических вопроса и приведено решение практического задания (пункт 3 билета), оценка составляет **21-30 баллов**. Пороговый уровень выполнения работ отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Экзамен считается сданным на **базовом уровне**, если дан ответ на два теоретических вопроса с небольшими неточностями и приведено решение практического задания (пункт 3 билета), оценка составляет **31-35 баллов**. Базовый уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено практически полностью, пробелы не носят существенного характера, сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, все предусмотренные программой задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками, но не оценены минимальным количеством баллов.

Экзамен считается сданным на **продвинутом уровне**, если дан ответ на два теоретических вопроса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и приведено несколько решений практического задания (пункт 3 билета), оценка составляет **36-40 баллов**. Продвинутый уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, пробелы не носят существенного характера, сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, все предусмотренные программой задания выполнены и оценены количеством баллов, близким к максимальному,

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем заданиям составляет не менее 20 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы по дисциплине «Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия»

1. Сбыт на промышленном предприятии: сущность и особенности.
2. Коммерческая деятельность предприятия по сбыту готовой продукции.
3. Сбытовая политика фирмы и ее элементы.
4. Сбытовая политика как элемент комплекса маркетинга.
5. Продажи как система
6. Пять ключевых составляющих системы продаж.
7. Место сбыта в деятельности предприятия.
8. Функции управления сбытом.
9. Сбытовая стратегия
10. Каналы сбыта.
11. Роль посреднических организаций в распределении продукции
12. Активные продажи.

13. Продажи на рынках B2B и B2C.
14. Виды сбыта, признаки их классификации.
15. Стратегия продаж и ее место в деятельности компании.
16. Целевые сегменты: их потребности, требования, каналы, ценовая категория.
17. Планирование и прогнозирование продаж
18. Функции сервиса на промышленном предприятии.
19. Стратегические и поддерживающие ниши.
20. Формирование каналов распределения и продаж.
21. Основные задачи, виды и функции сервиса на промышленном предприятии.
22. Формы обслуживания потребителей.
23. Организация гарантийного обслуживания.
24. Система мотивации сотрудников отдела продаж.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине « Управление сбытом и сервисом промышленного предприятия»,
2 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа выполняется письменно. В рамках выполнения контрольной работы по дисциплине студенты должны ответить на теоретический вопрос и привести к нему практический пример.

Обязательные структурные части контрольной работы:

Титульный лист. Содержание. Введение. 1. Ответ на теоретический вопрос. 2. Практический пример на теоретический вопрос. Заключение. Список использованных источников.

Требования к оформлению контрольной работы. Текст контрольной работы набирается с использованием текстового редактора MS Word, шрифт – 14, межстрочный интервал – полуторный, способ выравнивания - по ширине для основного текста. Введение, заключение, список использованных источников и приложения не нумеруются. Заголовки разделов следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать прописными буквами, не подчеркивать. Каждый раздел, а также введение, заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы. Для страниц с книжной ориентацией рекомендуется устанавливать следующие размеры полей: верхнее – 2,5 см, нижнее -2,5 см, левое - 3 см, правое - 1,5 см. Для выделения ключевых понятий допускается использование курсива.

Оцениваемые позиции: оформление, качество раскрытия структурных частей работы, ответы на вопросы во время защиты контрольной работы.

2. Критерии оценки

- Контрольная работы считается **не выполненной**, если выполнены не все части контрольной работы, отсутствует анализ объекта, выбранные методы и терминология не соответствуют современным требованиям, предусмотренные требования к написанию работы не выполнены, либо некоторые виды заданий выполнены с ошибками, оформление работы не соответствует содержанию ГОСТ. оценка составляет 0-9 баллов.
- Контрольная работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части контрольной работы выполнены формально: анализ объекта выполнен неполно, есть существенные пробелы в расчете показателей, есть незначительные ошибки в расчетах, оценка составляет 10-14 балла.
- Контрольная работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, уровень выполнения работы отвечает всем основным

требованиям, все расчеты проведены и теоретические положения изложены достаточно верно, однако они не вполне полные, содержат неопределенности в обоснованиях, оценка составляет 15-17 баллов.

- Контрольная работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, Уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, теоретические положения изложены верно, все разделы работы выполнены корректно, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 18-20 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Таблица соответствия баллов традиционной оценки и буквенной оценки ECTS:

Характеристика работы студента	Диапазон баллов	Буквенный эквивалент оценки	Диапазон баллов	Традиционная оценка	
				Традиционная оценка	
Отлично (полностью сформированы практические навыки, все структурные части контрольной работы выполнены на оценку, близкую к максимальной)	90-100	A+	97-100	Отлично	Зачтен о
		A	93-96		
		A-	90-92		
Очень хорошо (практические навыки в основном сформированы, все структурные части контрольной работы выполнены на оценку, близкую к максимальной)	80-89	B+	87-89	Хорошо	
		B	83-86		
		B-	80-82		
Хорошо (практические навыки сформированы недостаточно, некоторые структурные части контрольной работы содержат незначительные ошибки)	70-79	C+	77-79	Удовлетворительно	
		C	73-76		
		C-	70-72		
Удовлетворительно (практические навыки в основном сформированы, многие структурные части контрольной работы содержат ошибки)	60-69	D+	67-69		
		D	63-66		
		D-	60-62		
Посредственно (некоторые практические навыки не сформированы, многие структурные части контрольной работы выполнены с ошибками, оценки по ним минимальны)	50-59	E	50-59		
Неудовлетворительно (практические навыки не сформированы, некоторые структурные части контрольной работы содержит грубые ошибки, оценки по некоторым	25-49	FX	25-49	Неудовлетворительно	Н зачтен е о

частям минимальны)					
Неудовлетворительно (без возможности передачи) (практические навыки не сформированы, большинство структурных частей контрольной работы содержат грубые ошибки)	0-24	F	0-24		

4. Примерный перечень тем контрольной работы:

1. Коммерческая деятельность предприятия по сбыту готовой продукции.
2. Сбытовая политика и логистика на предприятии.
3. Место и значение системы сбыта в деятельности предприятия.
4. Сбытовая стратегия
5. Каналы сбыта
6. Роль посреднических организаций в распределении продукции.
7. Активные продажи.
8. Продажи на рынках B2B и B2C.
9. Классификация видов сбыта.
10. Место стратегии продаж в деятельности компании.
11. Определение целевых клиентов, на которых направлена система продаж
12. Методы прогнозирования продаж
13. Стратегия и тактика выхода в новые ниши
14. Каналы распределения в комплексе маркетинга
15. Основные функции сервиса как главного инструмента маркетинга
16. Формы и методы обслуживания потребителей
17. Организация устранения неисправностей продукции в гарантийный период
18. Основные задачи, виды и функции сервиса на промышленном предприятии
19. Мотивация сотрудников отдела продаж
20. Роль управления сбытом в деятельности промышленного предприятия

