Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.7.2 Управление дилерским центром

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

к.т.н., доцент М.С. Подольский

Заведующая кафедрой сервиса, к.э.н., профессор И.Н. Красюк

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Управление дилерским центром» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ПК-6.1	готовность к управлению логистическими потоками в профессиональной деятельности предприятий в сфере сервиса транспортных средств; планированию деятельности дилерского центра на основе корпоративных стандартов; использованию технических средств для организации сервиса

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-31.011 D Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж	ПК-6.1	**на уровне знаний:** законодательная база РФ в области продажи автомобилей и автосервисных услуг; способы продвижения ДЦ на российском рынке; **на уровне умений:** составлять производственный и инвестиционный планы развития ДЦ; составлять и продвигать программы формирования лояльности клиентов ДЦ; **на уровне навыков:** факторного анализа с целью оценки влияния факторов на величину дохода и рентабельности деятельности ДЦ; планирования и размещения объектов ДЦ на имеющейся территории, с учетом необходимых размеров и конфигураций

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	**Объем дисциплины, час.**	
	Всего	**Семестр**
		7
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	***36***	***36***
лекционного типа (Л)	***18***	***18***
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		

практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***108***	***108***
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***
	час.	***36***	***36***
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***180/5***	***180/5***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.7.2 «Управление дилерским центром» осваивается в 7 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 5 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области сервисологии, менеджмента в сервисе, организации и планирования деятельности предприятий сервиса, а также на приобретенные ранее умения и навыки.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.В.ОД.10 «Управление бизнес-процессами в сервисе», Б1.В.ОД.12 «Управление качеством».

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем**	**Объем дисциплины, час.**					**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**		
1	Подготовительные мероприятия по организации работы ДЦ	37	4		6	27	О, Д
2	Управление деятельностью ДЦ в современных условиях хозяйствования	39	6		6	27	О, Д
3	Управление персоналом ДЦ	31	4			27	О, Д
4	Управление клиентской базой ДЦ	37	4		6	27	О, Д, Р
Промежуточная аттестация		36					Экзамен
	Всего:	**180**	**18**		**18**	**108**	

Примечание:
** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), дискуссия (Д).*

Содержание дисциплины

№ п/п	**Наименование темы**	**Содержание темы**
1	Подготовительные мероприятия по	Планирование работ по организации ДЦ. Формирование требований к зонированию пространства. Планирование

	организации работы ДЦ	перспективного развития. Учет региональных факторов, виляющих на деятельность центра. Учет общих требований к стандартам, размерам и архитектуре здания ДЦ. Планирование срока деятельности и калькуляция затрат. Составление графика проведения работ. Поиск и переговоры с поставщиками и подрядчиками. Подготовка и утверждение проектной документации по организации ДЦ. Поиск и предварительная оценка участка (объекта) для организации ДЦ. Конфигурация участка. Планирование размещения основных объектов на территории участка. Поиск и переговоры со специалистами по проектированию, разработка и анализ концептуальных планов ДЦ, принятие решения по строительству (реконструкции) ДЦ. Разработка, согласование и утверждение проектной документации по строительству ДЦ. Учет корпоративных требований при организации ДЦ. Обязательные требования, возможность адаптации к территориальным особенностям объекта. Особенности корпоративной этики компании – продавца, производителя продукции и применение корпоративных стандартов деятельности при организации ДЦ. Порядок согласования документов и документооборота между ДЦ и Компанией. Размещение элементов корпоративной идентификации. Договор на оказание дилерских услуг. Основные разделы документа. Особенности договора. Обязанности продавца и обязанности дилера. Ответственность и финансовые взаимоотношения сторон.
2	Управление деятельностью ДЦ в современных условиях хозяйствования	Планирование деятельности ДЦ. Перечень услуг, предоставляемых ДЦ клиенту. Идентификация и стандартизация основных бизнес – процессов ведения деятельности. Применение корпоративных стандартов ведения бизнеса. Внедрение корпоративной культуры в деятельность ДЦ. Кодекс этики организации. Возможность применения и особенности действия на территории РФ. Автоматизация бизнес – процессов ДЦ. Возможность применения современных технологий ведения бизнеса. Система управления взаимоотношениями с клиентами и автоматизации продаж. Использование CRM system. Финансовые показатели деятельности ДЦ. Оптимизация финансовых потоков. Взаимодействие с финансовыми институтами и банками с целью продвижения продукции компании на российском рынке. Анализ деятельности ДЦ. Изучение деятельности ДЦ одного из ведущих производителей автомобилей в мире на территории РФ.
3	Управление персоналом ДЦ	Подбор персонала для работы в ДЦ. Подбор руководителей ДЦ на ключевые позиции управления. Ознакомление сотрудников с Кодексом этики и стандартами ведения бизнеса компании. Обеспечение соответствия сотрудников ДЦ имиджу Корпорации. Управление персоналом ДЦ. Формирование политики

		привлечения и удержания персонала. Разработка индивидуальных планов профессионального роста сотрудников. Обучение сотрудников. Стажировка сотрудников в других ДЦ и в бизнес – школах компании - продавца. Обеспечение мотивации деятельности и заинтересованности сотрудников в повышении уровня продаж ДЦ.
4	Управление клиентской базой ДЦ	Формирование клиентской базы ДЦ. Применение современных маркетинговых стратегий привлечения и удержания клиентов. Планирование затрат на маркетинговую и рекламную деятельность ДЦ. Применение современных технологий automotive retail. vAuto - инструмент мерчендайзига, определения цены и управления парком автомобилей с пробегом в режиме реального времени. AutoAlert -инструмент для управления портфолио клиента, возможность выявлять потенциальных клиентов, готовых обменять свой подержанный автомобиль на новый, эквивалентный старому, выявлять потенциальных клиентов компании – производителя. Возможность определять и предоставлять клиентам информацию о лучших потенциальных сделках, управлять автомобильным портфолио клиента. Использование механизма определения необходимости для клиента визита в дилерский центр. Система управления отношениями с клиентами DealerSocket и Autobase.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

- опрос,
- реферат,
- дискуссия.

4.1.2. Экзамен проводится в письменной форме в виде опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы опросов

1. Подготовительные мероприятия по организации работы ДЦ

2. Управление деятельностью ДЦ в современных условиях хозяйствования
3. Управление персоналом ДЦ
4. Управление клиентской базой ДЦ

Темы дискуссий

1. Подходы к классификации дилерских центров.
2. Особенности управления дилерскими центрами на операционном уровне.
3. Особенности управления дилерскими центрами на функциональном уровне.
4. Функции работника дилерского центра.
5. Документационное сопровождение работы дилерского центра
6. Информационное сопровождение работы дилерского центра
7. Материально-техническое обеспечение работы сервисного центра
8. Современные условия функционирования дилерских центров
9. Определение местоположения дилерского цента
10. Подходы к определению сроков окупаемости дилерских центров
11. Особенности управления персоналом дилерских центров
12. Рейтингование персонала дилерского центра
13. Подходы к управлению клиенткой базой
14. Опыт внедрения программ лояльности дилерских центров

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ПК-6.1	готовность к управлению логистическими потоками в профессиональной деятельности предприятий в сфере сервиса транспортных средств; планированию деятельности дилерского центра на основе корпоративных стандартов; использованию технических средств для организации сервиса

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-6.1	Определяет оптимальные логистические маршруты; рассчитывает кратчайший путь доставки; определяет мероприятия по перемещению пассажиров с	Определены оптимальные логистические маршруты; рассчитана стоимость маршрута; определена последовательность этапов по пассажиров с помощью различных видов транспорта;

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	помощью различных видов транспорта; выявляет технические средства работы дилерских центров; определяет подходы к управлению и планированию работы дилерского центра	определены технические средства работы дилерских центров; определены подходы к управлению и планированию деятельности дилерского центра

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
и при возможности поясните на конкретных примерах:

1. Понятие «дилерский центр». Виды и классификация дилеров.
2. Российский рынок легковых автомобилей, структура рынка и тенденции.
3. Принятие решений по организации ДЦ.
4. Организация деятельности по планированию работ по организации ДЦ.
5. Основные требования к выбору и зонированию территории ДЦ.
6. Планирование перспективного развития.
7. Региональные факторы, влияющие на деятельность центра.
8. Требования к корпоративным стандартам при организации ДЦ.
9. Планирование срока деятельности и калькуляция затрат по организации ДЦ.
10. Проектная документации по организации ДЦ.
11. Требования к размещению элементов корпоративной идентификации на территории ДЦ.
12. Договор на оказание дилерских услуг. Основные разделы документа.
13. Договор на оказание дилерских услуг. Обязанности продавца и обязанности дилера.
14. Планирование деятельности ДЦ. Перечень услуг, предоставляемых ДЦ клиенту.
15. Определение основных бизнес-процессов ведения деятельности.
16. Стандартизация основных бизнес-процессов ведения деятельности.
17. Управление бизнес-процессом по продаже автомобилей.
18. Управление бизнес-процессом по продаже запасных частей.
19. Управление бизнес-процессом коммуникации с клиентами.
20. Управление оптовыми продажами запасных частей.
21. Формирование политики премиальных продаж.
22. Корпоративные стандарты ведения бизнеса. Их применение в работе ДЦ.
23. Внедрение корпоративной культуры в деятельность ДЦ. Кодекс этики организации.
24. Автоматизация бизнес-процессов ДЦ. Возможность применения современных технологий ведения бизнеса.
25. Система управления взаимоотношениями с клиентами и автоматизации продаж. Использование CRM system.
26. Планирование финансовых показателей деятельности ДЦ. Оптимизация финансовых потоков.
27. Взаимодействие ДЦ с финансовыми институтами и банками.
28. Кредитные продукты, предоставляемые клиентам ДЦ.
29. Страховые продукты, предоставляемые клиентам ДЦ.
30. Анализ хозяйственной деятельности ДЦ.
31. Подбор персонала для работы в ДЦ. Подбор руководителей ДЦ на ключевые позиции управления и менеджеров среднего звена.

32. Подготовка сотрудников для работы в ДЦ.
33. Обеспечение соответствия сотрудников ДЦ имиджу Корпорации.
34. Управление персоналом ДЦ. Особенности политики привлечения персонала.
35. Обеспечение мотивации сотрудников ДЦ. Создание индивидуальных планов профессионального роста сотрудников.
36. Обучение и стажировка сотрудников.
37. Особенности управления конфликтными ситуациями в дилерском сервисе.
38. Особенности формирования клиентской базы ДЦ.
39. Политика привлечения корпоративных клиентов.
40. Современные маркетинговые стратегии привлечения и удержания клиентов. Возможности использования в ДЦ.
41. Состав затрат на маркетинговую и рекламную деятельность ДЦ.
42. Применение современных технологий automotive retail.
43. Информационный ресурс vAuto.
44. Информационный ресурс – AutoAlert.
45. Система управления отношениями с клиентами DealerSocket и Autobase.
46. Start - up по организации ДЦ.
47. Бизнес-план по созданию ДЦ. Основные разделы и финансовые показатели.

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если: - определены технические средства работы дилерских центров; - определены подходы к управлению и планированию деятельности дилерского центра.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом. При защите подготовленной части группового задания недостаточно ориентируется в материале.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими

	затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Управление дилерским центром» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление дилерским центром» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий при опросах, эссе.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Управление дилерским центром» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);

– ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– выпишите основные термины;
– ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
– рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

– программой дисциплины;
– перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
– тематическими планами лекций, семинарских занятий;
– контрольными мероприятиями;
– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
– перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Вопросы для самопроверки

№ темы	Вопросы

1	Российский автомобильный рынок. Рынок легковых автомобилей, грузовых автомобилей, спецтехники. Структура и динамика рынка. Ценовая сегментация рынка. Динамика рынка по ценовым сегментам. Виды и классификация дилеров. Обоснование принятия решения по организации ДЦ. Планирование работ по организации ДЦ. Зонирование территории ДЦ. Планирование перспективного развития. Учет особенностей региональных тенденций рынка автомобилей и запасных частей при планировании деятельности ДЦ. Изучение корпоративных стандартов компании при организации ДЦ, размещение логотипов и символики поставщика. Смета и калькуляция затрат при организации ДЦ «с нуля». Состав проектной документации. Анализ типового договора на оказание дилерских услуг.
2	Перечень услуг, предоставляемых ДЦ клиенту. Управление бизнес-процессом по продаже автомобилей. Особенности российского рынка запасных частей для легковых автомобилей. Возможность организации оптовых продаж запчастей. Особенности процесса коммуникации с клиентами ДЦ. Решение конфликтных ситуаций. Политика премиальных продаж. Возможности применения на российском рынке. Разработка основных положений политики премиальных продаж. Понятие корпоративных стандартов ведения бизнеса. Кодекс этики организации. Автоматизация бизнес-процессов ДЦ. Возможность применения современных технологий ведения бизнеса. Использование CRM system. Основные финансовые показатели деятельности предприятия. Оптимизация финансовых потоков. Современные банковские продукты в области реализации автомобилей, используемые ДЦ для продвижения продаж. Порядок взаимодействие ДЦ с финансовыми институтами и банками. Современные страховые продукты в области автострахования, предлагаемые клиентам ДЦ.
3	Действия по подбору персонала для работы в ДЦ. Подбор руководителей ДЦ на ключевые позиции управления и менеджеров среднего звена. Срок подбора. Необходимые компетенции. Обеспечение соответствия сотрудников ДЦ имиджу Корпорации. Особенности политики привлечения персонала. Обеспечение мотивации сотрудников ДЦ. Создание индивидуальных планов профессионального роста сотрудников. Особенности управления конфликтными ситуациями в дилерском сервисе.
4	Формирования клиентской базы ДЦ, особенности создания базы для ДЦ. Политика привлечения корпоративных клиентов. Применение маркетинговых технологий для привлечения и удержания клиентов. Реклама услуг ДЦ в средствах массовой информации. Рекламный бюджет ДЦ. Особенности продвижения ДЦ на российском рынке. Учет региональных особенностей автомобильного рынка при размещении ДЦ. Применение современных технологий automotive retail. Формирование бизнес – плана по созданию ДЦ.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Г.С. Абдикеримов. Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально-складской деятельностью. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. http://www.iprbookshop.ru/26814
2. В.М. Николашин. Координационно-логистические центры. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. http://www.iprbookshop.ru/26810
3. Прокофьева Т.А. Логистические центры в транспортной системе России. ИТКОР, 2012. http://www.iprbookshop.ru/8364

6.2. Дополнительная литература.

1. Левин Д.Ю. Диспетчерские центры и технологии управления перевозочным процессом. Маршрут, 2005. http://www.iprbookshop.ru/16191

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Волгин В.В. Автодилер: торговля техникой, практическое пособие: авторынок и афтермаркет, организация торговли, управление, развитие/ В.В. Волгин; Дашков и К, 2012, 878 с. с ил.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. http://www.autodealer.ru
2. http://official-dealers.ru
3. http://abinfo.ru
4. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
5. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
6. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
7. www.yandex.ru / - Поисковая система
8. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
9. http://www.garant.ru/ - Гарант

6.6. Иные источники.

1. Волгин В.В. Автодилер: маркетинг техники, рынок техники, создание дилерского центра, реализация техники, управление предприятием, развитие деятельности. М.: Дашков и К, 2009, 871 с ил.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной

техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»