МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Управление конкурентоспособностью и рисками предпринимательского проекта***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *38.03.01 Экономика* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Экономика предпринимательства* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| Старший преподаватель, Гашко Дмитрий Валерьевич |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 8 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 48 |
| самостоятельная работа | 60 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 8 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 18 |
| Практические занятия | 30 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **48** |
| Самостоятельная работа | 60 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 5](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 5](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 6](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 8](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 10](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 10](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 11](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 11](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 11](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 12](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 12](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Сформировать у студентов предпринимательское мышление, направленное на понимание форм и методов ведения конкурентной борьбы с целью снижения предпринимательских рисков и повышения эффективности предпринимательской деятельности. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.В Управление конкурентоспособностью и рисками предпринимательского проекта относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ПК-1 - Способен собирать, анализировать, систематизировать информацию о состоянии и тенденциях развития внешней и внутренней среды предпринимательского проекта | ПК-1.2 - Собирает и систематизирует информацию о рыночной конъюнктуре, проводит конкурентный анализ, выявляет предпринимательские риски | Знать: методы и технологии сбора, анализа и систематизации информации о рыночной конъюнктуре, о состоянии и тенденциях развития внешней и внутренней среды предпринимательского проекта; основные методы конкурентного анализа; основные понятия из области управления предпринимательскими рисками.  Уметь: собирать, анализировать и систематизировать информацию о рыночной конъюнктуре, о состоянии и тенденциях развития внешней и внутренней среды предпринимательского проекта; проводить конкурентный анализ; выявлять (идентифицировать) предпринимательские риски.  Владеть: методами сбора, анализа и систематизации информации о рыночной конъюнктуре, о состоянии и тенденциях развития внешней и внутренней среды предпринимательского проекта; основными методами проведения конкурентного анализа; основными методами выявления (идентификации) предпринимательских рисков. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Сущность и виды конкуренции и конкурентоспособности. Эволюция представлений о конкуренции в истории экономической мысли. | Сущность понятий "конкуренция" и "конкурентоспособность". Эволюция представлений о конкуренции в истории экономической мысли. Различные подходы к определению сущности конкуренции и конкурентоспособности. Виды и формы конкуренции. Виды конкурентоспособности. Понятие и классификация конкурентных преимуществ. | | 2 | | 4 |  | 6 |
| Тема 2. Основные типы рынков и виды взаимодействия хозяйствующих субъектов. Нормативно-правовое регулирование конкуренции в Российской Федерации. Опыт зарубежных стран в области регулирования конкуренции. | Основные типы рынков и виды взаимодействия экономических субъектов на рынках. Формы и методы государственного регулирования рынков и взаимодействия субъектов рыночных отношений. Нормативно-правовое регулирование конкуренции в Российской Федерации: цели, задачи, механизмы и инструменты. Конкуренция и антимонопольная деятельность государства как фактор риска при реализации предпринимательских проектов. Мировой опыт регулирования конкуренции. | | 2 | | 4 |  | 6 |
| Тема 3. Конъюнктура рынка и источники информации о ней. Конъюнктура рынка и источники информации о ней. Ценовая и ассортиментная стратегия в управлении конкурентоспособностью. | Понятие "конъюнктуры рынка" и источники информации о ней. Анализ ценовой и ассортиментной стратегии, их влияния на конкурентоспособность. Организационно-экономическое обоснование изменений в ценовой и ассортиментной стратегии. Организационно-экономическое обоснование создания и развития репутации компании и товарных брендов. | | 2 | | 4 |  | 8 |
| Тема 4. Методические аспекты оценки конкурентоспособности товара и компании. | Выявление и ранжирование основных факторов, определяющих конкурентоспособность. Идентификация и ранжирование конкурентов. Методики оценки конкурентоспособности предприятия. Методики оценки конкурентоспособности товаров и услуг. Выявление и оценка рисков и конкурентных преимуществ предпринимательского проекта. | | 4 | | 6 |  | 12 |
| Тема 5. Конкурентоспособность и риски. Основы управления рисками предпринимательского проекта. | Сущность предпринимательского риска и природа его возникновения. Осуществление предпринимательской деятельности в условиях определенности и отсутствия риска и в условиях неопределенности и риска: идеальная модель и реальная деятельность. Неоклассическое понимание риска: риск как ущерб и как возможность. Сущность управления предпринимательскими рисками: цели, задачи, структура, процесс управления предпринимательскими рисками и его основные этапы. Связь рисков и конкурентоспособности. Конкурентоспособность как фактор управления рисками. Управление рыночными рисками как фактор обеспечения и развития конкурентоспособности предпринимательского проекта. | | 4 | | 6 |  | 12 |
| Тема 6. Формирование эффективной конкурентной стратегии предпринимательского проекта. | Конкурентная стратегия предпринимательского проекта: понятие и классификации. Методические подходы к формированию конкурентной стратегии. Разработка мероприятий по управлению и распределению рисков, укреплению конкурентоспособности предпринимательского проекта. Оценка реализации стратегии. Учет институциональных и психологических факторов в управлении конкурентоспособностью предпринимательского проекта в реальном секторе экономики. | | 4 | | 6 |  | 16 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **18** | | **30** | | **0** | **60** |

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

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Антонов, Г. Д. Управление конкурентоспособностью организации : учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 300 с. | <https://znanium.com/catalog/document?id=302952> |
| Быков, В. А. Управление конкурентоспособностью : учеб. пособие / В.А. Быков, Е.И. Комаров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 242 с. | <https://znanium.com/catalog/document?id=303248> |
| Управление конкурентоспособностью: учебник для вузов . Е.А. Горбашко [и др.]; под ред. Е.А. Горбашко и И.А. Максимцева. - 2 изд. - М.: Издательство Юрайт, 2022. - 407 с. | <https://urait.ru/bcode/488882> |
| Рыхтикова, Н. А. Анализ и управление рисками организации : учебное пособие / Н.А. Рыхтикова. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 248 с. | <https://znanium.com/catalog/document?id=378039> |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения 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.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 2021 Лаборатория "Лабораторный комплекс"Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 22 посадочных места (22 компьютерных стола, черных кресел 22шт.) Учебная мебель на 42 посадочных мест (парт 21 шт.,) рабочее место преподавателя (компьютерный стол 1шт.)доска, меловая 3-х секционная 1шт., доска маркерная на колесиках 1 ш., часы 1 шт., кафедра 1шт., стол 1шт., тумбочка 1шт., стул изо 4шт., вешалка стойка 2шт., жалюзи 3шт. Компьютер i5-8400/8GB/500GB\_SSD/Viewsonic VA2410-mh - 23 шт., Установка демонстрационных учебных фильмов - 1 шт., Компьютер в комплектации системный блок Intel pentium x2 g3250 клавиатура+мышь L (жесткий диск500gb,монитор philips 21.5') - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |
| Ауд. 2068 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 94 посадочных места, рабочее место преподавателя, доска маркерная - 1 шт., кафедра - 1 шт., стол - 1 шт., стул - 2 шт., Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/500/4/Acer V193 19" - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Экран с электропривод. DRAPER 96 - 1 шт., Акустическая система - 1 шт., Доска магнитно-маркерная 100\*200 - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. 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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Предмет, формы, функции и виды конкуренции.  Конкурентоспособности товара, услуги, предприятия, региона, отрасли. |
| 2 | Виды конкурентных преимуществ и их соответствие пирамиде конкурентоспособности |
| 3 | Макро- и микро-среда бизнеса, ее составляющие. |
| 4 | Конъюнктура рынка и ее составляющие. Этапы анализа конъюнктуры рынка. |
| 5 | Анализ типологии рынка. Конкурентная  карта рынка. |
| 6 | Анализ по модели пяти слагаемых конкуренции в отрасли М. Портера. |
| 7 | Бизнес-процесс: сущность, составляющие, виды. |
| 8 | Выделение  и моделирование бизнес-процессов. |
| 9 | Анализ эффективности процессов.  Параметры, характеризующие бизнес-процесс |
| 10 | Товар – сущность, особенности продуктов и услуг. Коммерческие характеристики товара. |
| 11 | Потребности человека и средства их удовлетворения. |
| 12 | Анализ клиентов: поведение потребителей, типология покупателей, модель потребительского поведения индивидуальных и корпоративных клиентов, сегментирование и стратегии охвата целевых рынков.. |
| 13 | Уровень и параметры конкурентоспособности товара. Методы отбора и оценки значимости (весов) параметров конкурентоспособности. |
| 14 | Методы оценки конкурентоспособности товара: интегральный, «профилей», соответствия интересам субъектов рынка. |
| 15 | Ключевые факторы успеха (КФУ). Оценка конкурентной силы на основе КФУ, |
| 16 | Методики оценки конкурентоспособности предприятия |
| 17 | Анализ спроса:TAM, SAM.SOM, эластичность спроса |
| 18 | Товарная политика. Товарный ассортимент. Товарная номенклатура. Ширина и длина ассортимента.  (задача) |
| 19 | Стратегия продаж: продуктовая линейка, ценовая политика, продвижение. |
| 20 | Цена, виды цен, методы ценоообразования. Этапы процесса ценообразования |
| 21 | «Магический треугольник» ценовой политики по С.Х.Туккеру.  Ценовая политика. |
| 22 | Ассортиментная политика малой фирмы. Широта и комплексность ассортимента. |
| 23 | Анализ ассортимента с помощью матрицы БКГ. |
| 24 | Выбор каналов продвижения и сбыта. Анализ системы распределения: каналы распределения прямые и косвенные, длина каналов товародвижения, методы организации каналов распределения. Совершенствование системы товародвижения (американская, европейская, японская) |
| 25 | Качество производства: сущность, методы оценки, система управления качеством и ее инструменты. |
| 26 | Инструменты анализа качества. Инструменты контроля качества |
| 27 | Формы обслуживания потребителей. Системы обслуживания |
| 28 | Культура обслуживания. Оценка качества обслуживания |
| 29 | Этапы разработки конкурентной стратегии. Правила формирования и реализации конкурентной стратегии малой фирмы. |
| 30 | Стратегии обеспечения конкурентоспособности: виолентная, патиентная, коммутантная, эксплерентная. |
| 31 | Стратегии реализации конкурентных преимуществ (лидерство на издержках, дифференциация, фокусирование). |
| 32 | Стратегия ухода от конкурентной борьбы (стратегии «красного океана» и «голубого океана»). |
| 33 | Базовые ценовые стратегии: снятия сливок, стабльных цен, внедрения на рынок. |
| 34 | Оценка эффективности изменений ценовой и ассортиментной стратегии(задача). |
| 35 | Установление стоимости качества: превентивные затраты, затраты на оценку качества, внутренние издержки на брак, внешние издержки на брак. |
| 36 | Устранение проблем при реализации управления качеством: разобщенность, «игра в тушение пожара», синдром «меня это не касается». |
| 37 | TQM – сущность, принципы |
| 38 | Методы обеспечения качества. Спираль качества. Цикл Деминга и 14 принципов Деминга. |
| 39 | Стандартизация и Сертификация |
| 40 | Оптимизация и улучшения бизнес-процессов как способ повышения качества, оценка эффективности их внедрения (задача). |
| 41 | Формирование стандартов обслуживания. |
| 42 | Профиль потребителя. Ценность товара для потребителя. Лояльность потребителя. Анализ воронки продаж. |
| 43 | Внутренняя и внешняя клиентоориентированность. Формирование и поддержка потребительской лояльности |
| 44 | Товарная марка. Товарный знак, логотип, бренд. |
| 45 | Позиционирование компании на рынке. Стратегии позиционирования. Бенчмаркинг: сущность, этапы. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Контрольная работа | письменно | 1-5 |
| 2 | Проектно-аналитическая работа | письменно | 1-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Выполнение домашних заданий | 1-6 |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |
| Разработка индивидуальных/ групповых проектов | 6 |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 1-5 |
| Подготовка к экзамену | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |