

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования "Пермский**  
**государственный национальный исследовательский**  
**университет"**

**Кафедра маркетинга**

Авторы-составители: **Брезгина Ксения Владимировна**  
**Новикова Ксения Владимировна**  
**Антинескул Екатерина Александровна**

Рабочая программа дисциплины

**БЕНЧМАРКИНГ**

Код УМК 89068

Утверждено  
Протокол №10  
от «03» июня 2020 г.

Пермь, 2020

## **1. Наименование дисциплины**

Бенчмаркинг

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в Блок « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.04.02** Менеджмент

направленность Инновационные маркетинговые технологии

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Бенчмаркинг** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**38.04.02** Менеджмент (направленность : Инновационные маркетинговые технологии)

**ПК.4** способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	38.04.02 Менеджмент (направленность: Инновационные маркетинговые технологии)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	4
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	36
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	36
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	72
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Зачет (4 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Бенчмаркинг**

#### **Входной контроль**

Понятие бенчмаркинг, понятие бизнес-процесса. Главная цель проведения бенчмаркинга.

#### **Бенчмаркинг как инструмент развития бизнеса**

Бенчмаркинг как постоянный процесс изучения и оценки товаров, услуг и опыта конкурентов, либо тех компаний, которые являются лидерами в своих областях. История появления и распространения бенчмаркинга. Преимущества и недостатки данного процесса. Распространение бенчмаркинга во всех сферах и направлениях деятельности предприятия (в логистике, маркетинге, управлении персоналом, финансовом менеджменте). Место бенчмаркетинга в управлении маркетингом на предприятии. Типы: внутренний, функциональный, конкурентный, общий и глобальный. Пять поколений бенчмаркинга – Реинжиниринг, Бенчмаркинг конкурентоспособности, Бенчмаркинг процесса, Стратегический бенчмаркинг, Глобальный бенчмаркинг. Объекты: процессы, затраты, функции, стратегии, показатели, товары, услуги, потребители. Определение проблемы предприятия и формулирование целей бенчмаркинга. При проведении бенчмаркинга можно выделить этапы: 1) определение объекта бенчмаркинга, 2) выбор партнера по бенчмаркингу, 3) поиск информации, 4) анализ, 5) внедрение.

#### **Бенчмаркинг как ориентация на повышение качества**

Определение расхождений, важных с точки зрения обеспечения конкурентоспособности. Повышение доходности и эффективности.

Краткие биографические сведения А. Парасураман, Валари Зайтамл, Берри Леонард. Модель Парасураман. Понятие и цели ее использования. Применимость метода SERVQUAL в различных отраслях. Концептуальные недостатки SERVQUAL. Эмпирические проблемы применения SERVQUAL. Основные цели и элементы современной модели качества TQM (Total quality management). Определение проблем при внедрении TQM. Критерии оценки качества работы в модели EFQM (European Foundation for Quality Management). Требования системы менеджмента качества ISO 9001 (International Organization for Standardization). Оценка качества. Определение ориентиров по качеству

#### **Бенчмаркинг как совершенствование бизнес-процессов**

Методология функционального моделирования IDEF0. Основные элементы и понятия IDEF0. Особенности национальной практики применения функционального моделирования средствами IDEF0. Сущность и принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Технология реинжиниринга бизнес-процессов. Основные этапы. Определение оптимального (идеального) вида бизнес-процесса. Определение наилучшего способа перевода существующего бизнес-процесса в оптимальный. Контроль и постоянное совершенствование новых процессов на основе ключевых показателей эффективности. Методология моделирования бизнес-процессов. Причинно-следственная диаграмма. Метод «мозгового штурма». Недостатки данного инструмента качества. Пять ключевых категорий – человек, метод, материал, механизмы, контроль

#### **Конкурентный и стратегический бенчмаркинг**

Цели и задачи конкурентной разведки. Конкурентная разведка и мировой рынок. История конкурентной разведки. Конкурентная разведка и мировой рынок. Применение конкурентной разведки. опережение конкурентов в тендерах. Оценка потенциальных рисков и благоприятных возможностей при инвестициях. опережение шагов конкурентов в рамках маркетинговых кампаний с помощью продуманных упреждающих действий, выработанных на основе данных, предоставленных конкурентной разведкой. Получение выгод от слияний и поглощений. Открытые и закрытые источники информац

### **Организация бенчмаркинга**

Место бенчмаркетинга в управления маркетингом на предприятии. Гарантии в бенчмаркетинговом альянсе. Основные принципы бенчмаркетинга: взаимность, аналогия, измерение, достоверность. Кодекс поведения, основанный на законности, обмене и конфиденциальности. Подбор и обучение персонала. Установление партнера. Определение метода сбора данных, сбор данных. Создание базы данных. Планирование будущих показателей эффективности. Определение основных отличий бенчмаркетинга как процесса и как проекта. Зарубежный опыт бенчмаркетинга. Определение основных направлений для успешного развития бенчмаркетинга в России.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторные занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная:**

1. Чернопятав, А. М. Бенчмаркинг : учебное пособие / А. М. Чернопятав. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0151-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/70760.html>
2. Стратегическое и проектное управление. сб. науч. ст./М-во науки и высш. образования РФ, Перм. гос. нац. исслед. ун-т; гл. ред. В. Г. Прудский ; отв. ред. А. Д. Шарафеева. -Пермь:ПГНИУ,2018.Вып.10.-179, ISBN 978-5-7944-3244-2 <https://elis.psu.ru/node/563104>

### **Дополнительная:**

1. Короткий, С. В. Инновационный менеджмент : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 241 с. — ISBN 978-5-4487-0137-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/72356.html>
2. Петухова, Л. В. Концепция всеобщего управления качеством : учебное пособие / Л. В. Петухова, Я. В. Денисова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — ISBN 978-5-7882-1741-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>



## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<http://marketing.web-standart.net> Журнал практический маркетинг и маркетинговые исследования в интернет. Новости маркетинга и рекламы

<http://www.rbc.ru> Росбизнесконсалтинг

<http://www.budgetrf.ru> Мониторинг экономических показателей

<http://www.marketingandresearch.ru> Издательский дом Гребенников маркетинг, менеджмент, финансы, управление персоналом

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Бенчмаркинг** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
2. Доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
3. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
4. Офисный пакет приложений;
5. Приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов;
6. Программы для демонстрации видео материалов (проигрыватель);
7. Программа для просмотра интернет контента (браузер);
8. Облачные сервисы, размещенные в сети Интернет в свободном доступе и не требующие лицензионной платы: Trello.com, ZOOM//jitsi, GoogleDocs;
9. Редактор файлов от Яндекс.Диск, Google;
10. Социальные сети: VK/Facebook/Instagram/YouTube.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. Занятий семинарского типа (семинары, практические занятия) - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
2. Самостоятельная работа - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.
3. Текущий контроль - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
4. Лекционные занятия - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной

доской.

5. Индивидуальные и групповые консультации - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

В случае инклюзивного обучения занятия будут проводиться в корпусе 8, имеющем пандус, лифт.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Бенчмаркинг**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и  
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.4</b> способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; особенности формирования маркетингового подхода к проблеме изучения внешней среды предприятия. <b>УМЕТЬ:</b> проводить сбор и анализ маркетинговой информации.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b> Не знает роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; особенности формирования маркетингового подхода к проблеме изучения внешней среды предприятия; не умеет проводить сбор и анализ маркетинговой информации</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b> Знает роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; особенности формирования маркетингового подхода к проблеме изучения внешней среды предприятия</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b> Знает роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; особенности формирования маркетингового подхода к проблеме изучения внешней среды предприятия; умеет, допуская ошибки, проводить сбор и анализ маркетинговой информации</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b> Знает роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; особенности формирования маркетингового подхода к проблеме изучения внешней среды предприятия; умеет проводить сбор и анализ маркетинговой информации</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : 0/36/0/72 зачет

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>Входной контроль</b>	Входной контроль <b>Входное тестирование</b>	-знать роль бенчмаркинга в деятельности предприятия; - знать методы сбора и анализа маркетинговой информации; - знать маркетинговые подходы к проблеме изучения внешней среды предприятия
<b>ПК.4</b> способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Бенчмаркинг как совершенствование бизнес-процессов <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знать роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; Уметь проводить сбор маркетинговой информации;
<b>ПК.4</b> способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Конкурентный и стратегический бенчмаркинг <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Уметь использовать маркетинговый подход к проблеме изучения внешней среды предприятия; Знать приемы изучения внутренней среды предприятия, оценки его интеллектуального, технологического и производственного потенциалов, определения слабых и сильных сторон, реальных и потенциальных возможностей, конкурентоспособности предприятия

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ПК.4</b> способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Организация бенчмаркинга <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Знать основные особенности применения бенчмаркинга; Знать теоретические и методические основы бенчмаркинга для применения полученных знаний в практической деятельности. Уметь теоретические и методические основы бенчмаркинга применять в практической деятельности.

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Входной контроль

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
81-100% правильных ответов	5
61-70% правильных ответов	4
41-60% правильных ответов	3
менее 41% правильных ответов	2

#### Бенчмаркинг как совершенствование бизнес-процессов

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
81-100% правильных ответов	30
61-80% правильных ответов	23
41-60% правильных ответов	17
менее 41% правильных ответов	11

#### Конкурентный и стратегический бенчмаркинг

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
-----------------------	-------

81-100% правильных ответов	30
61-80% правильных ответов	23
41-60% правильных ответов	17
менее 41% правильных ответов	11

### **Организация бенчмаркинга**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Раскрытие пунктов 1 и 2	20
Обозначение причинно-следственных связей проблем и результатов деятельности предприятия	15
1.Наличие результатов анализа проблемного вопроса - развернутая аналитическая записка (не менее 3 стр.)	10
2.Корректность выборки предложений по решению обозначенных проблем	10
Защита	5