

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

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

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>ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения</p>	<p>ЗНАТЬ: роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; особенности формирования маркетингового подхода к проблеме изучения внешней среды предприятия. УМЕТЬ: проводить сбор и анализ маркетинговой информации.</p>	<p align="center">Неудовлетворител 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 align="center">Удовлетворительн 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 align="center">Хорошо 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 align="center">Отлично 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
Входной контроль	Входной контроль Входное тестирование	-знать роль бенчмаркинга в деятельности предприятия; - знать методы сбора и анализа маркетинговой информации; - знать маркетинговые подходы к проблеме изучения внешней среды предприятия
ПК.4 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 Письменное контрольное мероприятие	Знать роль бенчмаркинга в деятельности предприятия, в особенности при разработке стратегии его развития; Уметь проводить сбор маркетинговой информации;
ПК.4 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 Письменное контрольное мероприятие	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
ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Организация бенчмаркинга Итоговое контрольное мероприятие	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, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
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