

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01 Международная профессиональная коммуникация

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: **очная**

Кафедра: **Иностранные языки и профессиональная коммуникация**

(наименование кафедры)

Составитель:

к.ф.н., доцент

степень, должность

Заведующий кафедрой

подпись

подпись

И.Е. Ильина

инициалы, фамилия

Н.А. Гунина

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	
ИД-1 (УК-4) Знает принципы и приемы осуществления академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке	знает основы перевода академических текстов (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т. д.) с иностранного языка или на иностранный язык
ИД-2 (УК-4) Умеет применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	использует современные способы общения на русском и иностранном языках для осуществления успешной коммуникации
ИД-3 (УК-4) Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий для осуществления делового общения	владеет навыками ведения диалога, переписки и разговорной речи на русском и иностранном языках

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
Контактная работа	33
практические занятия	32
промежуточная аттестация	1
Самостоятельная работа	75
Всего	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Практические занятия

Раздел 1. Профессиональная коммуникация.

ПР01. Тема. Устройство на работу.

Основные виды работы, их краткая характеристика на иностранном языке; описание обязанностей, связанных с выполнением того или иного вида работы.

ПР02. Тема. Устройство на работу.

Современные требования к кандидату при поступлении на работу. Основные документы при принятии на работу. Обсуждение условий работы в России.

ПР03. Тема. Компании.

Структура компании, названия отделов. Характеристика обязанностей работников отделов, описание работы компании.

ПР04. Тема. Инновации в производственной сфере.

Описание товаров, их особенностей. Анализ рыночной продукции и конкурентоспособности товаров. Обсуждение товаров и их особенностей.

ПР05. Тема. Дизайн и спецификация товара.

Описание дизайна и спецификации товара. Характеристика и сравнение дизайна различных товаров, представленных на современном рынке. Написание теста по пройденному разделу.

Раздел 2. Научная коммуникация.

ПР06. Тема. Предоставление исследовательского проекта.

Форма заполнения заявки с описанием исследовательского проекта. Варианты предоставления исследовательских проектов и их особенности в современном сообществе.

ПР07. Тема. Участие в научной конференции.

Описание форм участия в научных конференциях. Проведение игровой научной конференции.

ПР08. Тема. Принципы составления и написания научной статьи.

Анализ отрывков из научных статей по различным темам. Введение и отработка новой лексики, клише. Анализ различных частей научной статьи и их особенностей.

ПР09. Тема. Презентация исследовательского проекта.

Анализ различных проектов и обсуждение их сильных и слабых сторон. Написание теста по пройденному разделу.

Раздел 3. Деловая коммуникация.

ПР10. Тема. Межличностные и межкультурные отношения.

Традиционные модели поведения в разных странах.

ПР11. Тема. Межличностные и межкультурные отношения.

Зависимость деловых отношений от культуры страны.

ПР12. Тема. Проведение переговоров.

Особенности ведения переговоров в разных странах.

ПР13. Тема. Проведение переговоров.

Анализ проблем, возникающих при проведении переговоров. Описание форм контрактов и соглашений.

ПР14. Тема. Контракты и соглашения.

Анализ положений контракта

ПР15. Тема. Контракты и соглашения.

Описание основных процедур, входящих в систему управления проектом.

ПР16. Тема. Управление проектом.

Характеристика роли управляющего в компании. Написание теста по пройденному разделу.

Самостоятельная работа

СР01. Задание: составить резюме по шаблону

СР02. Задание: описать компанию/ организацию, в которой работаешь/ хотел бы работать

СР03. Задание: проанализировать заданные профессиональные сообщества и инновации в сфере их деятельности.

СР04. Задание: составить описание товара заданной компании.

СР05. Задание: написать вариант заявки на рассмотрение исследовательского проекта.

СР06. Задание: подготовить план доклада для участия в научной конференции.

СР07. Задание: написать научную статью объемом 3 стр.

СР08. Задание: подготовить презентацию исследовательского проекта.

СР09. Задание: проанализировать методы межличностного делового общения.

СР10. Задание: подготовить план для проведения деловых переговоров с партнерами.

СР11. Задание: написать текст контракта по заданной теме.

СР12. Задание: подготовить приветственную речь для встречи партнеров по заданной ситуации.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

Английский язык

1 English for Professional Purposes = Английский язык для профессиональных целей : учебное пособие / Ю. Ф. Айданова, Ю. Б. Дроботенко, Н. А. Назарова [и др.] ; под редакцией Н. А. Назаровой, Ю. Б. Дроботенко. — Омск : Издательство ОмГПУ, 2023. — 98 с. — ISBN 978-5-8268-2350-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134649.html> (дата обращения: 29.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2 English for Professional Purposes = Английский язык для профессиональных целей : учебное пособие / Ю. Ф. Айданова, Ю. Б. Дроботенко, Н. А. Назарова [и др.] ; под редакцией Н. А. Назаровой, Ю. Б. Дроботенко. — Омск : Издательство ОмГПУ, 2023. — 98 с. — ISBN 978-5-8268-2350-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134649.html> (дата обращения: 29.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3 Соколова, А. Г. English for professional communication / Английский язык в профессиональной коммуникации : учебно-методическое пособие / А. Г. Соколова, О. Н. Солюянова. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2023. — 45 с. — ISBN 978-5-7264-3285-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134600.html> (дата обращения: 28.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Немецкий язык

1 Жердева, О. Н. Немецкий язык для студентов магистратуры = Deutsch für Master : учебное пособие / О. Н. Жердева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 124 с. — ISBN 978-5-4497-2616-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135618.html> (дата обращения: 18.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/135618>

2 Чигирин, Е. А. Немецкий язык (магистратура) : учебное пособие / Е. А. Чигирин, М. В. Попова, Л. А. Хрячкова. — 2-е изд. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2022. — 184 с. — ISBN 978-5-00032-606-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128226.html> (дата обращения: 24.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3 Немецкий язык для магистрантов : учебное пособие по развитию навыков перевода научной литературы для магистрантов экономических специальностей / составители Л. Г. Виниченко, А. А. Мелконян. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. — 126 с. — ISBN 978-5-9275-3832-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117157.html> (дата обращения: 24.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Французский язык

1 Зеленская, О. В. Французский язык. Проверяем наши знания = Le Français. Testons nos connaissances : практикум / О. В. Зеленская. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2022. — 83 с. — ISBN 978-5-7779-2593-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128914.html> (дата обращения: 14.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2 Метелькова, Л. А. Français sur objectifs spécifiques / Французский язык для профессиональных целей : учебно-методическое пособие / Л. А. Метелькова, О. В. Кобзева, Е. А. Оганесян. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2023. — 45 с. — ISBN 978-5-7264-3266-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134601.html> (дата обращения: 28.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3 Харитонов, И. В. Французский язык для специальных целей : учебное пособие / И. В. Харитонов, Е. Е. Беляева. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2023. — 172 с. — ISBN 978-5-4263-1202-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/130150.html> (дата обращения: 09.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для успешного усвоения учебного материала необходимы постоянные и регулярные занятия. Материал курса подается поступательно, каждый новый раздел опирается на предыдущие, часто вытекает из них. Пропуски занятий, неполное выполнение домашних заданий приводят к пробелам в знаниях, которые, накапливаясь, сводят на нет все ваши усилия.

Главным фактором успешного обучения, в частности, при изучении иностранного языка является мотивация. Изучение языка требует систематической упорной работы, как и приобретение любого нового навыка. Активная позиция здесь отводится именно обучающемуся.

Простого заучивания лексики-грамматики недостаточно, так как языковой материал - всего лишь база, на основе которой вы обучаетесь речи, учитесь говорить и писать, понимать прочитанное, воспринимать речь на слух. Необходимо как можно больше практики. Проявляйте активность на занятиях и не ограничивайтесь учебником в домашней работе. Для того чтобы заговорить на иностранном языке, необходимо на нем говорить.

Использование современных технологий: программное обеспечение персональных компьютеров; информационное, программное и аппаратное обеспечение локальной компьютерной сети; информационное и программное обеспечение глобальной сети Интернет при изучении дисциплины «Международная профессиональная коммуникация» позволяет не только обеспечить адаптацию к системе обучения в вузе, но и создать условия для развития личности каждого обучающегося, (посредством развития потребностей в активном самостоятельном получении знаний, овладении различными видами учебной деятельности; а также обеспечивая возможность реализации своих способностей через вариативность содержания учебного материала и использования системы разнообразных заданий для самостоятельной работы).

В ходе проведения всех видов занятий с привлечением технических средств значительное место уделяется формированию следующих умений и навыков: умение общаться и работать в команде; способность решать проблемы; способность к постоянному обучению; умение работать самостоятельно; способность адаптироваться к новым условиям; умение анализировать, навык быстрого поиска информации.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: магнитофон, экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	MS Office, Windows / Корпоративная академическая лицензия бессрочная Microsoft Open License №66426830
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	MS Office, Windows / Корпоративная академическая лицензия бессрочная Microsoft Open License №66426830

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР02	Тема. Устройство на работу.	Ролевая игра «Собеседование при устройстве на работу».
ПР12	Тема. Проведение переговоров.	Групповая дискуссия
СР07	Написать научную статью объемом 3 стр.	Письменная работа

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

Формулировка кода индикатора	Результаты обучения	Контрольные мероприятия
ИД-1 (УК-4) Знает принципы и приемы осуществления академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке	знает основы перевода академических текстов (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т. д.) с иностранного языка или на иностранный язык	ПР02, Зач01
ИД-2 (УК-4) Умеет применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	использует современные способы общения на русском и иностранном языках для осуществления успешной коммуникации	ПР09, Зач01
ИД-3 (УК-4) Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий для осуществления делового общения	владеет навыками ведения диалога, переписки и разговорной речи на русском и иностранном языках	ПР09, Зач01

Задания к ролевой игре: ПР02

1 Вы являетесь начальником отдела кадров фирмы. Вам нужно заполнить вакансии секретаря, бухгалтера, торгового отдела и начальника отдела сбыта. Познакомьтесь с кандидатами. Скажите свои реплики и ответы на них на иностранном языке

- Здравствуйте. Ваше имя?
- Где Вы раньше работали?
- На какой должности?
- Есть ли у Вас отзывы с предыдущего места работы?
- На каких языках Вы говорите, пишете?
- Заполните, пожалуйста, анкету.
- Приходите послезавтра.

Задания к групповой дискуссии: ПР12

1 Составьте диалог-знакомство в офисе, используя стандартные клише и фразы на иностранном языке

2 Представьте, что вы директор фирмы. Проведите деловые переговоры с потенциальными клиентами.

Задания к письменной работе СР07

Напишите научную статью объемом 3 стр. на иностранном языке по своей специальности.

Требования к публикации

Язык конференции: английский.

Максимальное количество авторов одной статьи – 3.

Присылаемые статьи должны быть четко структурированы, оригинальны, тщательно отредактированы и соответствовать **следующим требованиям:**

Объем – 3 полные страницы.

Формат – А4.

Поля страниц (верхнее, нижнее, левое, правое) – 2 см.

Межстрочный интервал – одинарный.

Шрифт – TimesNewRoman.

Кегль - заголовок, текст доклада 14 пт, имена авторов, аннотация, ключевые слова, список литературы 12 пт.

Абзацный отступ – 0,75.

Нумерации листов и колонтитулов – нет.

Образец оформления статьи

УДК 62-783

ББК 30н

TITLE OF THE PAPER

(maximum 10 words)

A.A. Author*, B.B. Author

Tambov State Technical University, Tambov, Russia

**e-mail: a.a.author@gmail.com*

Abstract

The purpose of this study is to analyze a set of measures to ensure the safety of working at heights. The study will consider the range of possible risks of working at heights, depending on the specifics of the work. The relevance of the study is that employees tend to set when working at heights. This as a result, it is necessary to develop a set of measures to ensure safety when working at heights by upgrading old technologies and the developing of new ones.

(maximum 200 words)

Keywords: personal protective equipment (PPE); working at height.

(up to 7 words/phrases, in alphabetical order)

Introduction

According to the statistics for the period of January to October 2017, the Russian Labor Inspectorate recorded 876 industrial accidents. The number of victims who died in these incidents was 1025 people, and from January to October 2018, 920 workers were injured in 1180 industrial accidents.

...

The paper body must contain an introduction, main sections, a conclusion and a list of references. Figures, tables and graphics should be centred, numbered and accompanied by a legend. (Fig.1. Legend, Table 1. Legend).

The length of the paper must not exceed 3 pages.

Conclusion

...

Acknowledgements

We gratefully acknowledge ...

References

1. Author A.A., Author B.B., Author C.C., Author D.D. Title of article. Title of Journal, 2005, Vol. 10, Issue 2, pp. 49-53.
2. Author A.A., Author B.B., Author C.C., Author D.D. Title of the book. Place of Publication, Publisher, 2005. 345 p.
3. Author A.A. Title of the chapter. In: Title of the book. Place of Publication, Publisher, 2010. P. 1-10.
4. Author A.A. Title of the electronic resource. Available from: <http://esp.tstu.ru/123.html>. (Accessed 1 July 2016).

УДК 574
ББК 0145

НАЗВАНИЕ СТАТЬИ НА РУССКОМ (максимум 10 слов)

А. А. Фамилия*, Б. Б. Фамилия

Тамбовский государственный технический университет, Тамбов, Россия
e-mail: a.a.author@gmail.com

Аннотация: Краткое содержание статьи на русском языке ...
(максимум 200 слов)

Ключевые слова: слово 1, слово 2, ... слово 7.
(до 7 слов/словосочетаний, в алфавитном порядке)

Для определения индексов УДК и ББК следует воспользоваться Интернет-ресурсами:

Электронный справочник по УДК <http://teacode.com/online/udc/>
Электронный справочник по ББК <http://ofernio.ru/portal/bbk.php>

Вопросы к зачету Зач01:

Беседа проводится по следующим темам:

1. Современные требования к кандидату при устройстве на работу.
2. Структура компании.
3. Современные инновации в производственной сфере.
4. Дизайн товаров и требования к нему в XXI веке.
5. Принципы представления исследовательского проекта.
6. Презентация научного исследования.
7. Межличностные и межкультурные отношения сегодня.
8. Принципы проведения успешных переговоров.
9. Заключение контрактов в современном мире.
10. Особенности управления проектом.

Письменные задания к зачету Зач01:

Примерные письменные задания: английский

1. Put the appropriate words into the sentences:

The economic crisis resulted in great _____ all over the world.

- a) promotion b) training c) unemployment

2. Use prepositions in the sentences:

The position will involve reporting _____ the Director General.

- a) after b) on c) to

3. Choose the appropriate modal verb:

You _____ not smoke here as this is a laboratory.

- a) can b) must c) should

4. Use one of the adjectives in the sentences:

There is a small _____ wooden box on my table.

- a) circular b) spherical c) rectangular

5. Complete the story with the corresponding form of the word in brackets:

They (2) _____ (carry out) research to (3) _____ (develop) tough new materials when they suddenly (4) _____ (notice) that light (5) _____ (pass) through one of the ceramics.

6. For questions 1-10, read the sentences below and decide which answer A, B or C best fits each gap:

The purpose of _____ is to compare two or more different variables to determine if any predictable relationships exist among them.

- A pure research B correlational research C case study

7. Match the words having the opposite meanings:

- | | |
|-------------|------------|
| to clarify | to compare |
| to contrast | to obscure |

8. You are going to read a text about customs around the world. Five sentences have been removed from the text. Choose from the sentences A-F the one that fits each gap (1-5). There is one extra sentence which you do not need to use.

CUSTOMS AROUND THE WORLD

As more and more people travel all over the world, it is important to know what to expect in different countries and how to react to cultural differences so that you don't upset your foreign contacts. 1 _____

9. Complete the following small talk questions with the appropriate auxiliary or modal verbs.

1. _____ you worked here long?

10. For questions 1-10, read the sentences below and decide which answer A, B or C best fits each gap.

In the business world, most _____ should be in writing even if the law doesn't require it.

- A agreements B clauses C negotiations

немецкий

Текст 1. Verfassungen der deutschen Bundesländer. Beckettex te im DTV. - München, 2011.

1. Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt.

2. Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich. In diese Rechte darf nur auf Grund eines Gesetzes eingegriffen werden.

3. Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich. Männer und Frauen sind gleichberechtigt. Der Staat fördert die tatsächliche Durchsetzung der Gleichberechtigung von Frauen und Männern und wirkt auf die Beseitigung bestehender Nachteile hin. Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.

4. Die Freiheit des Glaubens, des Gewissens und die Freiheit des religiösen und weltanschaulichen Bekenntnisses sind unverletzlich. Die ungestörte Religionsausübung wird gewähr-

leistet. Niemand darf gegen sein Gewissen zum Kriegsdienst mit der Waffe gezwungen werden. Das Nähere regelt ein Bundesgesetz.

5. Jeder hat das Recht, seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten und sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten. Die Pressefreiheit und die Freiheit der Berichterstattung durch Rundfunk und Film werden gewährleistet. Eine Zensur findet nicht statt. Diese Rechte finden ihre Schranken in den Vorschriften der allgemeinen Gesetze, den gesetzlichen Bestimmungen zum Schutze der Jugend und in dem Recht der persönlichen Ehre.

6. Kunst und Wissenschaft, Forschung und Lehre sind frei. Die Freiheit der Lehre entbindet nicht von der Treue zur Verfassung.

7. Ehe und Familie stehen unter dem besonderen Schutze der staatlichen Ordnung. Pflege und Erziehung der Kinder sind das natürliche Recht der Eltern und die zuvörderst ihnen obliegende Pflicht. Über ihre Betätigung wacht die staatliche Gemeinschaft.

Текст 2. Rudzio Wolfgang: Das politische System der BRD. - Opladen, 2010. S. 78-79.

Gerichte werden in Deutschland nicht von selbst tätig. Sie müssen zur Entscheidung angerufen werden. Im Fall der Strafverfolgung agiert die Staatsanwaltschaft als Vertreter des Staates. In allen anderen Fällen muß durch eine juristische Person Klage eingereicht werden. Urteile werden auf der Grundlage von Gesetzen gesprochen. Im allgemeinen entscheiden Landesgerichte in erster und zweiter Instanz. Bundesrichter werden durch den Richterwahlausschuss berufen. Sie sind nicht Weisungsgebunden. Im Gegensatz dazu unterstehen Staatsanwälte den Justizministern von Bund und Ländern. Auf Bundesebene haben die Bundesgerichte die Aufgabe die Rechtsprechung der Ländergerichte zu vereinheitlichen. Für die Ordentliche Gerichtsbarkeit ist der Bundesgerichtshof (BGH) die oberste Revisionsinstanz. Als Revisionsinstanz beschäftigen sich die Bundesgerichte im Normalfall nur mit dem Verfahrensablauf und der gesetzmäßigen rechtlichen Würdigung des durch die Ländergerichte festgestellten Sachverhalts. Alle Tätigkeit des Staates ist an das Grundgesetz gebunden. Über die Einhaltung dieses Grundsatzes wacht das Bundesverfassungsgericht. Jeder Bürger kann staatliches Handeln durch eine Verfassungsbeschwerde auf ihre Grundgesetzmäßigkeit überprüfen lassen. Die zweite Aufgabe des Bundesverfassungsgericht ist die Klärung von Streitfällen zwischen den Staatsorganen und die Prüfung von Gesetzen auf ihre Verfassungsmäßigkeit. Nur das Bundesverfassungsgericht kann ein Parteiverbot aussprechen Die Rechtsprechung ist in Deutschland in die Ordentlichen Gerichtsbarkeit (Zivilrecht und Strafrecht) sowie in die Fachgebiete des ArbeitsFinanz- Sozial- und Verwaltungsrecht aufgeteilt. Die Gerichte der Bundesländer entscheiden den überwiegenden Anteil der Rechtsprechung letztinstanzlich. Für die Ordentliche Gerichtsbarkeit existieren kommunale Amtsgerichte regionale Landgerichte und hauptsächlich als Rechtsmittelgerichte die Oberlandesgerichte (bzw. Oberste Landesgerichte). Jedes Bundesland besitzt ein eigenes Verfassungsgericht das Landesverfassungsgericht Verfassungsgerichtshof oder Staatsgerichtshof genannt wird..

французский

Выберите один ответ к каждому пункту теста:

1. La France compte:
 - a. moins de 55 millions, b. entre 55 et 60 millions, c. plus de 60 millions d'habitants.
2. La monnaie nationale est:
 - a. euro, b. centime, c. franc.
3. Le régime politique de la France est:
 - a. le royaume, b. la république, c. le parlement.
4. La division de la France en départements date de:

a.Napoléon, b.Première guerre mondiale, c.la IV-ème République.

5. Le premier président de la V-ème République est:

a.Valéri Giscard d’Estaing, b.Charles de Gaule, c.François Mitterrand.

6. Les avocats sont préparés à la faculté:

a. politique, b. juridique, c. de droit

7. La Constituion de la République française date de:

a.1958, b.1963, c.1999.

8. La cour européenne des droits de l'homme se trouve à^

a. Moscou, b.Londres, c.Strasbourg

8.2. Критерии и шкалы оценивания

8.2.1. Шкалы оценивания

Для контрольных мероприятий устанавливается минимальное и максимальное количество баллов в соответствии с таблицей 8.1.

Контрольное мероприятие считается пройденным успешно при условии набора количества баллов не ниже минимального.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при успешном прохождении обучающимся всех контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

Таблица 8.1 – Шкалы оценивания контрольных мероприятий

Обозначение	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
			min	max
ПР02	Тема. Устройство на работу.	Ролевая игра «Собеседование при устройстве на работу».	5	10
ПР16	Тема. Проведение переговоров.	Групповая дискуссия	5	10
СР07	Написать научную статью объемом 3 стр.	Письменная работа	7	20
Зач01	Зачет	зачет	17	40

8.2.2. Критерии оценивания

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости используются следующие критерии.

Минимальное количество баллов выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.2), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

Таблица 8.2 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатели выставления минимального количества баллов
Ролевая игра	коммуникативные задачи, поставленные для участия в ролевой игре, выполнены не менее, чем на 50%; использованные коммуникативные технологии соответствовали правилам и закономерностям устной коммуникации

Наименование, обозначение	Показатели выставления минимального количества баллов
Групповая дискуссия	коммуникативные задачи, поставленные для участия в групповой дискуссии, выполнены не менее, чем на 50%; использованные коммуникативные технологии соответствовали правилам и закономерностям устной коммуникации
Письменная работа	тема работы раскрыта, текст структурирован, соблюдены требования к объему и оформлению научной статьи в соответствии с правилами и закономерностями письменной коммуникации; допущены лексические и грамматические ошибки, не затрудняющие восприятие текста

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из письменного тестирования и устной беседы по одному из теоретических вопросов.

Время написания теста: 1 час.

Время на подготовку устного ответа: 15 минут.

Устная беседа оценивается максимально 20 баллами, письменное тестирование оценивается максимально 20 баллами. Максимальное суммарное количество баллов – 40.

Критерии оценивания устной беседы

Показатель	Максимальное количество баллов
Выполнение коммуникативной задачи	10
Грамматически правильное построение высказываний	5
Корректное использование лексики по теме беседы	5
Всего	20

Критерии оценивания выполнения письменного тестирования (8 заданий по 5 предложений в каждом).

Показатель	Максимальное количество баллов
Каждый правильный ответ	0,5
Всего	20

Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом результатов текущего контроля (приведенных к норме 60 баллов) с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«зачтено»	41-100
«не зачтено»	0-40

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02 Современные подходы к организационно-управленческой

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

деятельности

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Э.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ ***В.А. Гавриков*** _____
подпись

_____ ***В.А. Гавриков*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ ***А.В. Милованов*** _____
подпись

_____ ***А.В. Милованов*** _____

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
ИД-1 (УК-3) Руководит коллективом исполнителей (творческим коллективом), структурным подразделением учреждения (организации)	Умеет планировать командную работу в современной организации, формулировать цели и задачи.
	Контролирует выполнение членами команды в современной организации поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы
ИД-2 (УК-3) Анализирует кадровый потенциал коллектива и оценивает эффективность управления персоналом	Умеет использовать методы анализа, диагностики показателей кадрового потенциала коллектива и определения уровня его развития
	Владеет навыками выявления и устранения причин недостаточной эффективности персонала
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	
ИД-1 (ОПК-5) Использует теорию стратегического планирования и тактического управления для принятия эффективных управленческих решений	Умеет самостоятельно осуществлять подготовку концептуальных управленческих решений
	Владеет навыками стратегического поведения (и/или развития) на рынке предприятий с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.
ИД-2 (ОПК-5) Проводит анализ сильных и слабых сторон решения, взвешивает и анализирует возможности и угрозы, несет ответственность за принятие решений	Умеет применять стратегии личной эффективности
	Владеет технологиями личностного и профессионального развития, самоменеджмента
ИД-3 (ОПК-5) Использует навыки разработки организационно-управленческих решений, анализа возможных последствий, оценки эффективности данных решений	Умеет применять инструменты стратегического менеджмента для формирования трудового потенциала организации и достижения организационных целей
	Владеет навыками оценки эффективности и результативности труда персонала организации

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
<i>Контактная работа</i>	33
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	
практические занятия	16
курсовое проектирование	
консультации	
промежуточная аттестация	1
<i>Самостоятельная работа</i>	75
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий

Тема 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

Сущность и принципы управления организацией. Основные концепции, принципы и парадигмы управленческих решений. Современные методы управления организацией. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методология и организация процесса разработки управленческих решений.

СР01. Изучить:

- этапы процесса разработки управленческих решений;
- метод (цикл) Деминга;
- модели командообразования: модель Такмена, модель Катценбаха и смита, модель эффективности команды Т7, модель Ленсиони, модель ЛаФасто и Ларсона, модель Р.М. Белбина.

Тема 2. Управление по целям

Основные элементы модели. Основные принципы модели. Условие SMART. Функции менеджера. Преимущества и недостатки модели.

СР02. Изучить:

- ключевые показатели эффективности (BSC и KPI).

Тема 3. Управление по результатам

Базовые принципы системы управления по результатам. Принцип декомпозиции задач «сверху вниз». Принцип обратной связи «снизу вверх». Принцип «внутрифирменного рынка труда». Основные параметры модели управления по результатам и процессов его внедрения.

СР03. Изучить:

- концепция всеобщего менеджмента качества – TQM;
- взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Тема 4. Управление на базе потребностей и интересов

Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга. Теория потребностей Д. МакКлелланда. Теория X и Y Д. Мак-Грегора. Теория условных рефлексов И.П. Павлова.

СР04. Изучить:

- гедоническая теория П. Юнга;
- теория справедливости.

Тема 5. Управление на базе активизации деятельности персонала

Сущность и основные принципы. Классификация вознаграждений. Теории и модели мотивации деятельности работника. Методы стимулирования.

СР05. Изучить:

- материальные и нематериальные методы активизации труда;
- формирования внешней и внутренней мотивации.

Тема 6. Управление в исключительных случаях

Понятие исключительный случай. Реализации модели в организациях. Линейно-патронажная структура управления. Функции руководителя.

СР06. Изучить:

- Кольцевая схема организационных отношений.

Тема 7. Управление путем постоянных проверок и указаний

Сущность и методы реализации модели. Функции руководителя. Эффективность модели. Основные этапы реализации.

СР07. Изучить:

- линейную структуру управления и многоцикловой процесс управления.

Тема 8. Управление на базе современных технических средств

Общая характеристика технических средств управления. Персональный компьютер как основа формирования комплекса технических средств управления.

СР08. Изучить:

- технические средства управления, обеспечивающие работу с информацией на традиционных носителях, и другие технические средства.

Раздел 2. Специальные виды современного менеджмента

Тема 9. Социальный менеджмент

Понятие социального менеджмента. Основные элементы управления. Социальные процессы и их классификация. Управление социальными процессами. Управление социальным развитием организации. Классификация социальных процессов. Законы социального менеджмента. Законы и принципы социального управления. Принципы социального менеджмента.

СР09. Изучить:

- методы социального менеджмента;
- методы определения и согласования социальных целей.

Тема 10. Time-менеджмент

Виды психологического времени. Целеполагание. Методы планирования. Управление рабочей нагрузкой. Метод самомотивации и саморазгрузки.

СР10. Изучить:

- проектная система постановки целей (по Г. Архангельскому);
- ситуационный анализ (по Л. Зайверту);
- планирование дня с помощью метода «Альпы»;
- биоритмы человека.

Тема 11. Гендерный менеджмент

Теоретико-методологические основы исследования гендера, менеджмента и социально-культурной сферы. Гендерные тенденции в организации. Гендерные особенности в системе управления.

СР11. Изучить:

- социологические теории гендерных отличий;
- профессиональные предпочтения в зависимости от гендера;
- гендерные различия в стартапах.

Тема 12. Кросскультурный менеджмент

Типичные ошибки общения с представителями разных культур и причины кросскультурного шока. Определение понятия культуры. Уровни изучения культуры. Обзор важнейших параметров культуры. Модели анализа культуры.

СР12. Изучить:

- воздействие национальной культуры на систему управления;

- алгоритм анализа и решения кросс-культурных конфликтов.

Тема 13. Экологический менеджмент

Эволюция взглядов на экологические проблемы и становление экологического менеджмента. Понятийный аппарат экологического менеджмента и его место в системе наук. Парадигмы и принципы экологического менеджмента. Уровни, функциональные подсистемы и инструменты экологического менеджмента.

СР13. Изучить:

- Экологические интересы и рычаги влияния стейкхолдеров;
- экологические цели, факторы и показатели успеха;
- место экологического менеджмента в системе наук.

Тема 14. Менеджмент личностного и профессионального развития

Программа саморазвития и ее выполнение. Развитие собственных личностных качеств. Помехи и субъективные преграды на пути личностного роста. Самоактуализация. Виды противоречий. Основные этапы и фазы развития профессионала.

СР14. Изучить:

- профессиональная адаптация;
- формы профессионального роста и карьеры.

Тема 15. FAST менеджмент

FAST-цели. Этапы методики быстрого анализа решения (FAST). Преимущества и недостатка методики.

СР15. Изучить:

- сравнительный анализ SMART и FAST методик.

Тема 16. WOW менеджмент

WOW-эффект. Проектирование WOW продукта. WOW-сервис.

СР16. Изучить:

- WOW-коммуникации.

Тема 17. Сервисный менеджмент

Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание. Основные особенности и составные части сервисного менеджмента. Специфические особенности сферы услуг. Модель сервисного менеджмента. Характерные особенности услуг, основные проблемы сервисного менеджмента и пути их решения. Стратегические элементы сервисного менеджмента.

СР17. Изучить:

- управление качеством в сфере услуг;
- подходы к управлению персоналом в сфере услуг.

Тема 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте

Особенности управления маркетингом в современных условиях. Маркетинговые исследования. Вирусный маркетинг. Партизанский маркетинг. Технология бренда. Ребрендинг. Диджитал-маркетинг.

СР18. Изучить:

- продакт-плейсмент и дарк-маркетинг;
- нейротехнология в маркетинге.

Раздел 3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности

Тема 19. Информационные технологии в управлении организацией.

Понятие управленческой информации. Информационная база данных для управления организацией.

СР19. Изучить:

- организационная структура и принципы функционирования экономических информационных систем.

Тема 20. Проектирование в управлении

Проектирование как метод управления. Проектное управление на предприятии. Управление персоналом. Управление ресурсами. Управление изменениями. Управление рисками. Формирование миссии и стратегических целей организации. Корпоративные и конкурентные стратегии. Стратегический анализ внешней и внутренней среды организации.

СР20. Изучить:

- выбор стратегии организации;
- стратегическое управление изменениями.

Тема 21. Сценарийтехника в управлении

История сценарного планирования. Сценарное планирование: инструмент обучения и планирования. Сценарное планирование: связь между изучением будущих событий и стратегией. Разработка сценариев. Стратегия. ТАИДА – алгоритм.

СР21. Изучить:

- сценарное планирование и руководство;
- парадоксы в сценарном планировании.

Практические занятия

ПР01. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

ПР02 Руководство коллективом исполнителей, структурным подразделением учреждения

ПР03. Менеджмент личностного и профессионального развития

ПР04. WOW менеджмент

ПР05. Проектирование в управлении

ПР06. Технологии личностного и профессионального развития, самоменеджмента

ПР07. Сценарийтехника в управлении

ПР08 Стратегия фирмы

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Теория и практика современного менеджмента [Электронный ресурс]: научное издание/ В.Д. Андреев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 265 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58323> - ЭБС «IPRbooks»

2. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П.Э. Шлендер [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — 5-238-00909-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html>

3. Латышев, Д. В. Маркетинговые технологии и стратегии в управленческой деятельности организации. Теоретический курс : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Д. В. Латышев, Т. М. Гомаюнова. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2019. — 135 с. — ISBN 978-5-9935-0392-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82663.html>

4. Райская, М. В. Стратегические методы в экономике и управленческой деятельности : учебное пособие / М. В. Райская. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 180 с. — ISBN 978-5-7882-2393-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95034.html>

5. Шпильман Т.М. Экономика автотранспортного предприятия. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шпильман Т.М., Стрельникова Л.М., Горбачев С.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33669> .— ЭБС «IPRbooks».

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.пф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения разделов данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной области науки.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное - это понять изложенное в учебнике, а не «заучить».

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению. Затем необходимо самостоятельно решить несколько аналогичных задач из сборников задач, приводимых в разделах рабочей программы, и после этого решать соответствующие задачи из сборников тестовых заданий и контрольных работ.

Закончив изучение раздела, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к промежуточной аттестации. Кроме того, ответив на вопрос или написав соответствующую формулу (уравнение), можно по учебнику (конспекту лекций) быстро проверить, правильно ли это сделано. Наконец, по тетради с такими вопросами можно установить, весь ли материал, предусмотренный программой, изучен.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации	Семинар
ПР02	Руководство коллективом исполнителей, структурным подразделением учреждения	Диспут
ПР03	Менеджмент личностного и профессионального развития	Деловая игра
ПР04	WOW менеджмент	Деловая игра
ПР05	Проектирование в управлении	Диспут
ПР06	Технологии личностного и профессионального развития, самоменеджмента	Семинар
ПР07	Сценарийтехника в управлении	Коллоквиум
ПР08	Стратегия фирмы	Деловая игра
СР01	Модели командообразования	Доклад
СР14	Формы профессионального роста и карьеры	Доклад
СР20	Стратегическое управление изменениями	Доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (УК-3) Руководит коллективом исполнителей (творческим коллективом), структурным подразделением учреждения (организации)

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет планировать командную работу в современной организации, формулировать цели и задачи.	ПР01, ПР02, СР01, Зач01
Контролирует выполнение членами команды в современной организации поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы	

Содержание и задание к семинару ПР01.

План занятия

- обсуждение дискуссионных вопросов лекции по проблематике эволюции, обновления и развития средств и методы достижения поставленных целей современной организации;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- выдача задания на самостоятельную работу по выявлению аналоговых кейс-практик логистических услуг и сервиса на транспорте, иных отраслей и сфер деятельности.

Цель занятия: закрепить знания о современных средствах и методах достижения целей современной организации.

Практические навыки:

- закрепление теоретического и научно-практического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, самостоятельному поиску лучших кейс-практик.

Контрольные задания:

Составить таблицу по основным типам управления применяемых в сфере логистических услуг и сервисе на транспорте

Тип управления	Методы	Средства	Пример использования (аналоговые кейс практики)
Управление по целям			
Управление по результатам			
Управление на базе потребностей и интересов			
Управление на базе активизации деятельности персонала			
Управление на базе современных технических			

средств			
---------	--	--	--

Тематика докладов к диспуту ПР02

По теме 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

- взаимодействие управляющей и управляемой части организации
- теория выбора руководителей
- теория реализация целей
- теория потребностей
- теория справедливости

По теме 2. Управление по целям

- «The Practice of Management» (П. Друкер)
- «Кайдзен» (непрерывное совершенствование) в бизнесе

По теме 3. Управление по результатам

- концепция Т. Санталайнер
- концепция Э. Воутилайнен
- концепция П. Поренне
- концепция Й. Ниссинен

По теме 4. Управление на базе потребностей и интересов

- построение системы межличностных отношений в организации
- технологии управленческого воздействия

По теме 5. Управление на базе активизации деятельности персонала

-применение технологии «мобилизации» на современных отечественных и зарубежных предприятиях

-перспективность технологии «мобилизации» для предприятий логистических услуг и сервиса на транспорте

По теме 6. Управление в исключительных случаях

-регламентация деятельности в государственных и муниципальных учреждениях, органах управления

По теме 7. Управление путем постоянных проверок и указаний

-организационная и функциональная подготовка для реализации технологии «управление путем постоянных проверок и указаний»

По теме 8. Управление на базе современных технических средств

-современные технические средства управления и их значение для отраслей и сфер деятельности

Темы для подготовки докладов СР01:

1. Этапы процесса разработки управленческих решений.
2. Метод (цикл) Деминга
3. Модель Такмена
4. Модель Катценбаха и Смита
5. Модель эффективности команды T7
6. Модель Ленсиони
7. Модель ЛаФасто и Ларсона
8. Модель Р.М. Белбина

Примеры тестовых заданий Зач01

1. Двухфакторная модель ... описывает динамику группового процесса, исходя из учета условий, в которых формируется группа

М. Шерифа

А. Тэшвела

- П. Клее
Б. Такмена
2. Наиболее существенными характеристиками взаимопонимания являются адекватность и ...
Идентификация
Аутентичность
Идентичность
Регламентированность
3. Предпосылками сплоченности группы являются, в первую очередь срабатываемость и ... ее членов
Нейтральность
Совместимость
Толерантность
Неконфликтность
4. Формирование команды включает: эффективное использование сильных сторон состава команды; распределение ролей в команде для оптимального достижения результатов; формирование новой структуры при слиянии, поглощении, ... предприятия
Реструктуризация
Модернизация
Развития
Формирования
5. Объяснение феномена команды через взаимозависимость берет свое начало в работах ...
А. Маслоу
С. Грофа
З. Фрейда
К. Левина
6. Важными характеристиками командообразования являются взаимозависимость, сплоченность и ...
Синергия
Эмпатия
Понимания
Альтруизм
7. Согласно распределению лидерских полномочий между участниками команды (модель Р.М. Белбина), функциональное назначение переговорщиков составляет ...
функция лидерства
креативная функция
коммуникативная функция
деятельность по основному бизнес-процессу
8. В соответствии с моделью Р.М. Белбина, в балансе ролей в проектной команде к креативному полюсу относят роль ...
мотиватора
социального работника
реализатора председателя
изыскателя ресурсов
генератора идей
9. Неверно, что, согласно теории Р. Белбина, ...
*отбор участников команды должен строиться с учетом, как несомненно положительных характеристик кандидатов, так и с учетом их личностных недостатков и слабостей, способных оказаться весьма полезными в процессе командного взаимодействия

*каждый из участников оказывается способным внести свой вклад в работу команды по двум направлениям: свою сугубо профессиональную роль и командная роль

*самыми эффективными оказываются команды, составленные исключительно из отличников и суперинтеллектуалов

*команды, составленные исключительно из отличников и супер интеллектуалов, оказываются самыми неэффективными

10. По Р. Белбину, в команде ...

должно быть не менее двух генераторов идей

не должно быть более одного генератора идей

должно быть от двух до четырех генераторов идей, не более

ИД-2 (УК-3) Анализирует кадровый потенциал коллектива и оценивает эффективность управления персоналом

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет использовать методы анализа, диагностики показателей кадрового потенциала коллектива и определения уровня его развития	ПР03, ПР04, Зач01
Владеет навыками выявления и устранения причин недостаточной эффективности персонала	

Содержание и задание к деловой игре ПР03

Тип игры – тематическая

Цели и задачи проведения деловой игры: закрепить знания теоретических и методологических основ менеджмента личностного и профессионального развития.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

Входные требования – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

Сценарий проведения деловой игры:

Содержание деловой игры: отработка стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры; составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

Участники игры и их функциональные роли

Преподаватель – модератор.

Активные участники - распределение в случайном порядке ролей контрагентов гостиничного дела, логистики, сервисных видов транспортной деятельности, иных отраслевых групп услуг, а также ролей государственных и муниципальных служащих.

Участники наблюдатели – формирование на основе метода наблюдения рекомендаций по стратегии личностного и профессионального развития активным участникам деловой игры, осуществление тьютерской поддержки.

Регламент проведения игры

Ознакомительно-организационный этап – 5 минут.

Имитация «профессиограмма» — реализация постановочных сценариев по системе признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику – 10 минут.

Визуализация личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет для активных участников – 10 минут.

Заключение наблюдателей – 10 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре – составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одногруппника.

Содержание и задание к деловой игре ПР04

Тип игры – тематическая

Цели и задачи проведения деловой игры: развитие навыков по проектированию WOW продуктов на современных предприятиях.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны на предприятиях;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности предприятий;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков с использованием современных научных методов.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Входные требования – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

Содержание деловой игры: «Создание WOW продукта индустрии, сферы, предприятия, организации и т.п.», построение имитационных условий функционирования предприятий логистических услуг и сервиса на транспорте, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых услуг или потребительских товаров в заданных условиях.

Участники игры и их функциональные роли

Преподаватель – модератор.

Творческая мастерская №1 – группа студентов

Творческая мастерская №2 – группа студентов

Консервативная потребительская аудитория

Новаторская потребительская аудитория

Регламент проведения игры

Ознакомительно-организационный этап: студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские» и 2 фокус-группы потребителей – 5 минут.

Разработка творческими мастерскими WOW продукт на основе изучения мнений/ожиданий/предпочтений консервативной и новаторской потребительской аудитории – 15 минут.

Презентация результатов, определить проблем презентованного «WOW продукта» и поиск путей их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма с потребительской фокус-группой – 15 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре – формирование характеристики имитационных условий функционирования

предприятий логистических услуг и сервиса на транспорте, проработка возможных потребительских характеристик услуг/товаров с WOW эффектом, приобретающих за счет этого конкурентные преимущества.

Примеры тестовых заданий Зач01

1. На что направлено управление персоналом на стадии формирования организации?
 - а) Привлечение дополнительного персонала.
 - б) Исключение возможности увеличения расходов на оплату труда.
 - в) Организацию освобождения персонала.
 - г) разработку системы управления персоналом.
 2. Что не относится к японскому менеджменту персонала?
 - а) пожизненный наем на работу;
 - б) принципы старшинства при оплате и назначении;
 - в) коллективная ответственность;
 - г) неформальный контроль;
 - д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.
 3. Что не проводится при разработке системы и принципов кадровой работы на стадии формирования организации?
 - а) Выбор и формирование кадровой политики организации.
 - б) Формирование структуры кадровой службы организации.
 - в) Разработка системы поиска и хранения кадровой информации.
 - г) Выбор между ориентацией на функционирование в традиционных условиях и дальнейшим развитием организации.
 4. Что такое сложный комплекс предложений, догм, бездоказательно принят всеми членами компании, который определяет общие рамки организационного поведения?
 - а) Корпоративная культура компании.
 - б) Организационная культура предприятия.
 - в) Организационная структура предприятия.
 - г) Производственная структура предприятия.
 5. Что из перечисленного не относится к функциям менеджмента персонала?
 - а) планирование;
 - б) прогнозирование;
 - в) мотивация;
 - г) составление отчетов
 - д) организация.
 6. Во время формирования корпоративной культуры предприятия необходимо решить вопросы касающиеся:
 - а) Описание правил поведения на предприятии; материальных и других методов стимулирования персонала.
 - б) материальных и других методов стимулирования персонала; мер, связанных с кадровыми перестановками; правил высвобождения персонала.
 - в) типа деятельности, принимается на этом предприятии; описание образа сотрудника; описание правил поведения на предприятии.
 - г) типа деятельности, принимается на этом предприятии; мер, связанных с кадровыми перестановками; правил высвобождения персонала.
 7. На что направлены управления персоналом на стадии стабилизации предприятия?
 - а) Формирование корпоративной культуры предприятия.
-

- б) Исключение возможности увеличения расходов на оплату труда, то есть на оптимизации расходов на персонал.
- в) Определение оптимальной организационной структуры предприятия.
- г) разработку системы и принципов кадровой работы.
8. Как условно называют теорию мотивации Виктора Врума?
- а) теория ожиданий
- б) теория справедливости
- в) теория X, Y
- г) пирамида Врума
- д) содержательная теория
9. Какая из предложенных современных концепций мотивации была разработана профессором Калифорнийского университета В. Оучи?
- а) теория x
- б) теория y
- в) теория z
- г) пирамида потребностей
- д) теория ожидания
10. В соответствии с теорией «X» Дугласа МакГрегора человек:
- а) стремиться к проявлению самостоятельности
- б) обладает творческим мышлением
- в) проявляет интерес к работе вне зависимости от форм мотивации
- д) не любит работать и старается избежать ответственности

ИД-1 (ОПК-5) Использует теорию стратегического планирования и тактико-управления для принятия эффективных управленческих решений

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет самостоятельно осуществлять подготовку концептуальных управленческих решений	ПР05, СР20
Владеет навыками стратегического поведения (и/или развития) на рынке предприятий с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.	

Содержание и задания к семинару ПР05

План занятия:

- разбор конкретной ситуации по вопросам разработки проектных решений в деятельности современного предприятия и оценке стратегической и оперативной деятельности (в том числе в нестандартных ситуациях);
- выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, выявлению лучших кейс-практик на федеральном, региональном и локальном уровнях.

Цель занятия: закрепить навыки проектирования как метода организационно-управленческой деятельности.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования;
- планирования, анализа и оценки результатов деятельности современных организаций, обслуживания потребителей, а также использования полученных данных при разработке проектных решений;
- закрепление навыков проведения комплексных исследований рынка с использованием современных научных методов;

- принятия стратегические и тактические решения в логистике и транспортном сервисе.

Контрольные задания:

Определите методы проектного управления для решения выбранной Вами проблемы в области управления современного предприятия логистических услуг и сервиса на транспорте, обоснуйте свой выбор.

Темы для докладов СР20

1. Конкурентная стратегия предприятия
2. Персонал организации как объект стратегического планирования
3. Стратегические аспекты организационных изменений
4. Портфельный анализ
5. Модель стратегического управления издержками предприятия

ИД-2 (ОПК-5) Проводит анализ сильных и слабых сторон решения, взвешивает и анализирует возможности и угрозы, несет ответственность за принятие решений

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет применять стратегии личной эффективности	ПР06, СР14, Зач01
Владеет технологиями личностного и профессионального развития, самоменеджмента	

Задания для семинара с подбором аналоговых кейс-практик ПР06

По теме 9. Социальный менеджмент

-назовите социальные стратегии местного сообщества

-назовите современные технологии реализации антикризисных стратегий развития местных сообществ

По теме 10. Time-менеджмент

-в чем заключается контекстное планирование времени

-перечислите современные техники и принципы планирования времени

По теме 11. Гендерный менеджмент

-выделите основные положения концепции гендерного потока

-выделите основные положения концепция гендерного отбора лидеров

-выделите основные положения концепция впечатляющего менеджмента

-выделите основные положения ситуационно-должностная концепции

-выделите основные положения статусной концепции или теории ранговых ожиданий

ний

По теме 12. Кросскультурный менеджмент

-охарактеризуйте четырехфакторную и пятифакторную модель Герта Хофстеде

-в чем заключается значение кросскультурного менеджмента в логистике и транспортном сервисе

По теме 13. Экологический менеджмент

- выделите основные положения концепции экологического менеджмента и маркетинга и их значение для предприятий логистических услуг и сервиса на транспорте

По теме 14. Менеджмент личностного и профессионального развития

-как Вы объясняете возникновение противоречий между профессиональным и личностным развитием, какие пути их устранения можете предложить

По теме 15. FAST менеджмент

-бизнес в стиле FAST: хорошо или плохо

-Business 3D перспективы в логистике и транспортном сервисе

Темы для докладов СР14:

1. Профессиональная адаптация
2. Формы профессионального роста и карьеры
3. Принятие решений по отклонениям
4. Коммуникативная компетентность
5. Формализация информации

Примеры тестовых заданий Зач01

1. Лишний шаг в алгоритме жестко-гибкого планирования: «...»
выполненное – вычеркнуть
провести хронометраж всех задач в плане
выделить приоритетные задачи
составить список жестких задач
составить список гибких задач определить бюджет времени для приоритетных задач
2. При использовании многокритериальной оценки каждый вариант оценивается ...
по двум критериям, которым присвоен наибольший вес
по критерию, имеющему самый большой вес
по всем критериям
по первым трем критериям
только по одному самому важному критерию
3. К организационному аспекту борьбы за время относится
Выявление непродуктивных расходов времени
Выявление недостатков системы целеполагания
Выявление недостатков системы организации времени
Определение имеющегося ресурса времени
Контроль расходов времени
4. Метод будильника предполагает
Обязательное решение задачи в малый промежуток времени
Максимально полезное использование малого промежутка времени
Ориентир на процесс
Ориентир на получение максимально полезного результата
5. Выберите из списка способ, технику или метод, позволяющий эффективно использовать малые промежутки времени:
Веер возможностей
Pomodoro
GTD
Воронка шагов
Smart
Satisfice
Хронометраж
6. К поглотителям времени относятся
Любые задачи, дела, действия, ведущие к потерям времени
Любые дела, задачи, действия, на выполнение которых требуется более 5 минут
Задачи, дела и задачи, связанные исключительно с рабочей или учебной деятельностью
Все дела и действия, не относящиеся к сфере работы или учебы

Всё, что связано с отдыхом

7. Шагами техники хронометража являются ...

фиксация в течение дня всех целей

фиксация в течение дня всех дел длительностью от 10–15 минут

фиксация только непродуктивных расходов времени

выбор ключевых показателей

выбор ключевых целей

отслеживание изменений показателей с помощью «Круга времени»

отслеживание изменений показателей с помощью графика динамики

8. Правильно сформулированная цель должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является ...

результато-ориентированность

амбициозность

достижимость

гибкость

реактивность

9. Передача подчиненному задачи с правом принятия решения и ответственности за ее выполнение, – это

Делегирование

Децентрализация

Поручение

10. Матрица Эйзенхауэра позволяет расставить приоритеты, оценив все задачи по двум критериям – ...

срочность и регулярность

важность и срочность

бюджетируемость и регулярность

гибкость и жесткость

важность и гибкость

жесткость и срочность

ИД-3 (ОПК-5) Использует навыки разработки организационно-управленческих решений, анализа возможных последствий, оценки эффективности данных решений

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет применять инструменты стратегического менеджмента для формирования трудового потенциала организации и достижения организационных целей	ПР07, ПР08, СР20, Зач01
Владеет навыками оценки эффективности и результативности труда персонала организации	

Содержание и задание к коллоквиуму по презентациям и взаимной оценки результатов индивидуальных и групповых проектов ПР07

Форма представления: презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Цель занятия: закрепить полученные теоретические знания и практические навыки.

Практические навыки:

- развитие навыков самопрезентации, формирования стратегии личной эффективности;
- перевода стратегическое видение процесса разработки и реализации продуктов в практическую плоскость сферы логистических услуг и сервиса на транспорте;
- закрепление навыков руководить коллективом.

Контрольные задания:

Составьте дорожную карту подготовки концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований, которые были проведены в рамках подготовки Вашего индивидуального или группового проекта.

Познакомьте аудиторию круглого стола с инструментами концептуального и стратегического анализа, которые использовались Вами для разработки и реализации решений в вашем проекте.

Какие виды рисков Вами учитывались при подготовке проектных решений?

Задания к деловой игре ПР08

1. Определение задач и мер для достижения стратегической цели развития продукта
2. Разработка календарных планов и установление взаимосвязей подразделений фирмы
3. Оценка затрат времени на разработку, испытание, освоение и внедрение в производство новой продукции
4. Определение необходимых ресурсов и резервов для каждой операции (составление бюджета)
5. Коррекция планов действий

Темы для подготовки докладов СР20:

1. Выбор стратегии организации
2. Стратегическое управление изменениями.
3. Планирование маркетинга
4. Реализация стратегического плана по его этапам и подсистемам.
5. Контроль за выполнением стратегического плана.

Примеры тестовых заданий Зач01

Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий

1. Расширенное определение теории принятия управленческого решения:
 - а) Отождествляет процесс принятия управленческого решения со всем процессом управления.
 - б) Понимает процесс принятия управленческого решения как выбор наилучшего из множества.
 - в) Понимает процесс принятия управленческого решения как выбор альтернативы руководителя.
 - г) Процесс мыслительной деятельности человека.
 2. Узкое определение теории принятия управленческого решения:
 - а) Отождествляет процесс принятия управленческого решения со всем процессом управления.
-

б) Понимает процесс принятия управленческого решения как выбор наилучшего из множества.

в) Процесс мыслительной деятельности человека.

г) Понимает процесс принятия управленческого решения как выбор альтернативы руководителя.

3. Лицо, принимающее решение несет ответственность за:

а) «Непродуманные» решения.

б) «Моральные» решения.

в) Решения, принятые в условиях неопределенности и риска.

г) За все принимаемые им решения.

4. Цель управленческого решения заключается в:

а) Принятии управленцем решения, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью.

б) Принятии верного управленческого решения.

в) Достижение поставленных перед организацией целей.

г) Удовлетворении потребностей сотрудников.

5. Совокупность параметров решения, удовлетворяющих конкретного потребителя и обеспечивающих реальность его реализации – это:

а) Эффективность управленческого решения.

б) Качество управленческого решения.

в) Надежность управленческого решения.

г) Оптимальность управленческого решения.

Ответьте «Да» или «Нет»:

6. К понятию менеджмент применяется только ситуационный научный подход, поскольку

он является наиболее перспективным в современной науке.

7. В системном подходе любое предприятие рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов.

8. Количественный подход заключается в установлении нормативов управления по всем

подсистемам менеджмента.

9. Сущность административного подхода заключается в регламентации функций, прав, обязанностей, нормативов качества, затрат, элементов системы менеджмента в

нормативных актах.

10. В основе системного подхода лежит исследование объектов как систем.

11. Принцип «черного ящика» лежит в основе ситуационного подхода.

12. Функциональный подход реализуется в методах функционально-стоимостного анализа.

13. Технология ситуационного анализа ориентирована на движение управленческой мысли от общего к конкретному.

14. Ситуационный анализ заложен в основу ситуационного подхода.

15. При применении ситуационного подхода самым важным является определение

факторов, определяющих развитие ситуации или ситуационных переменных.

Специальные виды современного менеджмента

Варианты тестовых заданий:

1. Одно из правил менеджмента по управлению карьерой гласит: «Ваши решения в области карьеры практически всегда являются компромиссом между желаниями и реальностью, между вашими интересами и интересами...»
 - вашего окружения
 - организации
 - других кандидатов на должность
 - кадровых служб
 2. С точки зрения теории менеджмента тип совместной деятельности, которому свойственна особая ориентация на профессиональное развитие, решение проблем через консенсус, ярко выраженное сотрудничество со специалистами разных областей называется ...
 - совместно-последовательный
 - совместно-воздействующий
 - совместно-индивидуальный
 - совместно-творческий
 3. Под действием, каких факторов может потребоваться корректировка принятых ранее управленческих решений:
 - смена руководства
 - изменение факторов бизнес-среды
 - некачественная работа сотрудников
 - все ответы верны
 4. В теории управления для обозначения мер, принимаемых для побуждения персонала организации к какому-либо действию, используют понятие:
 - мотивация
 - селективный детерминизм
 - вознаграждение
 5. Первым представителем теории управления, уделявшим внимание проблемам мотивации, был:
 - а) Маслоу
 - б) Виктор Врум
 - в) Тейлор
 6. Одна из наиболее характерных причин дефицита времени:
 - а) несоответствие работника и занимаемой им должности
 - б) соответствие работника и занимаемой им должности
 - в) умение контролировать свои потребности
 - 7.... – это инструмент целеполагания, который помогает не потерять свои цели из виду и служит напоминанием о целях:
 - а) Стратегическая яма
 - б) Стратегическая воронка
 - в) Стратегическая картонка
 8. Правильно сформулированная цель должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является:
 - а) размытая формулировка
 - б) неясность формулировки
-

в) конкретность формулировки

Вставить пропущенное слово:

9. ... объединяет такие процессы, как управление карьерой, аттестация персонала, дополнительное обучение персонала и отбор

10. ... объединяет такие процессы, как управление карьерой, аттестация персонала, дополнительное обучение персонала и отбор

11. Планируя работу по профессиональному развитию руководителей среднего звена, следует отдать предпочтение ...

12. Совокупность принципов, правовых основ, методов, технологий, процедур, обеспечивающих изменение профессиональных качеств персонала и структуры его профессионального опыта называется ...

13. Поступательное продвижение личности в какой-либо сфере деятельности, связанное с изменением уровня профессионализма, размеров вознаграждения и статуса, называется ...

14. Стадия индивидуального профессионального развития, на которой находятся только что принятые на работу в организацию выпускники вуза, – это ...

15. Совокупность стратегических целей по управлению карьерой, подходов к их достижению и вариантов реализации этих подходов называется ...

Ответ: карьерной стратегией организации

8.2. Критерии и шкалы оценивания

8.2.1. Шкалы оценивания

Для контрольных мероприятий устанавливается минимальное и максимальное количество баллов в соответствии с таблицей 8.1.

Контрольное мероприятие считается пройденным успешно при условии набора количества баллов не ниже минимального.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при успешном прохождении обучающимся всех контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

Таблица 8.1 – Шкалы оценивания контрольных мероприятий

Обозначение	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
			min	Max
ПР01	Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации	Семинар	1	7,5
ПР02	Руководство коллективом исполнителей, структурным подразделением учреждения	Семинар	1	7,5
ПР03	Менеджмент личностного и профессионального развития	Деловая игра	1	7,5
ПР04	WOW менеджмент	Деловая игра	1	7,5
ПР05	Проектирование в управлении	Семинар	1	7,5
ПР06	Технологии личностного и профессионального развития, самоменеджмента	Семинар	1	7,5
ПР07	Сценариотехника в управлении	Коллоквиум	1	7,5
ПР08	Стратегия фирмы	Деловая игра	1	7,5
СР01	Модели командообразования	Доклад	1,5	3

Обоз-	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
СР14	Формы профессионального роста и карьеры	Доклад	1,5	3
СР20	Стратегическое управление изменениями	Доклад	1,5	3
Зач01	Зачет	зачет	17	40

8.2.2. Критерии оценивания

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости используются следующие критерии.

Критерии оценивания выполнения семинарского задания

Показатель	Максимальное количество баллов
<p>Полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; очно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</p>	4
<p>Вопросы излагаются систематизировано и последовательно; продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; продемонстрировано усвоение основной литературы; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации; в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	2
<p>Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; продемонстрировано усвоение основной литературы; имелись затруднения в умении иллюстрировать теоретические положе-</p>	1

ния конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации	
Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов, не сформированы компетенции, умения и навыки.	0,5
Всего	7,5

Критерии оценивания деловой игры

Показатель	Максимальное количество баллов
предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; не превышение лимита времени; наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений; рациональность принятого решения; отсутствие ошибок или противоречий в решении; техническая грамотность оформления решений; быстрота принятия решений; экспертиза решений других групп; аргументированность при защите своих решений; согласованность решения внутри группы	4
неполное решение в зависимости от следующих факторов: превышение лимита времени; отсутствие учета ограничений; не рациональность принятого решения; наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; отсутствие технической грамотности в оформлении решений; недочеты при аргументации решений	2
неполное решение в зависимости от следующих факторов: превышение лимита времени; отсутствие учета ограничений; не рациональность принятого решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении	1
неполное решение в зависимости от следующих факторов: превышение лимита времени; отсутствие учета ограничений; не рациональность принятого решения; наличие грубых ошибок или противоречий в решении; отсутствие технической грамотности в оформлении решений; слабая аргументация решений; не рациональность принятого решения	0,5
Всего	7,5

Критерии оценивания презентаций для коллоквиума

Показатель	Максимальное количество баллов
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	4

Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	2
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	1
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	0,5
Всего	7,5

Критерии оценивания выполнения самостоятельного задания (доклада)

Показатель	Максимальное количество баллов
выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению;	2
основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении.	1,5
имеются несущественные отступления от требований: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата.	0,5
Всего	3

Зачет (Зач01).

Промежуточная аттестация проводится в форме компьютерного тестирования.

Продолжительность тестирования: 80 минут.

Результаты тестирования оцениваются максимально 40 баллами, при этом процент правильных ответов P (0-100%) приводится к норме N в 40 баллов по следующей формуле:

$$N=0,4*P$$

Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом результатов текущего контроля (приведенных к норме в 60 баллов) с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«отлично»	81-100
«хорошо»	61-80
«удовлетворительно»	41-60
«неудовлетворительно»	0-40

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.03 Оптимизация бизнес-процессов в сервисе

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Э.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***В.А. Гавриков*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ ***А.В. Милованов*** _____

_____ подпись _____

инициалы, фамилия

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	
ИД-1 (ОПК-3) Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	<i>Знает:</i> теоретические и методологические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сервиса <i>Владеет:</i> методикой разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами качества
ИД-2 (ОПК-3) Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	<i>Умеет:</i> производить контроль качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с установленными требованиями
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	
ИД-1 (ОПК-4) Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	<i>Знает:</i> основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса
ИД-2 (ОПК-4) Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	<i>Умеет:</i> применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса
ИД-3 (ОПК-4) Применяет методы разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций в сфере сервиса	<i>Владеет:</i> методикой разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций в сфере сервиса

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	49
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	
практические занятия	32
курсовое проектирование	
консультации	
промежуточная аттестация	1
<i>Самостоятельная работа</i>	59
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Управления качеством услуг в сервисе

Тема 1.1. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов

Сущность и значение системы менеджмента качества (СМК) в организациях сервиса. Организация работ по созданию СМК на основе стандартов ИСО серии 9000 (и соответствующих национальных стандартов РФ). Определение стратегии и целей внедрения стандартов ИСО серии 9000. Диагностирование (самооценка) системы качества, действующей в организации, и составление детального плана проекта. Определение документации, необходимой для внедрения и функционирования СМК; планирование структуры документов. Реализация процессного подхода. Разработка плана устранения несоответствий. Внедрение СМК. Аудиты и анализ. Постоянное улучшение.

Практические занятия

ПР01. Разработка и внедрение систем менеджмента качества

Самостоятельная работа:

СР01. Подготовить доклад на одну из выбранных тем:

1. Существующие системы управления качеством
2. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества
3. Методика разработки и внедрения систем качества с учётом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества
4. Внедрение систем менеджмента качества
5. Проблема разработки систем менеджмента качества на российских предприятиях

Тема 1.2. Контроль качества в сфере сервиса

Роль качества сервиса (услуги и обслуживания) в предпринимательской деятельности. Стратегия сервисной фирмы в области качества услуг. Стандарты качества оказания услуг и обслуживания потребителей. Модель качества услуг (Э. Парасураман, В. Цайтамл и Л. Берри). Система взаимодействия потребителя с сервисной фирмой. Цепочка потребительской удовлетворенности Л. Бэрри. Критерии качества логистического сервиса.

Практические занятия

ПР02. Оценка качества оказания услуг

Самостоятельная работа:

СР02. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.

Раздел 2. Маркетинг в деятельности организаций в сфере сервиса

Тема 2.1. Маркетинг в обществе и в сфере сервиса

Основные понятия в области маркетинга в сфере сервиса. Маркетинговая среда сервисной фирмы. Специфика маркетинга услуг.

Практические занятия

ПР03. Принципы и цели маркетинга в сервисе

Самостоятельная работа:

СР03. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.

Тема 2.2. Маркетинговые исследования в сфере сервиса

Целевая направленность маркетинговых исследований. Виды маркетинговых исследований в зависимости от типа и методов получения информации, от цели исследований и количества исследуемых объектов. Технология и методы проведения маркетинговых исследований. Инструментарий, применяемый во время проведения маркетинговых исследований. Содержание этапов проведения маркетинговых исследований: определение проблемы и формулировка цели исследований, составление плана исследований. Исследовательские документы и способы разработки прогноза.

Практические занятия

ПР04. Технология и методы проведения маркетинговых исследований

Самостоятельная работа:

СР04. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.

Тема 2.3. Маркетинговые стратегии предприятий сферы сервиса

Понятие стратегии маркетинга. Стратегическое маркетинговое планирование деятельности на предприятиях сферы сервиса. Этапы стратегического планирования: ситуационный анализ; установление желаемых ориентиров и направлений движения; стратегический анализ; формирование стратегии развития; маркетинговый контроль. Методы разработки и внедрения маркетинговых стратегий. Виды маркетинговых стратегий предприятия сферы услуг: стратегия массового маркетинга; стратегия дифференциации; стратегия целевого (концентрированного) маркетинга. Матрица И. Ансоффа «продукт - рынок». Стратегия глубокого проникновения на рынок. Стратегия разработки продукта. Стратегия развития рынка. Стратегия диверсификации.

Практические занятия

ПР05. Маркетинговая стратегия фирмы

Самостоятельная работа:

СР05. Подготовить доклад на одну из выбранных тем:

1. Составляющие процессы стратегического маркетинга.
2. Маркетинговые стратегии в сфере сервиса.
3. Разработка плана маркетинг-микс предприятия сервиса.
4. Стратегическое планирование на предприятии сервиса.
5. Стратегические решения по ценовой политике сервисного предприятия
6. Стратегии роста предприятий сервиса.
7. Разработка и реализация корпоративной маркетинговой стратегии. (примере розничного/оптового предприятия).
8. Роль маркетинговых исследований в формировании стратегии предприятия сервиса.

Тема 2.4. Маркетинговая программа предприятия сферы сервиса

Программа маркетинговой деятельности. Методы разработки и внедрения маркетинговых программ. Планирование маркетинговых программ. Цели маркетинговой программы. Базовые стратегии роста фирмы. Особенности стратегий роста малых, крупных и средних фирм. Виды маркетинговых программ. Разработка маркетинговой программы. План маркетинговой программы. Пример маркетинговой программы.

Практические занятия

ПР06. Планирование в маркетинге

Самостоятельная работа:

СР06. СР04. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html> (дата обращения: 04.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.
2. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенкова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html> (дата обращения: 04.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.
3. Управление маркетингом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061500 «Маркетинг» / Н. Д. Эриашвили, А. В. Коротков, И. М. Синяева [и др.] ; под редакцией А. В. Коротков, И. М. Синяева. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 463 с. — ISBN 5-238-00883-X. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71205.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — ISBN 978-5-4486-0198-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Комлев, Е. Б. Маркетинговые стратегии и маркетинговый анализ в управлении проектами : учебное пособие / Е. Б. Комлев. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2016. — 199 с. — ISBN 978-5-906822-45-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74706.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
База данных Scopus <https://www.scopus.com>
Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.пф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание Вами системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием Вашей успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от Вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это Вами. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, Вам всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая

серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию Вы должны начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в Вашей способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, Вам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

пользоваться реферативными и справочными материалами;

контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;

обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

внимательно прочитать рекомендованную литературу;

составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Разработка и внедрение систем менеджмента качества	контр. работа
ПР02	Оценка качества оказания услуг	контр. работа
ПР04	Технология и методы проведения маркетинговых исследований	контр. работа
ПР05	Маркетинговая стратегия фирмы	контр. работа
ПР06	Планирование в маркетинге	контр. работа
СР01	Подготовить доклад на одну из выбранных тем	доклад
СР05	Подготовить доклад на одну из выбранных тем	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ОПК-3) Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
<i>Знает:</i> теоретические и методологические основы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сервиса	СР01, Зач01
<i>Владеет:</i> методикой разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами качества	ПР01

Задание к контрольной работе ПР01

Необходимо оформить карту-спецификацию процесса оказания услуг. Выбор варианта: исходя из предлагаемого предприятия – описать избранный процесс.

Порядок выполнения задания:

- выбрать вид описываемого процесса исходя из видов деятельности вашего предприятия (виртуального либо реального).
- разработать карту-спецификацию процесса по форме табл. 1
- оформить карту-спецификацию процесса со всеми необходимыми реквизитами в соответствии со стандартом СТБ 6.38-2004.

№	Наименование позиции	Вид процесса	Содержание
1	2	3	4
1	Идентификатор и наименование процесса		
2	Тип процесса		
3	Целевое назначение процесса		
4	Результаты процесса		
5	Показатели результативности процесса		
6	Показатели эффективности процесса		
7	Способы измерения показателей		
8	Владелец процесса		
9	Участники процесса		
10	Процесс-поставщик (предшествующий процесс)		
11	Владелец процесса-поставщика		
12	Процесс-потребитель		
13	Владелец процесса-потребителя		
14	Средства реализации процесса (используемые ресурсы)		
15	Нормативные документы, регулирующие процесс		
16	Документы на входе процесса		
17	Документы на выходе процесса		
18	Записи и отчеты по процессу		
19	Прочие необходимые комментарии к		

процессу в целом		
------------------	--	--

Темы для доклада СР01

1. Существующие системы управления качеством
2. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества
3. Методика разработки и внедрения систем качества с учётом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества
4. Внедрение систем менеджмента качества
5. Проблема разработки систем менеджмента качества на российских предприятиях

Теоретические вопросы к зачету Зач01

1. Сущность категории «качество».
2. Управление качеством в системе общего менеджмента
3. Требования (показатели) к объектам качества в организациях сервиса.
4. Менеджмент качества: сущность и цели.
5. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
6. Системный подход в менеджменте качества.
7. Цикл PDCA Э. Деминга.
8. Функции управления качеством на предприятии.
9. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
10. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
11. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
12. Процессный подход системы менеджмента качества.
13. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
14. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
15. Сертификация системы менеджмента качества.
16. Средства управления качеством на предприятии.
17. Статистические методы управления качеством.
18. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
19. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

Тестовые задания к зачету Зач01

1. Цель создания системы менеджмента:
 1. реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
 2. объединение задач между структурными подразделениями компании;
 3. реализация политики организации в сфере качества.
2. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:
 1. сторонней компании;
 2. Федеральной налоговой службы;
 3. счётной палаты.
3. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:
 1. ИСО 9006:2000;
 2. ИСО 9005:2000;
 3. ИСО 9000:2000.
4. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?

1. управление рабочими кадрами;
 2. распределение несоответствующей продукции;
 3. ресурсораспределение.
5. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?
1. оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
 2. реализация предварительного этапа перед сертификацией;
 3. оценка прогресса реализации производственной политики компании.
6. Составные части менеджмента качества:
1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
 2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
 3. Планирование, анализ, контроль.
 4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающей качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством
7. Какой документ определяет начало разработки СМК в организации:
1. решение высшего руководства о разработке и внедрении СМК
 2. договор с консалтинговой организацией
 3. договор с органами по сертификации
 4. приказ о создании рабочей группы СМК
8. Функции высшего руководства при создании СМК в организации:
1. ответственность за разработку и внедрение СМК
 2. обеспечение функционирования процессов по внедрению СМК
 3. делегирование ответственности по разработке и внедрению СМК-представителю руководства в СМК
9. Какова последовательность мероприятий по подготовке и внедрению СМК в организации:
1. принятие решения о внедрении заключение договора с консалтинговой организацией, создание рабочей группы и мероприятий по разработки и внедрению системы, обучение персонала на создание документации
 2. принятие решения, создание документации, заключение договора с органом по сертификации, потом все остальные мероприятия
 3. принятие решений, заключение договора с органом по сертификации , создании рабочей группы, создание документации, потом остальные мероприятия
 4. принятие решения ,проведение учебы персонала, заключение договора с органом по сертификации затем все остальные мероприятия
10. Какое должностное лицо обеспечивает руководство функционированием СМК в организации и отвечает за развитие системы:
1. руководитель группы качества
 2. представитель высшего руководства в СМК
 3. руководитель группы аудиторов
 4. директор организации

11. Ориентировочное время необходимое для разработки и внедрения СМК в средней по величине организации – не более:

1. 1 года
2. 3 месяцев
3. 2 лет
4. 3 лет

12. Какой документ входит в первый уровень документации СМК:

1. руководство по качеству
2. процедура управления записями
3. процедура управления документацией

ИД-2 (ОПК-3) Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
<i>Умеет:</i> производить контроль качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с установленными требованиями	ПР02

Задание к контрольной работе ПР02

Определить комплексный показатель качества автотранспортных услуг по перевозке груза транспортной компанией по данным, представленным в таблице ниже. Значения коэффициентов весомости (V_i) определить самостоятельно.

Показатель качества	Баллы, присваиваемые экспертами					Средний балл, К	Коэффициент весомости, V_i	Комплексный показатель Q
	1	2	3	4	5			
Своевременность выполнения перевозки	4	4	4	4	5			
Сохранность перевозимых грузов	4	5	4	5	5			
Экономические показатели	5	4	4	5	4			

ИД-1 (ОПК-4) Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
<i>Знает:</i> основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	СР05, Зач01

Темы для доклада СР05

1. Составляющие процессы стратегического маркетинга.
2. Маркетинговые стратегии в сфере сервиса.
3. Разработка плана маркетинг-микс предприятия сервиса.
4. Стратегическое планирование на предприятии сервиса.
5. Стратегические решения по ценовой политике сервисного предприятия
6. Стратегии роста предприятий сервиса.

7. Разработка и реализация корпоративной маркетинговой стратегии. (примере розничного/оптового предприятия).

8. Роль маркетинговых исследований в формировании стратегии предприятия сервиса.

Теоретические вопросы к зачету Зач01

1. Способы разработки маркетинговых стратегий
2. Маркетинговые стратегии в системе общекорпоративного управления
3. Понятие стратегического маркетингового планирования
4. Организация стратегического маркетинга
5. Характеристика стратегий роста предприятия с использованием матрицы «товар – рынок»
6. Стратегии охвата рынка. Недифференцированный, дифференцированный, целевой маркетинг
7. Значение концепции позиционирования в разработке эффективных маркетинговых стратегий
8. Правила построения и использования карт позиционирования. Ошибки позиционирования
9. Использование методов маркетинговых исследований в целях позиционирования
10. Подходы к классификации конкурентных стратегий
11. Стратегические цели и задачи на различных стадиях жизненного цикла товара (ЖЦТ)
12. Маркетинговые стратегии для участников новых рынков
13. Маркетинговые стратегии для растущего рынка
14. Маркетинговые стратегии для зрелого рынка
15. Особенности построения и использования матрицы БКГ в стратегическом маркетинге
16. Стратегические решения в ценовой политике
17. Стратегические решения в политике распределения
18. Стратегические решения в коммуникационной политике
19. Характеристика типовых разделов стратегического плана маркетинга
20. Формулировка общих стратегий развития организации; разработка конкурентной и маркетинговых стратегий
21. Разработка детальных маркетинговых программ по элементам комплекса маркетинга.

Тестовые задания к зачету Зач01

1. Стратегия, которую может выбирать организация, имеющая сильные конкурентные позиции, при медленном росте рынка
 1. конгломеративная
 2. сокращение
 3. вертикальная интеграция
 4. концентрическая диверсификация
 5. горизонтальная интеграция или слияние
2. Стратегия, требующая применения больших маркетинговых усилий с целью активизации спроса на данную услугу на данном рынке – стратегия ...
 1. дифференциации
 2. усиления позиций на рынке
 3. обратной вертикальной интеграции

4. демаркетинга
 3. Фактор, влияющий на выбор стратегии:
 1. структура активов баланса
 2. состояние отрасли
 3. структура пассива баланса
 4. географическое местоположение предприятия
 4. Стратегия, которую может выбирать организация, имеющая слабые конкурентные позиции, при быстром росте рынка
 1. вертикальная интеграция
 2. ликвидация
 3. пересмотр стратегий концентрации
 4. горизонтальной интеграции или слияние
 5. сокращение
 6. диверсификации
 5. Создание повышенной ценности, отвечающей или превышающей покупательские ожидания — данное определение соответствует стратегии ...
 1. дифференциации
 2. лидерства по издержкам
 3. следующего за лидером
 4. оптимальных издержек
 6. Стратегии, связанные в основном с изменениями продукта и (или) рынка и не затрагивающие отрасль, положение организации внутри отрасли и технологию относятся к группе стратегий ...
 1. сокращения
 2. интегрированного роста
 3. концентрированного роста
 4. диверсифицированного роста
 7. Стратегия расширения первичного спроса применяется организацией ...
 1. «бросающей вызов» лидеру
 2. следующей за лидером
 3. лидером
 4. являющейся специалистом ниши
 8. Если потребители узкого сегмента требуют уникальных характеристик услуги, то возможно применение стратегии ...
 1. сфокусированной дифференциации
 2. оптимальных издержек
 3. дифференциации
 9. Предложение покупателям дополнительных характеристик услуги, которые они хотят видеть, и постоянное поддержание этого преимущества характерно для стратегии ...
 1. лидерства по издержкам
 2. дифференциации
 3. оптимальных издержек
 4. специалиста ниши
-

10. Общие издержки производства организации по всей цепочки ценностей должны быть меньше совокупных затрат конкурентов — данное определение соответствует стратегии

...

1. следующего за лидером
2. лидерства по издержкам
3. оптимальных издержек
4. лидера

11. Организация, прилагающая большие усилия в области маркетинга и стремящаяся завоевать лучшие позиции с данным продуктом на данном рынке выбирает стратегию ...

1. усиления позиции на рынке
2. развития продукта
3. развития рынка

12. Стратегия наиболее привлекательная для организации, которая дальше не может развиваться на одном из рынков с данным продуктом в рамках данной отрасли

1. концентрированного роста
2. диверсифицированного роста
3. интегрированного роста
4. сокращения

13. Стратегия, которую должны выбирать лидирующие организации, если отрасль идет к упадку:

1. концентрированного роста
2. диверсифицированного роста
3. сокращения
4. интегрированного роста

ИД-2 (ОПК-4) Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет: применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	ПР04

Задание к контрольной работе ПР04

Каждый студент должен составить техническое задание маркетингового исследования по нахождению решения поставленной задачи руководством предприятия сферы сервиса г. Тамбоваа или Тамбовской области (по выбору) по следующему плану:

1. Характеристика сервисного предприятия.
2. Постановка цели маркетингового исследования.
3. Постановка задач маркетингового исследования.
4. Формирование гипотезы маркетингового исследования.
5. Определение источников информации исследования.
6. Методы сбора первичной информации.
7. Методы обработки и анализа полученной информации.
8. Программируемые результаты исследования.
9. Подсчет выборки.

10. Разработка анкеты Результаты практической работы оформляются в виде презентации.

ИД-3 (ОПК-4) Применяет методы разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций в сфере сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
<i>Владеет:</i> методикой разработки и внедрения маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ПР05, ПР06

Задание к контрольной работе ПР05

Перед каждой командой (студенты объединяются в команды по 3 человека) ставится задача – проанализировать портфель предприятия (направления бизнеса) и построить матрицу БКГ, а также разработать маркетинговую стратегию для предприятия, выбранного в качестве объекта исследования.

Для выполнения поставленной задачи каждая команда должна выполнить следующие действия:

1. Обозначить виды товаров, производимых предприятием, и рынки их сбыта. Заполнить таблицы, приведенные ниже.

Товар (бизнес-единица)	Наименование	Рынки сбыта
1		
2		
3		
4		
5		
...		

2. По таблицам исходной информации (форма для заполнения приведена ниже в таблице) изучить динамику продаж каждого элемента продуктового портфеля.

Элемент	Объемы реализации, тыс. р				Доля рынка в текущем периоде, %	
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	предприятия	конкурента
1						
2						
3						
4						
5						
...						

В случае, если студенты не имеют возможности получить полную информацию о деятельности организации и ее конкуренте, они могут воспользоваться исходными данными, приведенными в таблицах:

Предприятие А

Элемент	Объемы реализации, тыс. р				Доля рынка в текущем периоде, %	
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	предприятия	конкурента
1	250	230	210	220	15	7
2	230	250	230	250	10	15
3	1 200	1 100	1 150	1 000	23	12
4	110	90	105	115	5	2
5	100	50	90	150	14	10
6	50	70	90	90	20	10

7	1 560	1 450	1 200	800	7	18
8	850	900	1 000	1 200	30	12
9	850	500	230	120	25	35
10	120	110	230	100	12	15

Предприятие Б

Элемент	Объемы реализации, тыс. р				Доля рынка в текущем периоде, %	
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	предприятия	конкурента
1	180	190	210	220	7	9
2	1 190	1 250	1 150	1 200	28	25
3	1 050	1 000	900	850	12	20
4	980	850	780	850	7	4
5	190	220	180	210	12	5
6	40	60	80	100	12	8
7	60	70	80	90	15	7
8	10	60	120	150	30	12
9	350	280	230	150	12	15
10	210	420	510	350	7	4

Предприятие В

Элемент	Объемы реализации, тыс. р				Доля рынка в текущем периоде, %	
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	пред-приятия	конку-рента
1	10	30	50	70	25	9
2	20	50	60	90	20	4
3	1 250	1 190	1 150	1 200	18	25
4	190	220	180	210	9	5
5	250	120	80	100	6	8
6	240	370	280	390	8	7
7	30	60	120	150	30	12
8	60	70	90	120	25	35
9	150	180	230	150	8	15
10	410	420	510	550	7	4

Предприятие Г

Элемент	Объемы реализации, тыс. р				Доля рынка в текущем периоде, %	
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	предприятия	конкурента
1	70	90	110	120	9	5
2	280	290	350	220	10	15
3	1 150	1 100	950	900	25	30
4	180	190	280	290	20	25
5	980	850	900	870	4	5
6	190	220	200	210	5	7
7	120	50	60	110	8	4
8	150	60	80	100	7	3
9	350	280	230	150	15	20
10	80	40	50	80	4	2

Предприятие Д

Элемент	Объемы реализации, тыс. р				Доля рынка в текущем периоде, %	
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	пред-приятия	конку-рента
1	120	110	125	115	16	7
2	580	560	570	550	12	20
3	750	650	700	680	15	28
4	1 250	1 300	1 100	1 250	25	12
5	20	30	50	60	10	30
6	560	680	660	700	30	25
7	60	70	80	150	25	12
8	30	50	70	150	15	7
9	100	70	40	50	2	7
10	560	540	580	700	23	15

3. Выявить заметные тенденции (сезонные колебания спроса, снижение или увеличение объемов реализации, резкие изменения продаж и т.п.) по каждому товару на каждом рынке.

4. Рассчитать по своим данным относительные доли рынка и темпы роста, заполнить таблицы:

Элемент	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ТР										
Элемент	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОДР										

Элемент	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Итого 100%
Уд. вес											

5. Построить матрицу БКГ.

6. Проанализировать положение каждого конкретного товара на конкретном рынке с учетом динамики продаж.

7. Предложить корпоративную стратегию развития предприятия: роста, ограниченного роста, сокращения (с вариантами) или комбинированную.

2. Для каждой стратегической единицы бизнеса предприятия разработать деловую стратегию.

9. Намечить основные цели в соответствии с предложенной корпоративной стратегией в рамках принятой деловой стратегии. Цели должны быть направлены на устранение выявленных диспропорций в продуктовом портфеле, на увеличение темпов роста объемов продаж конкретных товаров на конкретных региональных рынках.

Задание к контрольной работе ПР06

Составить план маркетинга для выбранного вами предприятия, по следующей схеме:

1. Стратегические альтернативы. Стратегия развития на рынке фирмы, товара, услуги.

2. Товарная политика. Продуктовый план. Способы продвижения товаров. Ассортимент, объем выпуска. Способы продления и манипуляции ЖЦТ). Здесь и далее разработка политики и плана согласно следующим подпунктам:

- цель
- задачи
- методы
- требуемые средства
- план работы с указанием исполнителя, примерного времени исполнения.

3. Ценовая политика. Ценовой план. Соотношение цен с ценами конкурентов. Изменения цены. Манипуляция ценой. Норма прибыли.

4. Сбытовая политика. План сбыта. Структура и типы каналов сбыта. Методы и средства формирования спроса и стимулирования сбыта. (ФоССТиС). Повышение эффективности сбыта.

5. Политика работы с конкурентами. Конкурентные стратегии. Сопоставление SWOT-анализа компании и конкурентов. Методы конкурентной борьбы и продвижения (на основе работы с сильными и слабыми сторонами предприятий-конкурентов)

6. Коммуникационная политика. План маркетинговых коммуникаций

- реклама
- PR
- спонсорство,
- промоушн,
- сэмплинг,
- игры, конкурсы,
- праздники, конференции

Для каждого вида коммуникаций – наиболее выгодные носители, виды, месторасположение)

7. Инновационная политика. План разработки и внедрения новых товаров/услуг. Периодичность инноваций

8. План маркетинговых исследований.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы;

Наименование, обозначение	Показатель
	соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Вариант 1.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Вариант 2.

Зачет (Зач01).

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

Продолжительность тестирования: 60 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если правильно решено не менее 70% тестовых заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если правильно решено менее 70% тестовых заданий.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04 Современные методы исследований

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Т.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***А.А. Гуськов*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ подпись _____

_____ ***А.В. Милованов*** _____

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	
ИД-1 (УК-1) Способен проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования	Знает методологию и этапы научного исследования
	Умеет проводить анализ исходных данных для научного исследования
ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИД-1 (ОПК-6) Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знает методологию проведения исследований перспективных направлений в различных сферах деятельности, обоснования актуальности, теоретической и практической значимости исследуемой проблемы
	Умеет планировать научно-прикладное исследование в сфере профессиональной деятельности
ИД-2 (ОПК-6) Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знает современные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности
	Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований
ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	
ИД-4 (ОПК-7) Использует результаты научно-прикладных исследований в педагогической деятельности	Умеет использовать результаты научных трудов в преподавательской деятельности

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
<i>Контактная работа</i>	36
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	
практические занятия	16
курсовое проектирование	
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	108
<i>Всего</i>	144

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Роль и специфика научных исследований

Области научных исследований. Современные проблемы и основные результаты новейших исследований. Перспективные направления научных исследований.

Практические занятия

ПР01. Наука и ее роль в развитии общества

ПР02. Научное исследование и его этапы

ПР03. Методологические основы научного знания

ПР04. Планирование научно-исследовательской работы

Самостоятельная работа:

СР01. Подготовить план исследования

Раздел 2. Методология и этапы научного исследования

Научные исследования: цель, задачи, объект и предмет исследования. Этапы исследования: постановка проблемы; определение задач, входящих в сферу проблемы; формулировка цели (целей) исследования; составление плана; установление перечня необходимых исходных данных; выявление информационных источников; сбор данных; обработка информации; систематизация и анализ собранных данных; выводы и рекомендации; оценка эффективности исследования.

Формы организации процесса научного исследования.

Практические занятия

ПР05. Научные исследования. Этапы исследования.

ПР06. Формы организации процесса научного исследования

Самостоятельная работа:

СР02. Подготовить реферат

Раздел 3. Инструментарий научных исследований в сервисе

Общенаучные методы и подходы, используемые в сервисе: системный и кибернетический подходы к исследованию сервисных проблем; анализ и синтез систем; исследование операций в сервисе; моделирование в сервисе; экспертные системы в сервисе; статистические исследования в сервисе.

Использование результатов научно-прикладных исследований в педагогической деятельности.

Практические занятия

ПР07. Внедрение научных исследований и их эффективность. Общие требования к научно-исследовательской работе.

ПР08. Использование результатов научно-прикладных исследований в педагогической деятельности.

Самостоятельная работа:

СР03. Подготовить научную статью к публикации

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Вайнштейн, М. З. Основы научных исследований : учебное пособие / М. З. Вайнштейн, В. М. Вайнштейн, О. В. Кононова. — Йошкар-Ола : Марийский государственный технический университет, Поволжский государственный технологический университет, ЭБС АСВ, 2011. — 216 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22586.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Шутов, А. И. Основы научных исследований : учебное пособие / А. И. Шутов, Ю. В. Семикопенко, Е. А. Новописный. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2013. — 101 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28378.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Порядина, В. Л. Основы научных исследований в управлении социально-экономическими системами : учебное пособие / В. Л. Порядина, С. А. Баркалов, Т. Г. Лихачева. — Воронеж : Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 262 с. — ISBN 978-5-89040-564-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55054.html>

4. Леонова, О. В. Основы научных исследований : методические рекомендации / О. В. Леонова. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2015. — 61 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/46822.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Сафин, Р. Г. Основы научных исследований. Организация и планирование эксперимента : учебное пособие / Р. Г. Сафин, А. И. Иванов, Н. Ф. Тимербаев. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013. — 154 с. — ISBN 978-5-7882-1412-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62219.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.пф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной отрасли научного знания.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику и учебному пособию нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное – это понять изложенное в материале.

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности, не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению.

Закончив изучение темы, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к экзамену.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

Указания по выполнению тестовых заданий и контрольных работ приводятся в учебно-методической литературе, в которых к каждой задаче даются конкретные методические указания по ее решению и приводится пример решения.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Наука и ее роль в развитии общества	опрос
ПР02	Научное исследование и его этапы	опрос
ПР04	Планирование научно-исследовательской работы	тест
ПР05	Научные исследования. Этапы исследования.	тест
ПР06	Формы организации процесса научного исследования	опрос
ПР07	Внедрение научных исследований и их эффективность	опрос
ПР08	Использование результатов научно-прикладных исследований в педагогической деятельности	тест
СР02	Подготовка реферата	реферат

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (УК-1) Способен проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает методологию и этапы научного исследования	ПР01, ПР02, Экз01
Умеет проводить анализ исходных данных для научного исследования	ПР04

Задания к опросу ПР01

1. Анализ современного этапа мирового развития.
2. Обоснование необходимости научного познания и решения фундаментальных и прикладных проблем.
3. Определение места науки и научного обслуживания, как отрасли непродуцированной сферы в национальной экономической системе.
4. Понятия «научная», «научно-техническая» и «инновационная» деятельность.
5. Общая характеристика научно-производственного цикла.

Задания к опросу ПР02

1. Характеристика общетраслевых и комплексных проблем развития национальной и мировой логистики.
2. Общественные, естественные, технические и прикладные науки.
3. Экономические науки и их современная классификация.
4. Понятие о научном потенциале.
5. Основные составляющие научного потенциала и их роль в обеспечении научного познания современного мира: материально-техническая база, кадровое, финансовое и информационное обеспечение исследований.
6. Эволюция развития методов научных исследований.
7. Постановка научной проблемы и обоснование цели, предмета, объекта исследований.
8. Общая характеристика эмпирических, теоретических и экспериментальных методов исследований.

Тестовые задания к ПР04

1. Метод научного исследования - это
 - 1) способ познания объективной действительности
 - 2) результат предыдущей деятельности
 - 3) эффективность того или иного метода, обусловленная содержательностью
 - 4) система идеальных образов
2. Непосредственно наука воздействует на человека через
 - 1) взаимоотношение людей
 - 2) современное общество
 - 3) управление культурными процессами
 - 4) образование

3. Наблюдение, эксперимент, измерение относятся к методам
 - 1) качественным
 - 2) количественным
 - 3) эмпирическим
 - 4) теоретическим

4. Получение нового теоретического результата – это
 - 1) задача исследования
 - 2) гипотеза исследования
 - 3) объект исследования
 - 4) цель исследования

5. Методология науки – это
 - 1) учение о методах и процедурах научной деятельности
 - 2) совокупность методик изучения научных дисциплин
 - 3) теория науки
 - 4) система методов и исследовательских процедур

6. Чувственное познание выражается через
 - 1) воображение
 - 2) мышление
 - 3) рассуждение
 - 4) умозаключение

7. Идеалом науки, по мнению большинства ученых, является
 - 1) решение задач
 - 2) закон
 - 3) точка зрения
 - 4) истина

8. Важную роль в популяризации науки играет
 - 1) научное сообщество
 - 2) научная фантастика
 - 3) научная литература
 - 4) научный факт

9. Научное предположение, допущение, истинное значение которого неопределенно
 - 1) метод
 - 2) наблюдение
 - 3) моделирование
 - 4) гипотеза

10. Структурным элементом рационального познания является
 - 1) ощущение
 - 2) представление
 - 3) восприятие
 - 4) суждение

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Наука и ее роль в современном обществе
2. Методологические основы познания

3. Дайте классификацию наук.
4. Понятие методологии научного знания.
5. Охарактеризуйте уровни методологии научного знания.
6. Дать определение понятий метод, способ и методика.
7. Сущность и общие принципы общенаучной и философской методологии.
8. Дайте определение понятий «информация» и «научная информация».
9. Требования, предъявляемые к научной информации.
10. Классификация научной информации.
11. Свойства информации.
12. Информационные потоки.
13. Особенности патентных исследований.
14. Этапы работы при проведении патентных исследований.
15. Интеллектуальная собственность и её защита.

ИД-1 (ОПК-6) Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает методологию проведения исследований перспективных направлений в различных сферах деятельности, обоснования актуальности, теоретической и практической значимости исследуемой проблемы	ПР05, Экз01
Умеет планировать научно-прикладное исследование в сфере профессиональной деятельности	СР02

Тестовые задания для ПР05

1. Выбор темы исследования определяется
 - 1) актуальностью
 - 2) отражением темы в литературе
 - 3) интересами исследователя
 - 4) по указанию преподавателя

2. Научное исследование начинается с
 - 1) выбора темы
 - 2) литературного обзора
 - 3) определения методов исследования
 - 4) оценки состояния разработанности проблемы

3. Объект и предмет исследования
 - 1) не связаны друг с другом
 - 2) объект содержит в себе предмет исследования
 - 3) объект входит в состав предмета исследования
 - 4) не зависит от темы исследования

4. Гипотеза – это
 - 1) специфический вид абстрагирования
 - 2) процесс установления общих свойств и признаков предметов
 - 3) научно – обоснованное предположение
 - 4) вид моделирования

5. Предметом исследования являются
 - 1) то, что находится в рамках объекта
 - 2) тот аспект проблемы, исследуя который мы познаем целостный объект

- 3) оба варианта верны
- 4) оба варианта неверны

6. Представляемые материалы исследования должны быть

- 1) достоверными
- 2) иметь научную и практическую значимость
- 3) быть достигнутыми
- 4) все верно

7. Задачи исследования – это

- 1) промежуточные действия, которые необходимо осуществить на пути достижения цели
- 2) получение нового теоретического результата
- 3) материалы, составляющие фактическую область исследования
- 4) инструментальные средства исследования

8. К теоретическим методам относятся

- 1) эксперимент
- 2) анализ и синтез
- 3) наблюдение
- 4) анкетирование

9. Обоснование актуальности темы исследования предполагает

- 1) утверждение в наличие проблемной ситуации в науке
- 2) указание на большое количество публикаций по данной тематике
- 3) получение субсидии на проведение исследования
- 4) доказательство необходимости решения данной проблемы для дальнейшего развития науки

10. Формулировка цели исследования отвечает на вопрос

- 1) что исследовать?
- 2) для чего исследовать?
- 3) кем исследуется
- 4) определяется руководителем темы

11. Гистограмма – это

- 1) способ графического представления табличных данных
- 2) кривая распределения результатов эксперимента
- 3) планограмма научного исследования
- 4) круговая диаграмма

12. Анализ – это

- 1) метод оценки объекта
- 2) разделение объекта на составные части
- 3) научное описание предмета
- 4) представление объекта исследования в виде конкретного образа

13. Первый этап научно-исследовательской деятельности

- 1) оформление научно – исследовательской работы
- 2) подготовка к проведению исследования
- 3) проведение научного исследования

4) защита результатов исследования

Темы реферата СР02

1. Организация научно-исследовательской работы в России.
2. Организация научно-исследовательской работы за рубежом (на примере отдельной страны)
3. Управление в сфере науки в России.
4. Управление в сфере науки за рубежом (на примере отдельной страны)
5. Учёные степени и учёные звания за рубежом.
6. Учёные степени и учёные звания в России.
7. Высшее образование за рубежом (отдельная страна).
8. Подготовка научных и научно-педагогических кадров в России.
9. Роль и значение высшего образования в современной России.
10. Роль государства в подготовке квалифицированных кадров.
11. Понятие науки и классификация наук.
12. Научное исследование. Этапы научно-исследовательской работы.
13. Понятие метода и методологии научного исследования.
14. Этапы научно-исследовательской работы.
15. Сбор научной информации.
16. Написание и оформление научных работ.
17. НТП и его последствия
18. Структура и классификация наук
19. Функции высшего профессионального образования
20. Общие представления о реферате, курсовой работе и дипломной работе.
21. Защита диссертации, присуждение ученых степеней и присвоение ученых званий
22. Внедрение научных исследований
23. Современное состояние и тенденции развития науки в России
24. Современное состояние и тенденции развития науки за рубежом
25. История становления и развития академической науки
26. Организация труда научных работников

ИД-2 (ОПК-6) Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает современные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПР06, Экз01
Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований	ПР07

Теоретические вопросы для опроса ПР06

1. Охарактеризуйте этапы развития научных исследований.
2. Что такое научная проблема и проблемная ситуация?
3. Дайте определение «научного исследования».
4. Конкретизируйте цели и задачи научного исследования.
5. Обоснуйте требования, предъявляемые к научному исследованию.
6. Опишите формы и методы научного исследования.
7. Опишите этапы научно-исследовательской работы.
8. Дать определение научного исследования.
9. Цели и задачи научных исследований их квалификация.
10. Основные требования, предъявляемые к научному исследованию.
11. Формы и методы научного исследования.
12. Теоретический уровень исследования и его основные элементы.

13. Эмпирический уровень исследования и его особенности.
14. Критерии, предъявляемые к теме научного исследования.
15. Этапы процесса внедрения НИР.
16. Эффективность научных исследований.
17. Виды эффективности научных исследований.
18. Оценка эффективности исследований.
19. Какой экономический эффект получают от внедрения научно-исследовательских разработок?
20. Структура научно-исследовательской работы.
21. Способы написания научного текста.

Теоретические вопросы для опроса ПР07

1. Дать определение научного исследования
2. Основные требования, предъявляемые к научному исследованию.
3. Цели и задачи научных исследований.
4. Формы и методы научного исследования.
5. Понятие методологии научного знания.

ИД-4 (ОПК-7) Использует результаты научно-прикладных исследований в педагогической деятельности

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет использовать результаты научных трудов в преподавательской деятельности	ПР08, Экз01

Тестовые задания для ПР08

1. Издание, определяющее содержание, объем, порядок изучения и преподавания какой-либо учебной дисциплины называют
 - 1) учебная программа
 - 2) учебное пособие
 - 3) учебник
 - 4) лекции

2. Система взглядов на понимание сущности содержания и методики организации учебного процесса - это...
 - а) мировоззрение педагога
 - б) профессиональное сознание
 - в) концепция обучения
 - г) педагогическая система

3. К достоинствам проблемного обучения относится...
 - а) развитие мышления учащихся
 - б) большие затраты времени
 - в) слабая управляемость познавательной деятельностью учащихся
 - г) учет индивидуальных особенностей учащихся

4. Педагогика – это наука о
 - а) воспитании ребенка в условиях образовательных учреждений
 - б) образовании и воспитании человека, преимущественно в детстве и юности
 - в) свободном формировании личности человека с рождения до старости
 - г) о воздействии социальной среды на формирование личности человека

5. Предметом педагогики является:
- а) образование как реальный педагогический процесс
 - б) воспитание и образование личности, рассматриваемые как социальное явление, педагогическая система, процесс, деятельность
 - в) педагогическая деятельность, направленная на передачу культуры и опыта
 - г) реальная общественная воспитательная практика формирования подрастающих поколений
6. Что такое «развитие»?
- а) накопление количественных изменений в организме человека
 - б) целенаправленный процесс формирования у людей заданных качеств
 - в) становление человека как социального существа, которое происходит в процессе жизни и деятельности
 - г) процесс количественных и качественных изменений в важнейших сферах личности, осуществляющийся под влиянием внешних и внутренних факторов
7. Чем является учение о принципах построения, формах и методах научного познания?
- а) Методология
 - б) Идеология
 - в) Аксиология
 - г) Философия
8. Чем является метод научно-педагогического исследования?
- а) Выполнение умственных или письменных действий с целью углубления знаний
 - б) Словесное пояснение, анализ, доказательство и истолкование различных положений материала
 - в) Способ изучения педагогических явлений
 - г) Восприятие исследуемого объекта в точно учитываемых условиях
9. Что устанавливается в результате педагогических исследований?
- а) Правила
 - б) Закономерности
 - в) Нормы
 - г) Принципы
10. Что присуще педагогическому процессу?
- а) Противоречия функционирования процесса
 - б) Противоречия осуществления реального процесса
 - в) Внешние и внутренние противоречия
 - г) Противоречия взаимодействующих субъектов

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

- 1. Дать определение понятия «наука».
- 2. Дать определение понятия «научное исследование».
- 3. Дать определение понятия «научное знание».
- 4. Охарактеризуйте этапы развития научных исследований.
- 5. Что такое научная проблема и проблемная ситуация?
- 6. Дайте классификацию наук.
- 7. Дайте определение «научного исследования».

8. Конкретизируйте цели и задачи научного исследования.
9. Обоснуйте требования, предъявляемые к научному исследованию.
10. Опишите формы и методы научного исследования.
11. Опишите этапы научно- исследовательской работы.
12. Дать определение научного исследования.
13. Цели и задачи научных исследований их квалификация.
14. Основные требования, предъявляемые к научному исследованию.
15. Формы и методы научного исследования.
16. Теоретический уровень исследования и его основные элементы.
17. Эмпирический уровень исследования и его особенности.
18. Понятие методологии научного знания.
19. Охарактеризуйте уровни методологии научного знания.
20. Дать определение понятий метод, способ и методика.
21. Сущность и общие принципы общенаучной и философской методологии.
22. Критерии, предъявляемые к теме научного исследования.
23. Дайте определение понятий «информация» и «научная информация».
24. Требования, предъявляемые к научной информации.
25. Классификация научной информации.
26. Свойства информации.
27. Информационные потоки.
28. Патент и порядок его получения.
29. Особенности патентных исследований.
30. Этапы работы при проведении патентных исследований.
31. Интеллектуальная собственность и её защита.
32. Этапы процесса внедрения НИР.
33. Эффективность научных исследований.
34. Виды эффективности научных исследований.
35. Оценка эффективности исследований.
36. Какой экономический эффект получают от внедрения научно-исследовательских разработок?
37. Структура научно-исследовательской работы.
38. Способы написания научного текста.
39. Порядок оформления таблиц, графиков, формул и ссылок.
40. Стил и язык экономической речи.
41. Понятие педагогической деятельности, ее структура.
42. Основные функции и виды педагогической деятельности
43. Характеристика компонентов педагогического мастерства.
44. Педагогическое общение.
45. Модели педагогического профессионализма.
46. Сущность профессионального самовоспитания.
47. Педагогическая культура.
48. Характеристика профессиональной компетентности
49. Этапы и основные источники развития педагогики
50. Образовательный процесс как система, его движущие силы
51. Закономерности и принципы образовательного процесса.
52. Методология педагогики и методологическая культура преподавателя.
53. Характеристика методов педагогического исследования

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Реферат	тема реферата раскрыта; использованы рекомендуемые источники; соблюдены требования к объему и оформлению реферата

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 60 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических заданий, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, 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.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.05 Инновационные технологии в сервисе

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Т.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***А.А. Гуськов*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ ***А.В. Милованов*** _____

_____ подпись _____

инициалы, фамилия

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	
ИД-1 (ОПК-1) Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	знает специфику инновационной деятельности и основные элементы инфраструктуры инновационной деятельности в сфере услуг
	знает теоретические основы инновационной деятельности на различных уровнях
ИД-2 (ОПК-1) Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	умеет анализировать основные проблемы предприятий и организаций сферы услуг и предлагать различные сценарии инновационных изменений
ИД-3 (ОПК-1) Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере	умеет применять инструменты управления инновациями на различных этапах жизненного цикла предприятия и организаций сферы услуг с учетом внедрения нового программного обеспечения

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	52
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	-
практические занятия	16
курсовое проектирование	-
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	92
<i>Всего</i>	144

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Инновационная деятельность как объект управления. Инновационная инфраструктура.

Инновационная деятельность как объект управления. Инновационный процесс. Основные компоненты инновационного процесса. Динамика инновационного процесса. Движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления. Основные элементы структуры инновационной деятельности; инновационная инфраструктура. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности. Субъекты инновационной деятельности. Инновационный потенциал государства, региона, отрасли, организации. Инновационная инфраструктура: понятие, основные задачи. Элементы инновационной инфраструктуры. Технопарковые структуры, их основные формы: научные парки, технологические и исследовательские парки, бизнес-инкубаторы, технополисы и др. Особенности инкубаторов как элементов инновационной инфраструктуры. Характерные черты технополисов. Интеграционные и синергетические процессы в инновационной инфраструктуре.

Практические занятия

ПР01. Инновационный процесс

ПР02. Движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления

ПР03. Основные элементы структуры инновационной деятельности; инновационная инфраструктура

ПР04. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности

ПР05. Инновационная инфраструктура

ПР06. Интеграционные и синергетические процессы в инновационной инфраструктуре

Самостоятельная работа:

СР01. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР02. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР03. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР04. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР05. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР06. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

Раздел 2. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.

Сервис как мобильно развивающаяся сфера. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса. Построение организационных структур научно-исследовательских и проектных работ. Координация и контроль инновационной деятельности. Управление персоналом в инновационной деятельности. Состав персонала. Системы кадровой работы. Система мотивации персонала. Экспертиза инновационных проектов. Проблема риска в инновационной деятельности. Виды рисков. Методы оценки рис-

ков. Методы уменьшения риска. Общая оценка эффективности инновационной деятельности.

Практические занятия

ПР07. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса

ПР08. Построение организационных структур научно-исследовательских и проектных работ

ПР09. Координация и контроль инновационной деятельности

ПР010. Управление персоналом в инновационной деятельности

ПР011. Проблема риска в инновационной деятельности

Самостоятельная работа:

СР07. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР08. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР09. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР10. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР11. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе. Подготовить реферат по рассмотренным вопросам.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - 3-е изд., испр. и доп. - Ростов-н/Д: Феникс, 2010. - 254 с.

2. Тетушкин В.А. Сервисная деятельность: современная практика и проблемы качества (web-формат) [Электронный ресурс. Мультимедиа]: учебное пособие / В. А. Тетушкин. - Тамбов: ТГТУ, 2014. - Режим доступа к книге: "Электронно-библиотечная система ТГТУ. Мультимедийные электронные издания" <http://www.tstu.ru/book/elib3/mm/2014/Tetushkin2> .

3. Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: учебное пособие для вузов / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М.: Альфа-М : Инфра-М, 2010. - 624 с.

4. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Тетушкин В.А. Сервисология [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. А. Тетушкин. - Тамбов: ТГТУ, 2013. - Режим доступа к книге: " Электронно-библиотечная система ТГТУ. Электронные аналоги печатных изданий" <https://www.tstu.ru/book/elib/pdf/2013/tetushkin-t.pdf> .

6. 1. Инновации: учебное пособие / А.В. Барышева, К.В. Балдин, С.Н. Галдицкая [и др.]; под общ. ред. А.В. Барышевой. – М: Дашков и К, 2007. – 382 с.

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной отрасли научного знания.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику и учебному пособию нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное – это понять изложенное в материале.

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению.

Закончив изучение темы, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к экзамену.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

Указания по выполнению тестовых заданий и контрольных работ приводятся в учебно-методической литературе, в которых к каждой задаче даются конкретные методические указания по ее решению и приводится пример решения.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР07	Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса	тест
ПР09	Координация и контроль инновационной деятельности	опрос
СР11	Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе. Подготовить реферат по рассмотренным вопросам.	реферат

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ОПК-1) Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает специфику инновационной деятельности и основные элементы инфраструктуры инновационной деятельности в сфере услуг	Экз01
знает теоретические основы инновационной деятельности на различных уровнях	СР11, Экз01

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Инноватика как наука.
2. Инновации: понятие и сущность. Основные свойства, критерии инновации.
3. Типология инноваций. Виды инноваций.
4. Инновационная деятельность как объект управления.
5. История развития инновационной деятельности.
6. Инновационный процесс. Основные компоненты инновационного процесса.
7. Динамика инновационного процесса: движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления.
8. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности.
9. Субъекты инновационной деятельности.
10. Рынки инновационной деятельности: рынок интеллектуального продукта, рынок инноваций и рынок инвестиций.
11. Инновационный потенциал государства, региона, отрасли, организации.
12. Инновационная инфраструктура: понятие, основные задачи. Элементы инновационной инфраструктуры.
13. Технопарковые структуры, их основные формы.
14. Инкубаторы как элементы инновационной инфраструктуры.
15. Характерные черты технополисов.
16. Особенности инновационной деятельности в сфере туризма.
17. Особенности инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
18. Особенности инновационной деятельности в ресторанном бизнесе.
19. Выработка и проведение инновационной политики.
20. Виды регулирования инновационной деятельности. Уровни регулирования инновационной деятельности.
21. Государственное регулирование инновационной деятельности. Приоритеты государственной инновационной политики.
22. Структура НИОКР, задачи ее оптимизации.
23. Финансирование инновационной деятельности.
24. Договорные основы осуществления инновационной деятельности.
25. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.
26. Координация и контроль инновационной деятельности.
27. Управление персоналом в инновационной деятельности.
28. Системы кадровой работы. Система мотивации.
29. Экспертиза инновационных проектов.
30. Проблема риска в инновационной деятельности. Виды рисков.

31. Методы оценки рисков. Методы уменьшения риска.
32. Общая оценка эффективности инновационной деятельности.

Темы реферата СР11

1. Инноватика как наука.
2. Научные подходы к типологии инноваций.
3. Интеллектуальная и промышленная собственность: «открытие», «изобретение», «полезная модель», «промышленный образец», «ноу-хау», «товарный знак и знак обслуживания».
4. Рынки инновационной деятельности: рынок интеллектуального продукта, рынок инноваций и рынок инвестиций.
5. История развития инновационной деятельности.
6. Особенности инновационной деятельности в сервисе.
7. Пути повышения эффективности инновационной деятельности.
8. Эффективность инновационной деятельности: общая оценка, эффекты.
9. Технопарк как инновационная организация.
10. Роль бизнес-инкубаторов в инновационной деятельности.
11. Зарубежный опыт инновационной деятельности (на примере США).
12. Зарубежный опыт инновационной деятельности (на примере Японии).
13. Государственная поддержка инновационной деятельности.
14. Проектирование инновационной деятельности.
15. Планирование инновационной деятельности.
16. Финансирование инновационной деятельности.
17. Сервис как быстро развивающаяся сфера.
18. Управление персоналом в инновационной деятельности.
19. Контроль в инновационной деятельности: виды контроля, этапы.
20. Система мотивации инновационной деятельности.
21. Риск в инновационной деятельности: виды рисков, методы оценки рисков.
22. Экспертиза инновационных проектов.

ИД-2 (ОПК-1) Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
умеет анализировать основные проблемы предприятий и организаций сферы услуг и предлагать различные сценарии инновационных изменений	ПР07

Тестовые задания к ПР07

1. По каким категориям принято согласовывать между собой отдельные инновационные проекты в инновационных программах?
 - а) Состав исполнителей
 - б) Целевая направленность
 - в) Сроки, ресурсы, исполнители

2. Предопределяющим фактором возникновения рисков при управлении инновациями является:
 - а) Альтернативность при принятии инновационных решений
 - б) Неопределенность течения инновационных процессов
 - в) Ускоренный технологический прогресс, характерный для современности

3. Для определения наиболее существенных рисков инновационного проекта используется метод:
 - а) Ортогональных треугольников

- б) Мальтуса
- в) Монте-Карло

4. Составными частями инновационной среды предприятия являются:

- а) Инновационные идеи и инновационный климат
- б) Инновационный капитал и инновационные идеи
- в) Инновационный климат и инновационный потенциал

5. Укажите классификацию инновационных процессов в зависимости от уровня разработки и распространения нововведений.

- а) Отраслевые, корпоративные, цеховые
- б) Государственные, региональные, отраслевые
- а) Отраслевые, межорганизационные, внутриорганизационные, цеховые

6. Перечислите элементы, составляющие систему инновационной деятельности.

- а) Образование, наука, экономика, технологии
- б) Технологии, инвестиции, менеджмент, нововведения
- в) Менеджмент, инвестиции, идеи, технологии

7. Жизненный цикл инновации охватывает период времени:

- а) От научных изысканий фундаментального характера до вывода инновации из эксплуатации
- б) От получения инвестиций на развитие инновационной идеи до внедрения полученного продукта в массовое производство/потребление
- в) От появления новаторской идеи до ее внедрения в жизнь

8. Процесс реализации и управления несколькими инновационными проектами чаще всего организуется в форме:

- а) Технологических кластеров
- б) Инновационных программ
- в) Научно-практических лабораторий

9. Показатель цены риска предназначен для характеристики:

- а) Наиболее ожидаемой полезности инновации
- б) Потенциальных убытков, если инновация «провалится»
- в) Затрат, которые следует понести в настоящий момент времени, чтобы снизить риск убытков от инновации в будущем

10. Работник предприятия, предлагающий качественно новые идеи по решению задач, выполняет роль ...

- а) организатора
- б) аниматора идей
- в) генератора идей
- г) модератора идей

11. Участниками инновационного проекта не являются...

- а) инвесторы
- б) заказчики разработки
- в) покупатели продукции
- г) проектировщики

12. Инновационный цикл начинается с...

- а) фундаментальных исследований
- б) освоения запуска в производство
- в) опытно-конструкторских работ
- г) выхода новой продукции на рынок

13. Риск – это...

- а) результат венчурной деятельности
- б) опасность возникновения негативных последствий, связанных с производственной, финансовой и инвестиционной деятельностью
- в) вероятность наступления события, связанного с возможными финансовыми потерями или другими негативными последствиями

14. Процесс-инновации – это...

- а) разработка и внедрение новых или значительно улучшенных производственных методов, предполагающих применение нового производственного оборудования, новых методов организации производства или их совокупности
- б) процесс разработки, освоения и внедрения новой техники
- в) разработка и внедрение организационных структур управления производством
- г) коммерциализация новшеств

15. Комплексная механизация и автоматизация производства предполагает...

- а) внедрение автоматических линий и промышленных роботов
- б) внедрение прогрессивных технологических процессов
- в) внедрение новых видов сырья

16. Полный инновационный цикл состоит из следующих стадий...

- а) зарождение идеи, фундаментальные исследования, прикладные исследования, опытно-конструкторские разработки, освоение промышленного производства, распространение и использование новой продукции
- б) прикладные исследования, опытно-конструкторские разработки, освоение промышленного производства, распространение и использование новой продукции
- в) фундаментальные исследования, прикладные исследования, опытно-конструкторские разработки

17. Инновационные инкубаторы предназначены для...

- а) разработки продукт-инноваций
- б) формирования наукоемких фирм
- в) проведения фундаментальных исследований
- г) внедрения процесс-инноваций

18. Инновационный проект представляет собой...

- а) план мероприятий, направленных на повышение эффективности производства
- б) систему научно-технической, организационно-правовой и финансово-экономической документации, необходимой для реализации нововведения на предприятии (в организации)
- в) план работ по совершенствованию охраны окружающей среды
- г) производственную программу

19. Главная цель повышения уровня механизации и автоматизации процессов сервисного предприятия...

- а) обеспечить высокое качество производимой продукции
- б) обеспечить высокие темпы роста производительности труда
- в) обеспечить внедрение новых прогрессивных технологий
- г) повысить уровень специализации оказания услуг

20. Получение прибыли от инновационной деятельности предприятия начинается на этапе...

- а) коммерциализации инновации
- б) фундаментальных исследований
- в) прикладных исследований
- г) проектных работ

ИД-3 (ОПК-1) Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
умеет применять инструменты управления инновациями на различных этапах жизненного цикла предприятия и организаций сферы услуг с учетом внедрения нового программного обеспечения	ПР09

Примерные вопросы к опросу ПР09

1. Какие сферы деятельности охватывают инновационные процессы предприятия сервиса?
2. Расскажите о жизненном цикле предприятий и организаций сферы услуг.
3. Какое место занимает инновационная деятельность в процессах управления предприятиями сервиса?
4. Что понимают под научными исследованиями и разработками?
5. Какие требования предъявляются к инновациям сегодня?
6. Каким образом осуществляют взаимодействие участники инновационного процесса?
7. Влияние внедрения нового программного обеспечения в процесс управления предприятиями сервиса.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

8.2.1. Шкалы оценивания

Для контрольных мероприятий устанавливается минимальное и максимальное количество баллов в соответствии с таблицей 8.1.

Контрольное мероприятие считается пройденным успешно при условии набора количества баллов не ниже минимального.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при успешном прохождении обучающимся всех контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

Таблица 8.1 – Шкалы оценивания контрольных мероприятий

Обозначение	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
			min	max
ПР07	Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса	тест	1	3
ПР09	Координация и контроль инновационной деятельности	опрос	1	3
СР11	Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополни-	реферат	0	5

Обоз-	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
	тельной литературе. Подготовить реферат по рассмотренным вопросам.			
Экз01	Экзамен	экзамен	5	40

8.2.2. Критерии оценивания

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости используются следующие критерии.

Минимальное количество баллов выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.2), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

Таблица 8.2 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатели выставления минимального количества баллов
Тест	правильно решено не менее 50% тестовых заданий
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Реферат	тема реферата раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к реферату)

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 60 минут.

Каждый теоретический вопрос оценивается максимально 20 баллами. Максимальное суммарное количество баллов – 40.

Критерии оценивания ответа на теоретический вопрос

Показатель	Максимальное количество баллов
Знание определений основных понятий, грамотное употребление понятий	4
Полнота раскрытия вопроса	6
Умение раскрыть взаимосвязи между отдельными компонентами (понятиями и моделями, теоремами и их применением, данными и формулами и т.п.)	6
Ответы на дополнительные вопросы	4
Всего	20

Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом результатов текущего контроля (приведенных к норме в 60 баллов) с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«отлично»	81-100
«хорошо»	61-80
«удовлетворительно»	41-60
«неудовлетворительно»	0-40

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.06 Технологии и управление сервисной средой

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: ***очная***

Кафедра: ***Техника и технологии автомобильного транспорта***

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ К.Э.Н., доцент

степень, должность

_____ подпись

_____ В.А. Гавриков

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ подпись

_____ А.В. Милованов

инициалы, фамилия

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	
ИД-1 (ОПК-2) Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления	Знает основы стратегического управления предприятием, сущность, роль и место стратегического управления организации в сфере сервиса.
	Умеет составлять стратегические планы управления сервисной деятельностью
	Владеет навыками определения стратегии развития сервисной организации.
ИД-2 (ОПК-2) Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях	Знает основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления
	Умеет применять в своей деятельности основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления.
ИД-3 (ОПК-2) Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	Знает виды организационных структур и основы управления процессом организационной диагностики
	Умеет проектировать организационную структуру сервисного предприятия
ИД-4 (ОПК-2) Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	Знает виды и критерии контроля деятельности организации в сфере сервиса
	Умеет оценивать качество выбранных стратегий в сфере услуг.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	2 семестр
<i>Контактная работа</i>	52
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	
практические занятия	16
курсовое проектирование	
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	56
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Методология организации сервисной деятельности

Тема 1. Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятий сервиса.

Тема 2. Развитие сервисной деятельности во времени

Тема 3. Метод моделирования.

Модели и инструменты стратегического управления. Предназначение моделирования. Основные этапы построения модели. Классификация моделей и видов моделирования. Способы моделирования. Системное моделирование.

Практические занятия

ПР01. Основные понятия стратегического планирования и управления сервисной деятельностью.

Самостоятельная работа:

СР01. По лекционному материалу и рекомендованной литературе подготовиться к опросу по теме «Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятий сервиса»

Раздел 2. Сущность стратегического управления предприятиями в сфере сервиса.

Сущность, роль и место стратегического управления в организации. Стратегии в организации, их сущность и классификация. Основы построения стратегического управления предприятиями сервиса. Идеологическая основа организации.

ПР02. Сущность стратегического управления предприятиями в сфере сервиса.

Рассмотрение практической ситуации предложенной преподавателем. Ответить на вопросы по заданию

Раздел 3. Технология создания сервисного предприятия

Идентификация сервисного предприятия. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами. Клиенты, заказчики, потребители, посетители. Соответствие действующему законодательству. Финансово-экономические основы сервисной деятельности.

Практические занятия

ПР03. Технология создания сервисного предприятия. Участники сервисной деятельности.

Самостоятельная работа:

СР02. По материалам конспекта лекций подготовиться к тесту.

Раздел 4. Прогнозирование и стратегическое управление.

Функции прогнозирования. Методология стратегического управления. Этапы разработки стратегии. Технология разработки стратегии сервисного предприятия. Бизнес-планирование. Виды и анализ организационных структур предприятия сервиса.

Практические занятия

ПР04. Организационные структуры предприятия

Рассмотрение практической ситуации предложенной преподавателем. Ответить на вопросы по заданию

ПР05. Виды организационных структур предприятий.

Раздел 5. Анализ стратегий и планирование деятельности предприятия.

Основные определения стратегического планирования. Цели и задачи организации. Стратегическая программа предприятия. Принципы, методы и виды планирования. Система планов предприятия сервиса. Планирование проекта. Основы планирования деятельности. Система планов предприятия их взаимосвязь. План маркетинга предприятия сервиса. Планирование производственной деятельности предприятия. Организационный план предприятия сервиса. Финансовый план предприятия сервиса.

Практические занятия

ПР06. Анализ стратегий и планирование деятельности предприятий.

Раздел 6. Оценка и контроль стратегического управления.

Оценка качества сервиса в сфере услуг. Стандарты качества предприятия сервиса. Качество услуги. Практика моделирования качества обслуживания. Трудовой потенциал. Проектная организация труда. Организационное проектирование. Оценка рисков предприятия сервиса. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса. Сущность оценки стратегии. Методы оценки стратегии. Оценка эффективности стратегий.

Практические занятия

ПР07. **Оценка и контроль стратегического управления**

Рассмотрение практической ситуации предложенной преподавателем. Ответить на вопросы по заданию.

ПР08. **Оценка и контроль стратегического управления.**

Раздел 7. Выбор и реализация стратегий.

Стратегии конкуренции по М. Портеру. Стратегии конкуренции в эпоху глобализации. Стратегии диверсифицированного предприятия. Реализация стратегии: приведение организационной структуры в соответствие со стратегией. Формирование бюджета, политик и процедур для реализации стратегии. Реализация стратегии: корпоративная культура и кодекс поведения компании.

ПР09. **Выбор и реализация стратегий.**

Рассмотрение практической ситуации предложенной преподавателем. Ответить на вопросы по заданию.

Самостоятельная работа:

СР03. Используя лекционный материал и рекомендованную литературу подготовить доклады.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

2. Андреева, Е. И. Развитие методологии и совершенствование механизма управления идентификацией товаров в таможенных целях : монография / Е. И. Андреева. — Москва: Российская таможенная академия, 2016. — 202 с. — ISBN 978-5-9590-0877-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/69766.html>

3. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html>.

4. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов / В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Сеницына [и др.]; под ред. В. М. Николашина. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. - 272 с. - (Высшее проф. образование).

5. Тетушкин В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студ. напр. 43.03.01 (100100.62) "Сервис" / В. А. Тетушкин. - Электрон. дан. (47,9 Мб). - Тамбов: ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2015. Режим доступа к книге: <http://www.tstu.ru/book/elib1/exe/2015/Teytushkin.exe>

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении дисциплины следует обратить внимание на следующие особенности:

– темы учебного курса взаимосвязаны, поэтому успешное усвоение курса предполагает последовательное и систематическое изучение его теоретической части;

– при возникновении проблем с пониманием той или иной темы курса не стоит откладывать их решение до конца семестра (до промежуточной аттестации), поскольку, в силу особенностей дисциплины, эти проблемы будут накапливаться, препятствуя усвоению последующих тем;

– помимо знания теоретической части, усвоение курса предполагает также отработку навыков обращения с основными формами мышления, и одной из основных особенностей изучения дисциплины является то, что овладение практическими навыками возможно только при условии качественного усвоения теоретической части каждой темы.

В изучении данной дисциплины, как и любой другой учебной дисциплины, основой знания являются понимание изучаемого материала и умение применить полученные знания в сфере своей будущей профессиональной деятельности.

Для более рационального использования времени и оптимальной организации самостоятельной работы по изучению дисциплины, при работе с литературой рекомендуется:

– выделять информацию, относящуюся к изучаемым разделам (по отдельным проблемам или вопросам);

– использовать справочную литературу – словари, справочники и энциклопедии, зачастую содержащие более подробную информацию, чем учебники;

– использовать предметные и именные указатели, содержащиеся во многих учебных и академических изданиях – это существенно сокращает время поисков конкретной информации.

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется:

– выбрать наиболее интересный вопрос (вопросы), по которым предполагается развернутый ответ или активное участие в обсуждении (в норме подробно готовится именно вопрос, показавшийся наиболее интересным, но общее представление о теме и знание базовых положений и определений обязательно);

– четко сформулировать основные моменты предполагаемого устного ответа – ответ должен быть связным, целостным и законченным сообщением по конкретному вопросу, а не набором реплик по поводу;

– сформулировать необходимые для ответа примеры – характерные и максимально разнообразные; категорически не рекомендуется повторение примеров из учебников или текста лекции;

– не ограничиваться заявленными вопросами по теме и попытаться предположить, какие вопросы могут возникнуть по ходу обсуждения темы, или сформулировать свои вопросы для обсуждения (в том числе, оставшиеся неясными или непонятными при изучении темы);

– регулярно готовиться к семинарам, даже если не планируется активное участие в них – регулярная подготовка способствует постепенному и поэтому качественному усвоению дисциплины и существенно облегчает последующую подготовку к промежуточной аттестации.

Важен не объем запоминаемой информации, а качество ее усвоения, то есть степень понимания прочитанного и осознанности воспроизводимого при ответе на семинарском занятии.

При подготовке к промежуточной аттестации рекомендуется:

- внимательно ознакомиться с вопросами и в дальнейшем готовиться именно по этим вопросам – вместо чтения всего материала, целесообразнее в первую очередь изучать материал по вопросам;
- четко представлять, к какой теме курса относится конкретный вопрос и как он связан с остальными вопросами – это существенно облегчит ответы на возможные дополнительные вопросы и придаст уверенности в своих знаниях по курсу;
- определить степень достаточности имеющихся учебных материалов (учебники, учебные и учебно-методические пособия, конспекты лекций и прочитанной литературы) и ознакомиться с необходимыми материалами;
- пропорционально распределять подготовку на все вопросы – целесообразнее и надежнее хорошо знать максимум материала, чем знать подробно только некоторую его часть;
- отчетливо представлять себе примерный план ответа на конкретный вопрос и сформулировать основные положения ответа – ответ должен быть связным, информативным и достаточным, во избежание большого количества дополнительных вопросов

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР02	Сущность стратегического управления предприятиями в сфере сервиса.	решение проблемных ситуаций
ПР03	Сущность стратегического управления предприятиями в сфере сервиса	тест
ПР04	Организационные структуры предприятия, проектирование организационных структур.	решение проблемных ситуаций
ПР05	Виды организационных структур.	опрос
ПР06	Анализ стратегий и планирование деятельности предприятия.	решение проблемных ситуаций
ПР07	Оценка эффективности деятельности предприятий сервиса	решение проблемных ситуаций
ПР08	Оценка эффективности деятельности предприятий сервиса	опрос
ПР09	Выбор стратегий.	решение проблемных ситуаций
СР03	Используя лекционный материал и рекомендованную литературу подготовить доклады	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	2 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ОПК-2)

Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает основы стратегического управления предприятием, сущность, роль и место стратегического управления организации в сфере сервиса.	ПР03
Умеет составлять стратегические планы управления сервисной деятельностью	СР03, ПР02
Владеет навыками определения стратегии развития сервисной организации.	ПР02

Тестовые задания к практическому занятию ПР03

1. Показать правильные ответы Стратегия организации это:
 - а) деятельность организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка;
 - б) практическое использование методологии стратегического управления;
 - в) генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей;
 - г) обеспечение выработки действий для достижения целей организации и создание управленческих механизмов реализации этих действий через систему планов.
2. Генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей – это:
 - а) функциональная стратегия
 - б) бизнес-стратегия
 - в) корпоративная стратегия
 - г) стратегия
3. Стратегия подразделения по производству бытовых холодильников многоотраслевой электротехнической организации – это:
 - а) функциональная стратегия
 - б) бизнес-стратегия
 - в) корпоративная стратегия
 - г) стратегия
4. Если будущее может быть предсказано путем экстраполяции исторически сложившихся тенденций роста, то это:
 - а) стратегическое планирование
 - б) среднесрочное планирование
 - в) долгосрочное планирование
 - г) другой ответ
5. Если важное место отводится анализу перспектив организации, задачей которого является выяснение тех тенденций, опасностей, возможностей, а также отдельных чрезвычайных ситуаций, которые способны изменить сложившиеся тенденции, то это:
 - а) стратегическое планирование
 - б) среднесрочное планирование

- в) долгосрочное планирование
6. Результат анализа сильных и слабых сторон организации, а также определения возможностей и препятствий ее развития, это:
- а) стратегическое планирование
 - б) стратегия
 - в) SWOT – анализ
 - г) стратегическое управление
7. Что это за определение стратегического менеджмента: «источник формирования конкурентного преимущества организации»?
- а) Потенциал
 - б) Цена
 - в) Целевые установки
 - г) Миссия
8. Что это за определение: «комплекс не только стратегических управленческих решений, определяющих долговременное развитие организации, но и конкретных действий, обеспечивающих быстрое реагирование предприятия на изменение внешней конъюнктуры, которое может повлечь за собой необходимость стратегического маневра, пересмотр целей и корректировку общего направления развития»?
- а) стратегическое планирование
 - б) стратегия
 - в) стратегический менеджмент
 - г) стратегическое управление.
9. Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Стратегический выбор – это?
- а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами
 - б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации
 - в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии
 - г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям.
10. Цели, отражающие концепцию развития фирмы и разрабатываемые на длительную перспективу – это:
- а) стратегические
 - б) общие
 - в) специфические
 - г) перспективные
11. Цели, разрабатываемые в рамках общих целей по основным видам деятельности в каждом производственном отделении фирмы и выражающиеся в количественных и качественных показателях – это:
- а) стратегические
 - б) общие
 - в) специфические
 - г) перспективные
12. К какой концепции относится данное определение: Модель представляет из себя матрицу, состоящую из 9 ячеек для отображения и сравнительного анализа стратегических позиций направлений хозяйственной деятельности организации.
- а) Концепция Бостонской консультативной группы
 - б) Концепция Дженерал Электрик/Маккензи

- в) Концепция Артур де Литтл
- г) Концепция конкуренции Shell/DPM

13. К какой концепции относится данное определение: Основное теоретическое положение модели состоит в том, что и отдельно взятый вид бизнеса любой организации может находиться на одной из указанных стадий жизненного цикла, и, следовательно, его нужно анализировать в соответствии именно с этой стадией.

- а) Концепция Бостонской консультативной группы
- б) Концепция Дженерал Электрик/Маккензи
- в) Концепция Артур де Литтл
- г) Концепция конкуренции Shell/DPM

14. К какой концепции относится данное определение: матрица этой модели, как и матрица GE/McKinsey, является двухфакторной матрицей размерности 3x3, базирующейся на множественных оценках как качественных, так и количественных параметров бизнеса.

- а) Концепция Бостонской консультативной группы
- б) Концепция Дженерал Электрик/Маккензи
- в) Концепция Артур де Литтл
- г) Концепция конкуренции Shell/DPM

15. Стратегия низких издержек особенно успешна, если:

- а) эластичность спроса по цене высока
- б) эластичность спроса по цене низка
- в) эластичность спроса по цене нулевая
- г) издержки в основном состоят из издержек на заработную плату

16. Для модели БКГ характерны четыре вида стратегий: «Звезды», «Трудные дети», «Дойные коровы», «Собаки». Определите какая стратегия соответствует данной характеристике: «Стараться сохранять или увеличивать долю своего бизнеса на рынке»

- а) «Собаки»
- б) «Дойные коровы»
- в) «Трудные дети»
- г) «Звезды»

17. Для модели БКГ характерны четыре вида стратегий: «Звезды», «Трудные дети», «Дойные коровы», «Собаки». Определите какая стратегия соответствует данной характеристике: «Либо идти на увеличение доли бизнеса на рынке, либо довольствоваться тем, что достигнуто, либо сокращать данный бизнес»

- а) «Собаки»
- б) «Дойные коровы»
- в) «Трудные дети»
- г) «Звезды»

18. Показать правильные ответы Для модели БКГ характерны четыре вида стратегий: «Звезды», «Трудные дети», «Дойные коровы», «Собаки». Определите какая стратегия соответствует данной характеристике: «Стараться сохранить или увеличить долю своего бизнеса на рынке»

- а) «Собаки»
- б) «Дойные коровы»
- в) «Трудные дети»
- г) «Звезды»

19. Модель ADL предполагает четыре стадии зрелости отрасли: рождение, рост, зрелость, старость. По приведенной характеристике определите стадию зрелости: На этой стадии продукция отрасли начинает пользоваться спросом у все большего числа покупателей, и конкуренты начинают бороться за получение все больших долей «увеличивающегося доходного пирога».

- а) рождение

- б) рост
в) зрелость
г) старость
20. Основная цель деловой стратегии:
- достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации
 - расширение портфеля ценных бумаг
 - определение работ в подразделениях организации
 - совершенствование структуры управления
21. Модель ADL предполагает по оси X откладывать конкурентные позиции вида бизнеса. По приведенной характеристике определите наименование конкурентной позиции: Только один представитель бизнеса, если такой вообще есть, может занимать данную позицию в отрасли. Позиция часто является результатом квазимонополии или сильно защищенного технологического лидерства.
- ведущая
 - сильная
 - заметная
 - прочная
22. Модель ADL предполагает по оси X откладывать конкурентные позиции вида бизнеса. По приведенной характеристике определите наименование конкурентной позиции: Данная позиция может означать, что вид бизнеса имеет ряд критически слабых сторон, мешающих ему в конечном счете стать центром генерации прибыли для организации.
- ведущая
 - слабая
 - заметная
 - нежизнеспособная.
23. На этапе долгосрочного планирования вырабатывается:
- стратегия работы отдельного исполнителя
 - стратегия работы отдельного подразделения
 - стратегия фирмы по всем ее направлениям
 - стратегия фирмы на ближайшую перспективу
24. Задачи стратегического управления сервисным предприятием:
- обеспечение долгосрочной конкурентоспособности предприятия
 - обеспечение устойчивости положения предприятия на рынке
 - обеспечение краткосрочной конкурентоспособности предприятия
 - составление бухгалтерского баланса предприятия
25. Основные понятия стратегического менеджмента:
- миссия
 - цели
 - стратегия
 - производство
 - маркетинг
 - финансы

Задание к практическому занятию ПР02

1. В соответствии с предоставленным алгоритмом составить стратегию предприятия.

Таблица 1 - Алгоритм стратегического планирования

Название аспекта планирования	Содержание стратегического планирования
Концептуальный	Определение миссии. Что надо сделать?
Технологический	Как делать?
Ресурсный	Делать с использованием каких экономиче-

	ских ресурсов?
Кадровый	Кто конкретно будет делать?
Организационно-управленческий	Какой должна быть организационная структура управления?
Временной	Делать в какие сроки и в какой последовательности?

Теоретические вопросы к зачету Экз01

1. Предмет труда – услуга.
2. Сервисный продукт.
3. Виды и формы предприятий сервиса.
4. Основные этапы построения модели.
5. Классификация моделей и видов моделирования.
6. Способы моделирования. Системное моделирование.
7. Клиенты, заказчики, потребители, посетители.
8. Функции прогнозирования.
9. Методология стратегического управления.
10. Этапы разработки стратегии.
11. Технология разработки стратегии сервисного предприятия.
12. Бизнес-планирование сервисной деятельности.
13. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятий сервиса.

ИД-2 (ОПК-2)

Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	Экз01
Умеет проводить стратегический анализ внешней и внутренней среды сервисной компании.	ПР06

Теоретические вопросы к опросу Экз01

1. Что такое стратегия?
2. В чем сущность стратегического управления?
3. Каковы различия между долгосрочным планированием и стратегическим управлением?
4. Что такое стратегические решения?
5. Что представляет собой внешняя среда?
6. Какие существуют методы анализа внешней среды? Какова их цель?
7. Что представляет собой PEST – анализ?
8. Что такое отраслевой анализ?
9. Каковы основные направления анализа отрасли?
10. Какие барьеры могут сдерживать вход в отрасль новых предприятий?

Примерное задание к практическому занятию ПР06

1. Рассмотреть представленную преподавателем ситуацию, провести анализ внутренней и внешней среды организации.

Практическая ситуация :

Компания «Тур-экстрим» основана в 2002 году в Череповце. Первый ее офис находился в здании магазина «Оружие», что вполне отвечало позиционированию фирмы как туристического агентства, специализирующегося на направлении экстремального и активного отдыха. Так, в числе предложений компании были рыбалка в Кении и отдых в России в стиле милитари с катанием на БТР, полосой препятствий и полевой кухней. Но через несколько месяцев стало понятно, что экстрим-направление слишком дорого для череповецких туристов и себя не окупит.

Было пять заявок на охоту в Африке, но клиенты хотели уложиться в 1 тыс. долл. на человека, хотя такая поездка обходится в 2,2-2,5 тыс. долл.

Люди часто интересуются, не организует ли компания походы или сплавы на два-три дня. «Тур-экстрим» предлагает отдых такого рода в Карелии, но когда называет цену в 5 тыс. руб., то клиентам это кажется дорого. Хочется на один-два дня и не дороже 1-1,5 тыс. руб. Спрашивают активные туры в Крым (пешеходный маршрут плюс несколько дней отдыха), но уложиться хотят в 6 тыс. руб. А подобные программы стоят 9,5 тыс. руб. И аналогичных заявок очень много.

Постепенно компания стала «отречься» от экстрима и предлагать все больше стандартных туров: Турция, Египет, Кипр, Арабские Эмираты.

Этим же стал заниматься и второй офис «Тур-экстрима», открытый в Ярославле. Но в Череповце на 300 тыс. жителей приходится около 30-40 турфирм, а в Ярославле на 700 тыс. жителей – более сотни. И в большинстве своем они продают одинаковые направления и виды туров, что и понятно: одни и те же туроператоры формируют нередко очень схожие туры и продают их подряд всем турагенствам.

Название компании тем временем все меньше отвечало изначальной задумке. Какой уж тут экстрим, когда значительная часть туров стандартные «пляжные» варианты. Некоторых потенциальных клиентов это сбивало с толку: спрашивать в «Тур-экстриме» путевку в Анталию мало кому приходило в голову.

Другой вполне традиционный вид услуг - туры по Золотому кольцу компания предлагает с 2004 года. С появлением этой услуги недоразумений с названием возникло еще больше. Клиенты, вместо того чтобы узнать о компании подробнее, шли напрямик к конкурентам. Тем более что на рынке предложений в изобилии. Более того, практически все турагенства расположены в одном районе города, а нередко их несколько в одном здании. Прежде чем сделать окончательный выбор, клиент, естественно, обойдет их все. В своих поисках он может и не заглянуть в «экстремальную» фирму. Но собственно экстрим, как признают в

компании, они не всегда могут предложить за цену, которую готов заплатить клиент. Так, компания предлагает такой турпродукт, как прыжки с парашютом, но группа обычно набирается не более пяти человек. Сами прыжки достаточно дешевые – от 200 руб. за прыжок, но людей надо туда отвезти, накормить. В итоге львиная доля стоимости закладывается на трансфер и прочее, а платить за подобный тур свыше 1 тыс. руб. уже желающих нет. Но когда в группе остается три-пять человек, то это индивидуальный, а не групповой тур. И здесь уже и в 1,5 тыс. руб. не уложиться. В 80% случаев публику из Ярославля и Череповца такие цены просто отпугивают.

Сейчас компания работает по запросам: делай то, что закажут. В неделю заключается порядка 4-5 договоров в каждом из двух офисов. 25-30% заказов составляют заявки на семейный и корпоративный загородный отдых. Они же приносят примерно 60% всех доходов. Популярный вариант такого отдыха на выходные в среднем обходится в 1-1,5 тыс. руб. на человека. Раньше договориться с базами и пансионатами было сложно: компания только начинала работать на этом рынке, а им нужен был постоянный поток туристов. Теперь договоры с пригородными турбазами и владельцами коттеджей заключены. Помимо собственно места отдыха «Тур-экстрим» представляет дополнительные услуги:

может привезти лошадей для катания, проводит детские праздники, свадьбы, организует игры (например веревочный курс, зарницу, «последнего героя» и игры типа пейнтбола).

Что касается остальных направлений, то примерно 35-40% заявок приходится на отдых за границей, еще 30-35% - на отдых и туризм в России и ближнем зарубежье (из которых только около 40% - профильный для компании экстрим). До 20% доходов компании получает от однодневных автобусных туров выходного дня (весной и осенью), еще 10-15% приносят ей отдых в России и ближнем зарубежье. Собственно, экстрим обеспечивает всего 2-8% прибыли.

Сейчас в компании отмечают большой спрос на отдых на юге России, поэтому существует возможность заняться еще и этим направлением. С другой стороны, есть риск окончательно потеряться в нишах и услугах. «Тур-Экстрим» не хочет быть одной из полутора сотен одинаковых компаний с идентичными предложениями.

Оценка компанией рыночной ситуации. Объем российского туристического рынка, по оценке Всемирного совета по туризму и путешествиям (WTTC), составляет \$11,3 млрд, при этом львиная доля спроса приходится на жителей Москвы и Петербурга. В отличие от

столицы, где многие имеют возможность не экономить на отдыхе, в Ярославле и Череповце уровень доходов значительно ниже. А затраты на отдых всегда рассматриваются как расходная статья, экономить на которой можно и нужно. Путевка за рубеж здесь стоит, как правило, в пределах 450-500 долл., причем клиенты первым делом интересуются горящими путевками со скидкой. Но ведь горящие путевки – это те, что продаются за

два-три дня до вылета, чтобы заполнить непроданные места, а в «Турэкстрим» клиент приходит в начале июня и интересуется, что у компании есть горящего на середину июля.

В настоящее время в штате компании «Тур-экстрим» - только руководство и несколько менеджеров. Гиды, переводчики, курьеры и другие сотрудники работают на внештатной основе. Но экономия на зарплате и содержании офиса все равно не спасает: конкуренция дает себя знать.

При этом рынок турагентств в регионе «довольно дружественный», цены приблизительно одинаковы, а разительных отличий между «ветеранами рынка» и рядовыми фирмами ни по размеру, ни в доходах нет. Помимо отсутствия явных лидеров, рынок характеризуется еще и высокой прозрачностью: конкурентная разведка практикуется широко, поскольку все конкуренты рядом. По сути дела, это даже не разведка:

турфирмы иногда сами делятся друг с другом информацией, так или иначе все друг про друга знают (кто какие услуги представляет, по каким ценам и т.д.). Клиент порой приходит и говорит, в какие турфирмы обращался, и какие варианты ему предлагались и на каких условиях.

Впрочем, полноценного анализа рынка и статистики его развития у компании нет. Основные источники данных – звонки и визиты клиентов.

Однако тенденцию к консолидации в «Тур-Экстриме» не могли не заметить. Первая ярославская сеть, в которую входит около 20 местных компаний, уже создана. В процессе формирования еще две. Это значит, в ближайшие годы рынок структурируется, за счет консолидации усилится и конкуренция, что запустит процесс естественного отбора.

Вопросы к ситуации:

1. Что мешает развитию компании, а что бы Вы назвали «активом турфирмы»?
2. Имеет ли смысл развивать направление «развлечения и приключения» на данном рынке? Каким образом компания может формировать спрос на это направление?
3. Какую стратегию следует избрать региональной туристической компанией?
4. Следует ли компании изменить свое название? Аргументируйте свой ответ.
5. Проведите анализ внешней (макро- и микроокружения) и внутренней среды предприятия и предложите стратегию, которую организации следует реализовать. Определите перечень мероприятий по реализации данной стратегии.

ИД-3 (ОПК-2) Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает виды организационных структур и основы управления процессом организационной диагностики.	ПР05
Умеет проектировать организационную структуру сервисного предприятия	ПР04

Теоретические задания к ПР05

1. Что понимается под управленческой структурой, системой?
2. Какие организационные изменения структуры предприятия существуют?
3. Выявить стратегические преимущества и недостатки различных оргструктур управления.

Практические задания к ПР 04.

1. Рассмотреть представленную ситуацию. Ответить на представленные вопросы принципы программ всеобщего качества и постоянного совершенствования?

Практическая ситуация

Согласно новой стратегии развития предприятия, разработанной после прихода нового директора, деятельность предприятия должна была претерпеть значительные изменения. Иное значение стало придаваться маркетинговой службе, более мобильным должно было стать производство выпускаемых строительных материалов. При необходимости оно должно было обеспечить быструю смену номенклатуры продукции с учетом реальных возможностей предприятия, выпуск продукции следующего поколения в соответствии с изменяющимся спросом. Предусматривалась более активная инвестиционная деятельность, что предполагало внедрение новых технологических линий и более современного, а подчас и более дорогостоящего оборудования.

Перед новым руководством встала задача реорганизации структуры предприятия в соответствии с изменением стоящих перед ним задач.

Предполагалось сделать более динамичным производство, более активной маркетинговую политику, большее значение стало придаваться инновационной деятельности. Поэтому необходимо было выбрать такую организационную структуру, которая в наибольшей степени способствовала решению новых задач, стоящих перед предприятием.

Вопросы к ситуации

1. Составьте функциональную организационную структуру предприятия.
2. Распределите функциональные полномочия между отделами или подразделениями.
3. Какова будет новая стратегия развития ситуации.

ИД-4 (ОПК-2) Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает виды и критерии контроля деятельности организации в сфере сервиса	ПР08, Экз01
Умеет оценивать качество выбранных стратегий в сфере услуг.	ПР09.

Теоретические вопросы к ПР08

1. Оценка качества сервиса в сфере услуг.

2. Стандарты качества предприятия сервиса.
3. Качество услуги.
4. Оценка рисков предприятия сервиса.
5. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса.
6. Сущность оценки стратегии.
7. Методы оценки стратегии.
8. Оценка эффективности стратегий.

Примерное задание к практическому заданию ПР09

Практическая ситуация

Toyota Motor Co, широко известна как лидер по издержкам среди мировых производителей автомобилей. Несмотря на высокое качество товара, Toyota достигла абсолютного лидерства по издержкам благодаря своим производственным навыкам и технике, а также позиционированию своих моделей по ценам от низких до средних, когда товар высокой степени ценности для потребителя производился с низкими издержками.

Но когда Toyota решила производить свои новые элитные модели с целью проникновения на рынок престижных автомобилей, она использовала классическую стратегию оптимальных издержек. Стратегия компании Toyota имела три характерные черты.

- Передача своего опыта в производстве высококачественных моделей автомобилей с низкими издержками в производство элитных машин, но с издержками ниже, чем у других производителей аналогичных автомобилей, особенно компаний Mercedes и BMW. Специалисты компании Toyota считали, что их производственные навыки позволят разработать великолепные отличительные характеристики элитных моделей и поднять качество этих моделей с меньшими затратами, чем у производителей-конкурентов.

- Использование своих относительно низких производственных издержек для снижения цен (Mercedes и BMW продавали свои модели по цене от 40 до 75 тыс. долларов, а иногда и выше). Toyota верила, что благодаря преимуществу по издержкам цены на элитные модели ее производства могут быть в пределах 38-42 тыс. долларов, что позволит увести понимающих важность цены покупателей от компаний Mercedes и BMW и, конечно, убедить владельцев кадиллаков и линкольнов покупать элитные модели Lexus.

- Создание сети дилеров моделей Lexus, не связанной с обычными каналами распределения компании, чтобы обеспечить персональное, заботливое отношение к клиентам, которого еще не было в отрасли.

Модели 1993—1994 гг. серии Lexus 400 продавались по цене от 40 до 50 тыс. долл. и конкурировали с моделями Mercedes серий 300/400E, BMW 525I/535I, Nissan Infiniti Q45, Cadillac Seville, Jaguar и Lincoln серии Continental Mark VIII. Серия Lexus 300 имела еще более низкие цены — от 30 до 38 тыс. долл. и конкурировала с такими моделями, как Cadillac Eldorado, Acura Legend, Infiniti J30, Buick Park Avenue, серия C-Class компании Mercedes, серия 315 BMW и новая серия Aurora компании Oldsmobile. Стратегия оптимальных издержек компании Toyota была настолько успешной, что компания Mercedes, чтобы стать более конкурентоспособной, прекратила производство моделей 1994 г. и снизила на них цены, введя на рынок вместо них новую серию автомобилей C-Class по цене 30—35 тыс. долл. Модели Lexus LS400 и Lexus SC 300/400, по оценке широко известной всемирной автомобильной ассоциации, заняли по качеству в 1993 г. соответственно первое и второе места. Первая модель Lexus ES300 была изначально на рынке восьмой.

Вопросы к ситуации

1. Каким образом было достигнуто конкурентное преимущество компанией Toyota?
2. На что ориентирована стратегия фирмы?
3. Для какого сегмента рынка работает фирма Toyota?

4. Могла ли эта фирма достигнуть конкурентного преимущества, используя другую стратегию?

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Принципы и методы планирования.
2. Виды планов предприятия сервиса.
3. План маркетинга предприятия сервиса.
4. Оценка качества сервиса в сфере услуг.
5. Стандарты качества предприятия сервиса.
6. Качество услуги.
7. Оценка рисков предприятия сервиса.
8. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса.
9. СМК. Стандарт предприятия.
10. Понятие и показатели качества услуг.
11. Государственные и международные стандарты и системы качества.
12. Факторы, формирующие качество предоставляемых услуг.
13. Потребительские ожидания при оценке качества услуг. «Петля качества» услуги.
14. Классификация форм организации контроля качества услуг.
15. Сертификация продукции и услуг.
16. Дайте определение понятия «качество услуги»?
17. В чем состоит различие между TQC и TQM?

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Тест	правильно решено не менее 50% тестовых заданий
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);
Решение проблемных ситуаций	дана верная оценка представленной ситуации даны обоснованные ответы на вопросы к рассматриваемой ситуации

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов

Время на подготовку: 60 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его

излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 Технологическое предпринимательство

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Коммерция и бизнес-информатика*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***Д.э.н., профессор*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***В.А. Солопов*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ подпись _____

_____ ***М.А. Блюм*** _____

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	
ИД-1 (УК-2) Знает процедуру управления проектом на всех этапах его жизненного цикла	Знает этапы жизненного цикла проекта
	Знает основные модели/методологии/подходы управления проектом
	Знает методики оценки успешности проекта
ИД-2 (УК-2) Умеет планировать проект с учетом последовательности этапов реализации и жизненного цикла проекта	Умеет достигать поставленных целей и задач проекта
	Умеет составлять и корректировать план управления проектом
	Умеет оценивать риски и результаты проекта
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	
ИД-1 (УК-6) Знает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Знает методики самооценки, саморазвития и самоконтроля
	Знает личностные характеристики, способствующие профессиональному развитию
ИД-2 (УК-6) Умеет определять приоритеты личностного и профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки	Умеет производить самооценку личностных особенностей и профессиональных качеств в соответствии с конкретной ситуацией
	Умеет формулировать цели собственной деятельности и определять пути их достижения с учетом планируемых результатов
	Умеет определять приоритеты личностного и профессионального роста

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	2 семестр
<i>Контактная работа</i>	17
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	
практические занятия	
курсовое проектирование	
консультации	
промежуточная аттестация	1
<i>Самостоятельная работа</i>	91
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Основы технологического предпринимательства и бизнес-моделирования.

Тема 1. Введение в инновационное развитие

Сущность и свойства инноваций в IT-бизнесе. Модели инновационного процесса. Роль IT-предпринимателя в инновационном процессе.

Тема 2. Планирование и реализация проекта

Понятие, цель и результаты планирования проекта. Планирование предметной области проекта. Планирование времени проекта. Планирование трудовых ресурсов проекта. Планирование стоимости проекта. Планирование рисков в проекте.

Управление предметной областью проекта. Управление проектом по временным параметрам. Управление стоимостью и финансированием проекта. Управление качеством в проекте. Управление риском в проекте. Управление человеческими ресурсами в проекте. Управление коммуникациями в проекте. Управление поставками и контрактами в проекте. Управление изменениями в проекте. Управление безопасностью в проекте. Управление конфликтами в проекте.

Тема 3. Формирование и развитие команды.

Создание команды в IT-бизнесе. Командный лидер. Распределение ролей в команде. Мотивация команды Командный дух.

Тема 4. Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план. Как возникают бизнес-идеи в сфере IT. Создание IT бизнес-модели. Формализация бизнес-модели.

Самостоятельная работа:

СР01. Самооценка степени готовности к осуществлению предпринимательской деятельности.

СР02. Планирование и реализация проекта

СР03. Формирование и развитие команды.

СР04. Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план.

Раздел 2. Управление предпринимательской деятельностью.

Тема 5. Маркетинг. Оценка рынка.

Основы маркетинговых исследований. Особенность маркетинговых исследований для высокотехнологичных стартапов в сфере IT. Оценка рынка и целевые сегменты IT-рынка. Комплекс маркетинга IT-компаний. Особенности продаж инновационных IT-продуктов.

Тема 6. Product development. Разработка продукта.

Жизненный цикл IT-продукта. Методы разработки IT-продукта.

Уровни готовности IT-технологий. Теория решения изобретательских задач. Теория ограничений. Умный жизненный цикл IT-продукта.

Тема 7. Customer development. Выведение продукта на рынок.

Концепция Customer development в IT-бизнесе. Методы моделирования потребительских потребностей. Модель потребительского поведения на IT-рынке.

Тема 8. Нематериальные активы и охрана интеллектуальной собственности.

Нормативная база. Правовые режимы охраны интеллектуальной собственности в IT-бизнесе. Признание авторства в IT-бизнесе. Разработка стратегии инновационного IT-проекта.

Тема 9. Трансфер технологий и лицензирование.

Трансфер и лицензирование ИТ-технологий. Типы лицензирования интеллектуальной собственности в ИТ-бизнесе и их применение. Расчет цены лицензии и виды платежей за ИТ-продукты.

Самостоятельная работа:

СР05. Маркетинг, оценка рынка

СР06. Product Development. Разработка продукта.

СР07. Customer Development. Выведение продукта на рынок.

СР08. Нематериальные активы и охрана интеллектуальной собственности

СР09. Трансфер технологий и лицензирование

Раздел 3. Проектный подход к управлению в технологическом предпринимательстве.

Тема 10. Создание и развитие стартапа.

Понятие стартапа. Стадии проекта. Стартап в ИТ-бизнесе. Методики развития стартапа в ИТ-бизнесе.

Этапы развития стартапа в ИТ-бизнесе. Создание и развитие малого инновационного предприятия в ИТ-бизнесе.

Тема 11. Коммерческий НИОКР.

Мировой ИТ-рынок НИОКР и открытые инновации. Процесс формирования коммерческого предложения для НИОКР-контракта в сфере ИТ. Проведение переговоров для заключения контракта с индустриальным заказчиком ИТ-продукта.

Тема 12. Инструменты привлечения финансирования.

Финансирование инновационной деятельности на различных этапах развития ИТ-стартапа. Финансовое моделирование инновационного ИТ-проекта/

Тема 13. Оценка инвестиционной привлекательности проекта.

Инвестиционная привлекательность и эффективность ИТ-проекта. Денежные потоки инновационного ИТ-проекта. Методы оценки эффективности ИТ-проектов. Оценка и отбор ИТ-проектов на ранних стадиях инновационного развития

Тема 14. Риски проекта.

Типология рисков ИТ-проекта. Риск-менеджмент в ИТ-бизнесе. Оценка рисков в ИТ-бизнесе. Карта рисков инновационного ИТ-проекта.

Тема 15. Инновационная экосистема.

Инновационная ИТ-среда и ее структура. Концепция инновационного потенциала в ИТ-бизнесе. Элементы инновационной инфраструктуры в ИТ-бизнесе.

Тема 16. Государственная инновационная политика.

Современные инструменты инновационной политики. Функциональная модель инновационной политики. Матрица НТИ. Роль университета как ключевого фактора инновационного развития в сфере ИТ-бизнеса.

Итоговая презентация ИТ- проектов слушателей (питч-сессия).

Самостоятельная работа:

СР10. Стадии проекта

СР11. Оценка эффективности проекта.

СР12. Оценка риска проекта

СР13. Итоговая презентация ИТ- проектов (питч-сессия).

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Кисова, А. Е. Оценка эффективности инновационных проектов : учебное пособие / А. Е. Кисова. - Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. - 136 с. - ISBN 978-5-00175-090-1. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/118442.html>. - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Сысоева, О. В. Коммерциализация научных исследований и разработок : учебное пособие / О. В. Сысоева. - Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2020. - 92 с. - ISBN 978-5-7433-3391-2. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/108689.html>. - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Сухорукова, М. В. Введение в предпринимательство для ИТ-проектов / М. В. Сухорукова, И. В. Тябин. - 3-е изд. - Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 123 с. - ISBN 978-5-4486-0510-9. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/79703.html>. - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Кузьмина, Е. Е. Инновационное предпринимательство: учебник / Е. Е. Кузьмина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-9590-0978-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84849.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Сухорукова, М. В. Введение в предпринимательство для ИТ-проектов / М. В. Сухорукова, И. В. Тябин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 123 с. — ISBN 978-5-4486-0510-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79703.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Инновационное предпринимательство и коммерциализация инноваций [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Д. Ш. Султанова, Е. Л. Алехина, И. Л. Беилин [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 112 с. — ISBN 978-5-7882-2064-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79290.html>

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
База данных Scopus <https://www.scopus.com>
Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием Вашей успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Лекция - это основная форма передачи большого объема информации как ориентировочной основы для самостоятельной работы студентов. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643.
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	MS Office, Windows / Корпоративная академическая лицензия бессрочная Microsoft Open License №66426830
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	MS Office, Windows / Корпоративная академическая лицензия бессрочная Microsoft Open License №66426830

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
CP01	Самооценка степени готовности к осуществлению предпринимательской деятельности	Опрос, контрольная работа
CP02	Планирование и реализация проекта	Опрос, контрольная работа
CP03	Формирование и развитие команды	Контрольная работа
CP04	Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план	опрос
CP10	Стадии проекта	Опрос
CP11	Оценка эффективности проекта	Опрос, контрольная работа
CP12	Оценка риска проекта	Контрольная работа
CP13	Итоговая презентация IT- проектов (питч-сессия)	Презентация

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	2 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (УК-2) Знает процедуру управления проектом на всех этапах его жизненного цикла

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает этапы жизненного цикла проекта	СР10
Знает основные модели/методологии/подходы управления проектом	СР04
Знает методики оценки успешности проекта	СР11

Задания к опросу СР10

1. Что такое жизненный цикл проекта?
2. Что такое фаза жизненного цикла проекта?
3. Перечислите основные задачи, решаемые на каждой фазе жизненного цикла проекта.
4. Опишите стандартную схему жизненного цикла проекта
5. Для ранее найденных в средствах массовой информации проектов, реализуемых в регионе, стране, городе, определите основные задачи для каждой фазы жизненного цикла и примерные сроки их реализации.

Задания к опросу СР04

1. Из каких основных блоков состоит системная модель управления проектами?
2. Что такое управление проектами в широком понимании?
3. Перечислите основные задачи использования системной модели управления проектами?
4. Перечислите основные группы процессов управления проектами.
5. Моделирование жизненного цикла проекта по принципу «водопада»
6. Моделирование жизненного цикла проекта по итеративной модели
7. Моделирование жизненного цикла проекта по спиральной модели
8. Моделирование жизненного цикла проекта инкрементным методом

Задания к опросу СР11

1. Сформулируйте основные принципы международной практики оценки эффективности инвестиций.
2. В чем состоит основная схема оценки эффективности капитальных вложений с учетом стоимости денег во времени?
3. Перечислите основные показатели эффективности инвестиционных проектов.
4. В чем сущность метода дисконтированного периода окупаемости?
5. Как применяется метод дисконтированного периода окупаемости для сравнительной эффективности альтернативных капитальных вложений?
6. Сформулируйте основной принцип метода чистого современного значения.
7. Каким критерием руководствуются при анализе сравнительной эффективности капитальных вложений по методу чистого современного значения?
8. Какова интерпретация чистого современного значения инвестиционного проекта?

9. Как изменяется значение чистого современного значения при увеличении показателя дисконта?
10. Какую экономическую сущность имеет показатель дисконта в методе чистого современного значения?
11. Перечислите типичные входные и выходные денежные потоки, которые следует принимать во внимание при расчете чистого современного значения инвестиционного проекта.
12. Как распределяется ежегодный денежный доход предприятия, который получается за счет капитального вложения?
13. Какие два подхода используются для учета инфляции в процессе оценки эффективности капитальных вложений?
14. Как происходит учет инфляции при оценке показателя дисконта?
15. Дайте определение внутренней нормы прибыльности инвестиционного проекта?
16. Сформулируйте сущность метода внутренней нормы прибыльности.
17. Можно ли в общем случае вычислить точное значение внутренней нормы прибыльности?
18. Какие Вам известны методы расчета внутренней нормы прибыльности?
19. Как использовать метод внутренней нормы прибыльности для сравнительного анализа эффективности капитальных вложений?
20. Каким подходом следует воспользоваться при сравнительной оценке эффективности капитальных вложений, когда трудно или невозможно оценить денежный доход от капитальных вложений?
21. Что такое «окружение проекта»?
22. Какое влияние оказывает окружение проекта на его успех или неудачу?
23. Дайте характеристику факторов ближнего и дальнего окружения проекта, определите степень их влияния вообще для любого проекта, а также для конкретного выбранного Вами проекта.

Контрольная работа к СР11.

Решите следующие задачи:

Задача 1. Оценить эффективность инвестиций в проект разработки программного продукта, денежный поток которого приведен в таблице.

Таблица - Денежные потоки инновационных проектов

Вариант	Доходы и расходы по годам реализации инвестиционного проекта, тыс.руб.								E, %
	инвестиции			доходы					
	1-й	2-й	3-й	4-й	5-й	6-й	7-й	8-й	
1	50	100	200	50	100	150	350	200	15
	50	200	100	100	200	150	250	150	
2	70	120	150	30	50	180	350	150	20
	50	150	200	50	170	400	260	180	

Задача 2. Определить наиболее эффективный проект из трех проектов разработки ИС, денежные потоки которых приведены в таблице. Норма доходности инвестиций составляет 12 % (15, 14).

Таблица - Денежные потоки альтернативных проектов

Вариант	Проект	Денежные потоки по годам, тыс. руб.				
		0	1	2	3	4
1	А	-120	80	60		
	Б	-150	60	100	120	
	В	-100	40	40	40	40
2	А	-100	60	60		
	Б	-120	80	50	60	
	В	-140	100	80	60	40

ИД-2 (УК-2) Умеет планировать проект с учетом последовательности этапов реализации и жизненного цикла проекта

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет достигать поставленных целей и задач проекта	СР02
Умеет составлять и корректировать план управления проектом	СР02
Умеет оценивать риски и результаты проекта	СР12

Задания к опросу СР02

1. Что относится к целям проекта?
2. Постановка SMART-целей проекта
3. Как сформулировать эффективную задачу проекта? Приведите примеры
4. Как сформулировать эффективные цели проекта?
5. Приведите примеры целей проекта.
6. Перечислите основные рекомендации как правильно сформулировать цели и задачи проекта?

Контрольная работа к СР02

Разработать концепцию (модель) инновационного проекта, результатом выполнения которого является простой инновационный продукт, т.е. инновация, под которой будем понимать любое нововведение, относящееся к продукту, процессу или управлению, например:

- зонтик для мороженого;
- новый вид мороженого, например, с добавлением орехового масла компании Magnum (<http://www.magnumicecream.com>);
- инновация в образовательном процессе: замена лекций тренингами
- проектно-ориентированное управление организацией (как альтернатива традиционному) - это управленческий подход, при котором многие заказы и задачи производственной деятельности организации рассматриваются как отдельные проекты.

Разработка концепции инновационного проекта начинается с возникновения инновационной идеи, которая переводит проблему или потребность внешней среды в инновационную возможность.

Контрольная работа к СР12 (пример)

Задача 3. Выбрать лучший вариант инновационного проекта на основе оценки уровня риска. Варианты различаются размером получаемого дохода, который зависит от состояния экономики.

Таблица - Характеристика доходности инновационных проектов в зависимости от состояния экономики

Показатели	Вариант	Состояние экономики				
		Глубокий спад	Небольшой спад	Средний спад	Небольшой подъем	Мощный подъем
Вероятность P_i , %	1	10	15	55	10	10
Норма дохода E , %						
I вариант		1	6	12	18	25
II вариант		2	5	14	16	27
Вероятность P_i , %	2	15	20	40	20	5
Норма дохода E , %						
I вариант		-4	3	10	15	22
II вариант		-6	4	13	14	24

ИД-1 (УК-6) Знает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает методики самооценки, саморазвития и самоконтроля	СР01
Знает личностные характеристики, способствующие профессиональному развитию	Зач01

Задания к опросу СР01

1. Тест-опросник самоотношения Столина
2. Уровень субъективного контроля (УСК)
3. Методика «Ведущая репрезентативная система»
4. Диагностика рефлексивности Карпов А.В.

Теоретические вопросы к Зач01 (примеры)

1. Методика изучения общей самоэффективности личности
2. Самоактуализационный тест (САТ)
3. Методика Индекс жизненного стиля (Life Style Index, LSI)
4. Колесо эмоций Роберта Плутчика
5. Комплекс методик для самообследования по проблеме профессионального саморазвития

ИД-2 (УК-6) Умеет определять приоритеты личностного и профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет производить самооценку личностных особенностей и профессиональных качеств в соответствии с конкретной ситуацией	СР01
Умеет формулировать цели собственной деятельности и определять пути их достижения с учетом планируемых результатов	СР03
Умеет определять приоритеты личностного и профессионального роста	СР13, Зач01

Контрольная работа к СР01

1. Раскройте понятия «акмеология», «самовоспитание, самосовершенствование, самоактуализация».
2. Охарактеризуйте самоактуализирующуюся личность.
3. На примере литературы и другой информации рассмотрите пути, возможности, трудности самоактуализации личности (как вариант, на примере романа Дж. Лондона «Мартин Иден»).
4. Охарактеризуйте варианты жизненного пути как программирования и как творчества.
5. Прокомментируйте высказывания: «Трагедия человеческой жизни отчасти в том, что развитие Я никогда не бывает полным; даже при самых лучших условиях реализуется только часть человеческих возможностей. Человек всегда умирает прежде, чем успевает полностью родиться» (Э. Фромм).
«Приспосабливаясь, люди хотят сохранить себя, и в то же время теряют себя» (М. Пришвин).
6. Насколько, на ваш взгляд взаимосвязаны личностная самоактуализация и профессиональная самореализация? Могут ли эти два процесса противоречить друг другу?
7. Приведите примеры из народной педагогики, отражающие процесс самосовершенствования личности.
8. Бенджамин Франклин (1706-1790) – выдающийся американский просветитель и государственный деятель, один из авторов Декларации независимости США, опираясь на нравственные ценности своего времени, в молодости составил для себя «комплекс добродетелей» с соответствующими наставлениями и в конце каждой недели отмечал случаи их нарушения. Вот этот комплекс:
 - Воздержание. Нужно есть не до пресыщения и пить не до опьянения.
 - Молчание. Нужно говорить только то, что может принести пользу мне или другому; избегать пустых разговоров.
 - Порядок. Следует держать все свои вещи на своих местах; для каждого занятия иметь свое место и время.
 - Решительность. Нужно решаться выполнять то, что должно сделать; неукоснительно выполнять то, что решено.
 - Трудолюбие. Нельзя терять время попусту; нужно быть всегда занятым чем-то полезным; следует отказываться от всех ненужных действий и контактов.
 - Искренность. Нельзя обманывать, надо иметь чистые и справедливые мысли и помыслы.
 - Справедливость. Нельзя причинять кому бы то ни было вред; нельзя избегать добрых дел, которые входят в число твоих обязанностей.
 - Умеренность. Следует избегать крайностей; сдерживать, насколько ты считаешь уместным, чувство обиды от несправедливостей.
 - Чистота. Нужно не допускать телесной грязи; соблюдать опрятность в одежде и в жилище.
 - Спокойствие. Не следует волноваться по пустякам.
 - Скромность и т. д.
- «Но в целом, - так Франклин подводил итог к концу жизни, - хотя я весьма далек от того совершенства, на достижение которого были направлены мои честолюбивые замыслы, старания мои сделали меня лучше и счастливее, чем я был бы без этого опыта...».
- Пронумеруйте все пункты «комплекса добродетелей» в том порядке, в котором они важны для вас, начиная с самого главного.
- Составьте свой свод правил, отражающих ваш собственный «Образ Я».

9. Проведите самооценку и оцените результаты степени готовности к осуществлению предпринимательской деятельности (источник: Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга. Ссылка: <http://ktzn.gov.spb.ru/gosudarstvennye-uslugi/codejstvie-samozanyatosti-bezrobotnyh-grazhdan/sodejstvie-samozanyatosti/samocenka-stepeni-gotovnosti-k-osushestvleniyu-predprinimatelskoj-deya/>)

Контрольная работа СР03.

1. Изучите материал темы «Формирование и развитие команды». Опишите идеальный состав вашей проектной команды, распределите роли и функции в команде. Укажите, кто и почему получит ту или иную роль или функцию (возьмите в свою гипотетическую команду, например, знакомых вам людей или придумайте, кого вы хотели бы взять в команду).
2. Как Вы понимаете свою роль в достижении командных результатов?
3. Сформулируйте цели собственной деятельности и определите пути их достижения с учетом планируемых результатов работы команды

Задание к презентации СР13.

Подготовиться к итоговой презентации IT- проектов (питч-сессия).

Изучите материал темы «Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план». Опираясь на вопросы и описания девяти блоков бизнес-модели Остервальдера-Пенье, опишите выбранную вами технологию, бизнес-идею и суть вашего группового проекта, ответив для себя на следующие вопросы:

1. В чем состоит ценностное предложение вашего проекта?
2. Кто является потребителем вашего проекта?
3. Какая работа должна быть сделана для решения ключевых проблем или удовлетворения ключевых потребностей целевых потребителей?
4. Каким образом ваш проект может удовлетворить потребности или решить проблемы потребителя?
5. Какие преимущества получит потребитель, воспользовавшись вашим проектом?

Теоретические вопросы к зачету Зач01 (примеры)

1. Раскройте проблемы проявления сознательного и бессознательного в психике человека с точки зрения неосознаваемой мотивации, поведенческих стереотипов, надсознательных процессов (интуиция, творческое вдохновение и т.п.)
2. Перечислите персональные характеристики нарождающихся предпринимателей (социодемографические: возраст, пол, социальный капитал, уровень благосостояния; характеристики восприятия: карьера и статус предпринимателя, оценка наличия предпринимательских навыков, боязнь провала, условия внешней среды).
3. Охарактеризуйте основные теоретические и практические трудности изучения психологии личности предпринимателя и особенностей его самооценки как субъекта бизнеса.
4. Назовите наиболее значимые для формирования делового имиджа деловые качества личности.
5. Прокомментируйте многообразие типов предпринимательской деятельности.
6. Почему важно развивать ответственность в предпринимательской деятельности?
7. Что означает понятие «социальная ответственность бизнеса»?
8. Что такое внутренняя культурная среда предпринимательства?
9. Раскройте отличия предпринимателя от менеджера, промоутера и изобретателя. Определите, в чем разница между ними.
10. Что включает в себя понятие «предпринимательская этика в бизнесе»?

11. Перечислите важнейшие отличительные характеристики проектной команды по сравнению с малой группой.
12. Опишите процесс формирования проектной команды, объединяющий четыре этапа тимбилдинга.
13. Приведите сравнительную характеристику двух типов лидерства: единоличный лидер – командный лидер
14. Прокомментируйте различия между понятиями «командная роль» и «проектная функция».
15. Перечислите основные условия формирования командного духа.
16. Дайте определение формам организации технологического бизнеса: цифровое производство, «умные» заводы, интеллектуальные среды, инжиниринговые центры, центры трансфера инноваций
17. Какие управленческие технологии используются в различных стадиях жизненного цикла технологий.
18. Какие проектные технологии используются при управлении современным технологическим предпринимательским проектом? Сравните систему SCRUM, дизайн мышление и технологию Agile.
19. Какие изменения происходят с командой на протяжении жизненного цикла проекта?
20. В чем специфика маркетинговых исследований для высокотехнологичных стартапов?
21. Перечислите критерии отбора целевого сегмента для высокотехнологичного стартапа
22. Расшифруйте понятия PAM, TAM, SAM, SOM и поясните их суть.
23. Перечислите девять уровней готовности технологии и кратко опишите каждый уровень
24. Опишите и приведите примеры внешних детерминант поведения потребителей.
25. Опишите и приведите примеры внутренних детерминант поведения потребителей.

Тестовые задания к зачету Зач01 (примеры)

1. В группе низкая экспансивность. Это
 - а) Мешает сформировать команду
 - б) Помогает сформировать команду
 - в) Никак не скажется на формировании команды

2. Работа в команде имеет следующие преимущества
 - а) Снижает время на принятие решений
 - б) Упрощает процесс распределения прибыли
 - в) Повышает креативность

3. Создание онлайн команды (без очных встреч)
 - а) Неизбежно
 - б) Возможно
 - в) Невозможно

4. К заповедям формирования командного духа относится
 - а) Безоговорочное подчинение
 - б) Совместная работа
 - в) Отказ от увольнения работников

5. Что из нижеперечисленного характеризует командного лидера:
- Харизма
 - Умение правильно распределять роли
 - Либерализм
6. Командный дух предполагает...
- Чувство общности
 - Четкое выполнение инструкций
 - Отсутствие лидера
7. Инновации – это конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде (отметьте неправильный вариант):
- Новых продуктах
 - Новом технологическом процессе
 - Новом способе организации производства
 - Новом дизайне упаковки продукта
8. К обязательным свойствам инноваций не относится:
- Научно-техническая новизна
 - Производственная применимость
 - Коммерческий потенциал
 - Усовершенствованный дизайн
9. Что из перечисленного можно отнести к инновационным продуктам и услугам (можно выбрать несколько вариантов ответа)
- Схема нового вида летательного аппарата
 - Новый цвет (красный) зубных щеток от известной российской компании
 - Выпущенный на рынок новый процессор Intel® Core™ i7 7-го поколения
10. Какие этапы не обязательно должна пройти придуманная вами идея, чтобы превратиться в готовый инновационный продукт?
- Этап прототипа (модели продукта)
 - Этап патентования
 - Этап производства
 - Этап первых продаж
11. К механизмам работы компании по принципу «открытых инноваций» НЕ относится:
- Публичная презентация нового продукта
 - Стратегические альянсы с другими компаниями
 - Создание корпоративных венчурных фондов
 - Заказы на НИОКР у внешних лабораторий и компаний
12. Что является основой возникновения бизнес-идеи?
- Возможности
 - Ценности
 - Получение прибыли
13. Бизнес-модель – это:
- Бизнес-идея, оформленная в виде бизнес-плана

- б) Концептуальная модель бизнеса, которая иллюстрирует логику создания добавленной стоимости (прибыли)
- в) Соотношение спроса и предложения на ценностное предложение на рынке

14. Отличительными чертами концепции бизнес-моделирования являются:

- а) Сочетание динамического и статического подхода к бизнес-моделированию процессов
- б) Использование экономико-математического аппарата прогнозирования и моделирования бизнеса
- в) Целостный подход к описанию компании, включая такие аспекты, как корпоративная стратегия, структурные, финансовые, операционные механизмы, продукты и услуги, рассматриваемые как единая целостность в динамическом контексте

15. Эффективная бизнес-модель определяется следующими параметрами:

- а) Постоянный поиск новых возможностей, сочетание возможностей рынка и возможностей компании, интегрированность компании в создание цепочки ценностей, умение изменять существующую или создавать новую бизнес-модель в соответствии с новыми возможностями
- б) Эффективное взаимодействие с рынком, поставщиками и конкурентами
- в) Эффективное управление, организация операционной деятельности, отличная идея, которую можно кому-нибудь продать

16. Стадии бизнес-планирования включают в себя следующие

- а) Определение целей бизнеса, целей отделов и каждого сотрудника, оценка результативности деятельности компании, определение показателей эффективности
- б) Стратегическое планирование, среднесрочное планирование, краткосрочное планирование
- в) Определение целей, миссии, определение основных видов деятельности и компетенций, составление планов, оценка издержек на производство и реализацию продукции./услуги, оценка рисков

17. Стратегические решения обладают следующими характеристиками:

- а) Необратимые, долгосрочные, имеющие ключевое влияние на компанию в целом, касаются всех сфер деятельности и управления
- б) Характерны только для крупных организаций, так как требуют большого штата сотрудников
- в) Принимаются руководителями и связаны со стратегической безопасностью организации

18. Дайте определение целям компании:

- а) Желание стартапера или предпринимателя достигнуть результатов
- б) Управленческое решение, связанное с обязательством решить определенные задачи в установленные сроки
- в) Получение прибыли и коммерциализация идеи

19. Стартап – это:

- а) Недавно появившаяся компания
- б) Маленькая компания

- в) Новая компания в сфере IT
- г) Временная организация, созданная для поиска бизнес-модели
- д) Все ответы верные

20. Основные характеристики стартапа:

- а) Гибкость и оперативность принятия решений
- б) Проектная, а не продуктовая составляющая
- в) Воспроизводимая бизнес-модель
- г) Масштабируемость
- д) Все ответы верные

21. Опишите типичный путь развития стартапа, по мнению Стива Бланка:

- а) Бизнес-план – разработка продукта – альфа/бета-тест – запуск – первая поставка
- б) Гипотеза – тестирование – привлечение клиентов – создание компании/масштабирование
- в) Идея – полностью готовый продукт – выбор канала продаж – поиск клиентов – активные продажи
- г) Возможны альтернативные пути развития
- д) Нет верного ответа

22. Модель SPACE описывает:

- а) 5 параметров, характеризующих стартап
- б) 3 «орбиты», одну из которых необходимо выбрать стартапу для устойчивого развития
- в) Модель выбора клиентом продукта, продажную цену, уникальность продукта, описание стартапа как поставщика и количество потенциальных покупателей
- г) Нет верного ответа
- д) Все ответы верные

23. Стадии развития стартапа:

- а) Поиск product/market fit (идея – MVP) - соответствие продукта рынку – рост – «Долина смерти» – укрепление позиций, дальнейший рост – масштабирование, захват рынков – IPO
- б) Идея – PreSeed – Seed – раунд А – раунд В – раунд С – раунд D – IPO
- в) Идея – стартап – разработка – тестирование – стабилизация – масштабирование
- г) Зарождение – первая версия продукта – доработка продукта – тестирование бизнес-модели – стабильная монетизация – масштабирование бизнеса (расширение базы клиентов, выход на новые рынки)
- д) Все ответы верные
- е) Нет верного ответа

24. Долина смерти, по определению Дж.Мура – это:

- а) Этап развития стартапа, когда уже набрана определенная целевая аудитория, есть продажи и лояльные клиенты, но дальнейший рост не происходит
- б) Период, когда выручка стартапа равна 0
- в) Этап жизни стартапа, когда его деятельность «заморожена»

- г) Место в Калифорнии, где собираются руководители провалившихся стартапов
- д) Период, когда у стартапа заканчиваются все имеющиеся ресурсы

25. Создание МИП на основе разработки дает следующие преимущества:

- а) Льготное налогообложение
- б) Возможность аренды помещений и уникального оборудования у ВУЗа на льготных условиях
- в) Дополнительное финансирование (например, программа «СТАРТ» от Фонда содействия инновациям)
- г) Высокая конкурентоспособность за счет монополии на выпуск продукта, имеющего охранной документ, его новизны и оригинальности
- д) Помощь бизнес-инкубаторов
- е) Все ответы верные

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий
Презентация	презентация выполнена в полном объеме; по презентации представлен отчет, содержащий необходимые расчеты, выводы, оформленный в соответствии с установленными требованиями; на защите презентации даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов и теста.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении тестовых заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы и при выполнении тестовых заданий.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

*Директор института архитектуры,
строительства и транспорта*

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля _____ 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 Деловое общение и профессиональная этика

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Теория и история государства и права*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.И.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ ***ст.преподаватель*** _____

степень, должность

_____ ***О.Л. Протасова*** _____

инициалы, фамилия

_____ ***Э.В. Бикбаева*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ ***С.А. Фролов*** _____

подпись

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
ИД-1 (УК-5) Знание закономерностей и специфики развития различных культур, особенности межкультурного разнообразия общества в современных условиях	Знает основные закономерности и характерные особенности развития различных культур
	Знает специфичность межкультурного разнообразия общества в современных условиях
ИД-2 (УК-5) Умение обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур
	Умеет применять на практике навыки общения в мире культурного многообразия, создавая и поддерживая взаимопонимание между представителями разных национальностей
ИД-3 (УК-5) Владение методами предупреждения и разрешения возможных конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации	Владеет методами предупреждения возможных конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации, учитывая особенности представителей отдельных общностей, имеющих социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Владеет способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций, возникающих на почве социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
<i>Контактная работа</i>	
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	-
практические занятия	16
курсовое проектирование	-
консультации	-
промежуточная аттестация	1
<i>Самостоятельная работа</i>	75
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. *Основы деловой этики*

Тема 1. *Этика как наука. Сущность деловой этики, ее базовые документы*

Закономерности и специфика развития различных культур, особенности межкультурного разнообразия общества в современных условиях. Фундаментальные трактаты о нравственности Аристотеля и Цицерона. Определение понятий: «этика», «мораль», «нравственность». Роль этики как науки в России. Понятие деловой этики, ее проблемы. Базовые документы деловой этики и задачи, которые они выполняют.

Тема 2. *Этические принципы и нормы в деловом общении*

Универсальные принципы деловой этики. Международные этические принципы бизнеса. Нормы деловой этики. Принципы этики деловых отношений. Взаимопонимание между представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия

Практические занятия

ПР01. Этика как наука. Сущность деловой этики, ее базовые документы.

ПР02. Этические принципы и нормы в деловом общении.

Самостоятельная работа:

СР01. Изучить историю развития этики как науки, ее основные категории.

СР02. Изучить понятия морали как характеристика общества, нравственности.

СР03. Изучить сущность и способы формирования нравственного поведения человека, а также основополагающие документы деловой этики.

Раздел 2. *Профессиональная этика*

Тема 1. *Понятие, содержание и предмет профессиональной этики*

Понятие профессиональной этики, ее предмет и содержание. Цели и задачи профессиональной деятельности, контролирование процесса работы, мотивация и концентрация усилий членов коллектива. Качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга. Правовые и этические нормы поведения, предписывающие определенный тип нравственных отношений между людьми, необходимый для выполнения своей профессиональной деятельности и оценки ее последствий. Разновидности профессиональной этики. Правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия.

Тема 2. *Кодексы профессиональной этики*

Разновидности кодексов профессиональной этики. Свойства профессиональных кодексов. Основы психологии личности (собственный психотип и акцентуацию характера для определения приоритетов собственной деятельности, оценка и корректировка личностных качеств). Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов коллектива. Толерантное восприятие этих различий. Нормы поведения членов различных профессий.

Практические занятия

ПР03. Понятие, содержание и предмет профессиональной этики.

ПР04. Кодексы профессиональной этики.

Самостоятельная работа:

СР04. Изучить сущность и назначение профессиональной этики, категории призвания и профессионального долга, основные нормы и принципы профессиональной этики.

СР05. Изучить краткосрочную и долгосрочную выгоду профессиональных отношений в современной России.

СР06. Национально-культурные ценности в профессиональной этике, традиции, нравы, привычки представителей разных культур.

Раздел 3. Деловое общение

Тема 1. Понятие «деловое общение»: определение, формы, виды, средства, стили

Определение, формы, виды, средства и стили делового общения. Прямое и косвенное деловое общение. Формы и виды устной и письменной коммуникации при изучении и разработке профессиональной документации. Стандартные формы письменного речевого поведения в профессиональной сфере. Материальное, когнитивное и деятельностное деловое общение. Официально-деловой стиль общения. Научный стиль общения. Публицистический и разговорно-бытовой стили общения. Владение коммуникативными нормами в профессиональной деятельности.

Тема 2. Вербальное деловое общение. Невербальное деловое общение. Этикетные нормы делового общения

Деловой разговор, совещания, заседания (анализ, проектирование и организация межличностных, групповых и организационных коммуникаций в команде для достижения поставленной цели). Переговоры: методы ведения и итоги (навыки деловой коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики). Публичное ораторское выступление. Отношения со средствами массовой информации: проведение пресс-конференций, презентаций, выставок. Язык мимики и жестов. Позы защиты, уверенности, раздумья, обмана, агрессии. Походка. Умение читать по лицам. Визитные карточки. Деловая переписка. Типы деловых писем. Резюме. Электронные средства связи. Компьютер. Интернет. Web-этикет. E-mail. Факс. Деловые подарки и сувениры. Чаевые. Порядок приветствий, представлений и знакомств. Телефонный этикет. Этикет мобильной связи. Этикет официальных мероприятий.

Практические занятия

ПР05. Понятие «деловое общение»: определение, формы, виды, средства, стили.

ПР06. Вербальное деловое общение. Невербальное деловое общение. Этикетные нормы делового общения.

Самостоятельная работа

СР07. Изучить международный протокол и деловую этику, понятие «деловое общение», его разновидности, функции, стили, основные формы бизнес-коммуникаций.

СР08. Изучить правила проведения деловых бесед, совещаний, заседаний, переговоров, подготовку и обслуживание совещаний, конференций, презентаций, выставок. виды и правила написания деловых писем, ораторское искусство, деловой этикет.

Раздел 4. Управленческое общение

Тема 1. Законы управленческого общения

Основы управления коллективом и создание благоприятного психологического климата с позиции достижения им общих целей и поставленных конкретных задач. Способы управления коллективом при решении им научно-исследовательских и научно-производственных работ. Методы повышения социальной мобильности. Директивные и демократические формы управленческого общения. Эффективное управленческое обще-

ние, закономерности общения и способы управления индивидом и группой. Первый и второй законы управленческого общения. Приемы формирования аттракции.

Тема 2. Тактика действий в конфликтных и кризисных ситуациях

Принципы общения между членами научного коллектива с целью поддержания хорошего социально-психологического климата, способствующего решению поставленных задач. Методы и навыки эффективного межкультурного взаимодействия. Виды конфликтов. Психологические особенности управления конфликтом в рабочей группе. Роль руководителя в разрешении организационных конфликтов. Действия по преодолению спорных ситуаций. Виды кризисов. Владение навыками поведения и принятия решений в нестандартных ситуациях.

Практические занятия

ПР07. Законы управленческого общения.

ПР08. Тактика действий в конфликтных ситуациях.

Самостоятельная работа

СР09. Изучить управленческую этику, имидж руководителя как часть управленческого взаимодействия, современные тенденции управления организацией.

СР10. Причины возникновения конфликтных ситуаций, разновидности конфликтов, способы преодоления, роль руководителя организаций в ликвидации конфликтов и их последствий.

Раздел 5. Имидж делового человека

Тема 1. Понятие «имидж», его психологическое содержание и виды

Терминология. Прототипы имиджа, носители имиджа. Цели формирования имиджа. Стратегии формирования имиджа. Организационные тактики и тактики воздействия. Психологические тактики воздействия на сознание. Теория ожиданий и мотиваций. Принципы развития личности с целью порождения у него способностей к креативной деятельности.

Тема 2. Принципы и технологии формирования профессионального имиджа человека. Принципы и технологии формирования индивидуального имиджа человека

Зависимость содержания имиджа от профессии и должности. Умение работать в коллективе, сопоставляя свои интересы с интересами коллектива в целом. Понятие имиджмейкерства. Специфическая одаренность имиджмейкеров. Секреты профессионализма. Риторическое оснащение имиджмейкера. Приоритетные задачи имиджмейкинга. Речевое воздействие на управление энергетического ресурса человека. Виды индивидуального имиджа: габитарный, овеществленный, вербальный, кинетический и средовый. Стили в одежде: классический, деловой, стиль Шанель. Обувь. Аксессуары: ювелирные украшения, очки, портфель/сумка, портмоне, зонт, мобильный телефон, ручка, зажигалка, часы. Ухоженность. Манера держаться. Одежда для приемов

Практические занятия

ПР09. Понятие «имидж», его психологическое содержание и виды

ПР10. Принципы и технологии формирования профессионального имиджа человека. Принципы и технологии формирования индивидуального имиджа человека

Самостоятельная работа

СР11. Изучить предмет, объект, задачи и методы исследования современной имиджологии, тенденции и перспективы развития имиджологии в России в ближайшие десятилетия.

СР12. Изучить имиджмейкинг и его применение.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/32795.html> — ЭБС «IPRbooks»
2. Бикбаева Э.В., Протасова О.Л. Деловое общение и профессиональная этика. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бикбаева Э.В., Протасова О.Л.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный технический университет», 2016. — 102 с.— Режим доступа: https://www.tstu.ru/m/book/elib1/exe/2016/Bikbaeva_1.exe — ЭБС «ТГТУ»
3. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Еланчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147.html> — ЭБС «IPRbooks»
4. Суворова, Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. Электрон. текстовые данные.— Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. —Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html> — ЭБС «IPRbooks»
5. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Электрон. текстовые данные. — Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/78690.html> — ЭБС «IPRbooks»

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
- База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
- Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умений самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода Вашего обучения через участие в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов. При этом Ваша самостоятельная работа играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Успешное освоение компетенций, формируемых данной учебной дисциплиной, предполагает оптимальное использование Вами времени самостоятельной работы. Целесообразно посвящать до 20 минут изучению конспекта лекции в тот же день после лекции и за день перед лекцией. Теоретический материал изучать в течение недели до 2 часов, а готовиться к практическому занятию по дисциплине до 1.5 часов.

Для понимания материала учебной дисциплины и качественного его усвоения Вам рекомендуется такая последовательность действий:

– после прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры;

– при подготовке к лекции следующего дня нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции;

– в течение недели выбрать время для работы с литературой по учебной дисциплине в библиотеке;

– при подготовке к практическим занятиям повторить основные понятия по темам домашнего задания, изучить примеры;

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекций Вами изучаются и книги по данной учебной дисциплине. Полезно использовать несколько учебников, однако легче освоить курс, придерживаясь одного учебника и конспекта.

Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться понимания изучаемой темы дисциплины. Очень полезно мысленно задать себе и попробовать ответить на следующие вопросы: о чем эта глава, какие новые понятия в ней введены, каков их смысл.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо освоить теоретические положения данной дисциплины, разобрать определения всех понятий, рассмотреть примеры. Дополнительно к изучению конспектов лекций необходимо пользоваться учебниками по учебной дисциплине.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License № 61010664, 60979359, 61316870, 45560005, 45341392, 44964701, 49066437, 48248804, 49487340, 43925361, 44544975, 43239932, 42882586, 46733190, 45936776, 46019880, 47425744, 47869741, 60102643, 41875901
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	MS Office, Windows / Корпоративная академическая лицензия бессрочная Microsoft Open License №66426830
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	MS Office, Windows / Корпоративная академическая лицензия бессрочная Microsoft Open License №66426830

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Этика как наука. Сущность деловой этики, ее базовые документы	опрос
ПР02	Этические принципы и нормы в деловом общении.	опрос
ПР03	Понятие, содержание и предмет профессиональной этики.	опрос
ПР04	Кодексы профессиональной этики.	опрос
ПР05	Понятие «деловое общение»: определение, формы, виды, средства, стили	деловая игра
ПР06	Вербальное деловое общение. Невербальное деловое общение. Этикетные нормы делового общения	деловая игра
ПР07	Законы управленческого общения	опрос
ПР08	Тактика действий в конфликтных ситуациях	контрольная работа
СР06	Национально-культурные ценности в профессиональной этике, традиции, нравы, привычки представителей разных культур	доклад
СР010	Причины возникновения конфликтных ситуаций, разновидности конфликтов, способы преодоления, роль руководителя организаций в ликвидации конфликтов и их последствий	реферат

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (УК-5) Знание закономерностей и специфики развития различных культур, особенности межкультурного разнообразия общества в современных условиях

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает основные закономерности и характерные особенности развития различных культур	ПР01, ПР02, Зач01
Знает специфичность межкультурного разнообразия общества в современных условиях	ПР03, ПР04, Зач01

Задания к опросу ПР01

1. Фундаментальные трактаты о нравственности Аристотеля и Цицерона.
2. Определение понятий: «этика», «мораль», «нравственность».
3. Роль этики как науки в России. Понятие деловой этики, ее проблемы.
4. Базовые документы деловой этики и задачи, которые они выполняют.
5. Основные закономерности развития различных культур.

Задания к опросу ПР02

1. Универсальные принципы деловой этики.
2. Международные этические принципы бизнеса.
3. Нормы деловой этики.
4. Принципы этики деловых отношений.
5. Характерные особенности развития различных культур.

Задания к опросу ПР03

1. Понятие профессиональной этики, ее предмет и содержание.
2. Цели и задачи профессиональной деятельности, контролирование процесса работы, мотивация и концентрация усилий членов коллектива.
3. Качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга.
4. Правовые и этические нормы поведения, предписывающие определенный тип нравственных отношений между людьми, необходимый для выполнения своей профессиональной деятельности и оценки ее последствий.
5. Разновидности профессиональной этики.
6. Правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия.
7. Специфичность межкультурного разнообразия общества в современных условиях

Задания к опросу ПР04

1. Разновидности кодексов профессиональной этики.
2. Свойства профессиональных кодексов.
3. Основы психологии личности (собственный психотип и акцентуация характера для определения приоритетов собственной деятельности, оценка и корректировка личностных качеств).
4. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов коллектива.
5. Толерантное восприятие этих различий.
6. Нормы поведения членов различных профессий.

Теоретические вопросы к зачету Зач01

1. Фундаментальные трактаты о нравственности Аристотеля и Цицерона.
2. Определение понятий: «этика», «мораль», «нравственность».
3. Роль этики как науки в России. Понятие деловой этики, ее проблемы.
4. Базовые документы деловой этики и задачи, которые они выполняют.
5. Основные закономерности развития различных культур.
6. Универсальные принципы деловой этики.
7. Международные этические принципы бизнеса.
8. Нормы деловой этики.
9. Принципы этики деловых отношений.
10. Характерные особенности развития различных культур.
11. Понятие профессиональной этики, ее предмет и содержание.
12. Цели и задачи профессиональной деятельности, контролирование процесса работы, мотивация и концентрация усилий членов коллектива.
13. Качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга.
14. Правовые и этические нормы поведения, предписывающие определенный тип нравственных отношений между людьми, необходимый для выполнения своей профессиональной деятельности и оценки ее последствий.
15. Разновидности профессиональной этики.
16. Правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия.
17. Специфичность межкультурного разнообразия общества в современных условиях
18. Разновидности кодексов профессиональной этики.
19. Свойства профессиональных кодексов.
20. Основы психологии личности (собственный психотип и акцентуация характера для определения приоритетов собственной деятельности, оценка и корректировка личностных качеств).
21. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов коллектива.
22. Толерантное восприятие этих различий.
23. Нормы поведения членов различных профессий.
24. Определение, формы, виды, средства и стили делового общения.
25. Прямое и косвенное деловое общение.
26. Формы и виды устной и письменной коммуникации при изучении и разработке профессиональной документации.
27. Стандартные формы письменного речевого поведения в профессиональной сфере.
28. Материальное, когнитивное и деятельностное деловое общение.
29. Официально-деловой стиль общения. Научный стиль общения. Публицистический и разговорно-бытовой стили общения.
30. Владение коммуникативными нормами в профессиональной деятельности. Создание и поддержание взаимопонимания между представителями разных национальностей.
31. Деловой разговор, совещания, заседания (анализ, проектирование и организация межличностных, групповых и организационных коммуникаций в команде для достижения поставленной цели).
32. Переговоры: методы ведения и итоги (навыки деловой коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики).
33. Публичное ораторское выступление.
34. Отношения со средствами массовой информации: проведение пресс-конференций, презентаций, выставок.
35. Язык мимики и жестов. Позы защиты, уверенности, раздумья, обмана, агрессии. Походка. Умение читать по лицам.

36. Визитные карточки.
37. Деловая переписка. Типы деловых писем.
38. Резюме.
39. Электронные средства связи. Компьютер. Интернет. Web-этикет. E-mail. Факс.
40. Деловые подарки и сувениры.
41. Порядок приветствий, представлений и знакомств. Телефонный этикет. Этикет мобильной связи. Этикет официальных мероприятий.
42. Национально-культурные ценности в профессиональной этике представителей разных национальностей.
43. Традиции представителей разных культур, их влияние на состояние профессиональной среды.
44. Нравы представителей разных культур, их влияние на состояние профессиональной среды.
45. Привычки представителей разных культур, их влияние на состояние профессиональной среды.
46. Противоречия общей этики, реальности и кодексов профессиональной этики.
47. Правила нравственного поведения в конкретных профессионально-деловых ситуациях.
48. Основы управления коллективом и создание благоприятного психологического климата с позиции достижения им общих целей и поставленных конкретных задач.
49. Способы управления коллективом при решении им исследовательских и производственных работ.
50. Методы предупреждения возможных конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации, исходя из особенностей представителей отдельных общностей, имеющих социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
51. Директивные и демократические формы управленческого общения.
52. Эффективное управленческое общение, закономерности общения и способы управления индивидом и группой.
53. Первый и второй законы управленческого общения.
54. Приемы формирования аттракции.
55. Принципы общения между членами коллектива с целью поддержания хорошего социально-психологического климата, способствующего решению поставленных задач.
56. Методы и навыки эффективного межкультурного взаимодействия.
57. Виды конфликтов.
58. Психологические особенности управления конфликтом в рабочей группе. Способы и приемы предотвращения возможных конфликтных ситуаций, возникающих на почве социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
59. Роль руководителя в разрешении организационных конфликтов.
60. Действия по преодолению спорных ситуаций. Виды кризисов.
61. Владение навыками поведения и принятия решений в нестандартных ситуациях
62. Прототипы имиджа, носители имиджа. Цели формирования имиджа. Стратегии формирования имиджа. Организационные тактики и тактики воздействия.
63. Психологические тактики воздействия на сознание. Теория ожиданий и мотиваций. Принципы развития личности с целью порождения у него способностей к креативной деятельности.
64. Зависимость содержания имиджа от профессии и должности.
65. Умение работать в коллективе, сопоставляя свои интересы с интересами коллектива в целом.
66. Понятие имиджмейкерства. Приоритетные задачи имиджмейкинга.
67. Виды индивидуального имиджа: габитарный, овеществленный, вербальный, кинетический и средовый.

68. Стили в одежде: классический, деловой, стиль Шанель. Обувь. Аксессуары: ювелирные украшения, очки, портфель/сумка, портмоне, зонт, мобильный телефон, ручка, зажигалка, часы. Ухоженность. Манера держаться. Одежда для приемов.

ИД-2 (УК-5) Умение обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур	ПР05
Умеет применять на практике навыки общения в мире культурного многообразия, создавая и поддерживая взаимопонимание между представителями разных национальностей	ПР06, СР06

Задание к деловой игре «Проведение делового совещания» ПР05

1. Учебная группа определяется с выбором руководителя подразделения.
2. Распределяются роли членов группы.
3. Среди членов коллектива, присутствующих на совещании, есть представители разных культур.
3. Выбирается проблема для обсуждения на совещании.
4. Совещание.
5. Итог совещания.
6. Обсуждение итогов совещания (анализ межличностных, групповых и организационных коммуникаций в команде для достижения поставленной цели).

Задание к деловой игре «Проведение переговоров» ПР06

1. Учебная группа делится на две подгруппы.
2. Каждая из них является сторонами переговоров.
3. Выбирается проблема для обсуждения на переговорах.
4. Переговоры.
5. Итог переговоров.
6. Обсуждение итогов деловой игры.

Темы доклада СР06

1. Национально-культурные ценности в профессиональной этике представителей разных национальностей.
2. Традиции представителей разных культур, их влияние на состояние профессиональной среды.
3. Нравы представителей разных культур, их влияние на состояние профессиональной среды.
4. Привычки представителей разных культур, их влияние на состояние профессиональной среды.
5. Противоречия общей этики, реальности и кодексов профессиональной этики.
6. Правила нравственного поведения в конкретных профессионально-деловых ситуациях.

ИД-3 (УК-5) Владение методами предупреждения и разрешения возможных конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Владеет методами предупреждения возможных конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации, учитывая особенности представителей отдельных общностей, имеющих социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ПР07
Владеет способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций, возникающих на почве социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ПР08, СР10

Задания к опросу ПР07

1. Основы управления коллективом и создание благоприятного психологического климата с позиции достижения им общих целей и поставленных конкретных задач.
2. Способы управления коллективом при решении им исследовательских и производственных работ.
3. Методы предупреждения возможных конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации, исходя из особенностей представителей отдельных общностей, имеющих социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
4. Директивные и демократические формы управленческого общения.
5. Эффективное управленческое общение, закономерности общения и способы управления индивидом и группой.
6. Первый и второй законы управленческого общения.
7. Приемы формирования аттракции.

Вопросы к контрольной работе ПР08

1. Принципы общения между членами коллектива с целью поддержания хорошего социально-психологического климата, способствующего решению поставленных задач.
 2. Методы и навыки эффективного межкультурного взаимодействия.
 3. Виды конфликтов.
 4. Психологические особенности управления конфликтом в рабочей группе.
- Способы и приемы предотвращения возможных конфликтных ситуаций, возникающих на почве социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
5. Роль руководителя в разрешении организационных конфликтов.
 6. Действия по преодолению спорных ситуаций. Виды кризисов.
 7. Владение навыками поведения и принятия решений в нестандартных ситуациях.

Темы реферата СР010

1. Особенности конфликтов в организации
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации

14. Формы и способы регулирования конфликтов
15. Типы организационных конфликтов
16. Динамика межгрупповых конфликтов
17. Организационные конфликты и их виды
18. Деловые и межличностные конфликты
19. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
20. Производственные конфликты
21. Трудовые споры как конфликт
22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования
23. Способы регулирования конфликтов в организации
24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации
25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации
26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
27. Переговоры как средство достижения компромисса
28. Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
29. Компромисс как способ урегулирования конфликтов
30. Роль насилия в управлении конфликтами в организации
31. Индустриальные конфликты и социальное партнерство
32. Руководитель и коллектив: управление конфликтами
33. Психология конфликта в организации
34. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
35. Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях
36. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах
37. Манипулятивные игры подчиненных в конфликтах
38. Этика конфликта
39. Этика в регулировании конфликтных ситуаций
40. Этикет в регулировании конфликтных ситуаций
41. морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
42. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов
43. Роль профсоюзов в регулировании и разрешении трудовых конфликтов
44. Роль административной власти в регулировании конфликтов.
45. Диагностика социальной напряженности в организации
46. Прогнозирование конфликтов в организации
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Деловая игра	активное участие студентов группы, подведены итоги, сформулированы выводы
Контрольная работа	содержание всех вопросов раскрыто
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу)
Реферат	тема реферата раскрыта; использованы рекомендуемые источники; соблюдены требования к объему и оформлению реферата

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01 Технологии сервиса на транспорте

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Т.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***А.А. Гуськов*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ подпись _____

_____ ***А.В. Милованов*** _____

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен проектировать и совершенствовать технологические процессы предоставления сервисных и логистических услуг	
ИД-1 (ПК-1) Разрабатывает предложения по совершенствованию технологических процессов логистического сервиса	<i>Знает:</i> методологические принципы формирования систем логистического обслуживания и основные принципы сервисной логистики
	<i>Умеет:</i> оценивать уровень логистического сервиса и формировать предложения по его совершенствованию

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
<i>Контактная работа</i>	36
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	
практические занятия	16
курсовое проектирование	
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	108
<i>Всего</i>	144

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Методологические принципы формирования систем логистического обслуживания

Тема 1.1. Основные принципы формирования систем обслуживания.

Исходные условия для разработки современных сервисных систем. Задача специалиста по логистике при разработке системы обслуживания. Задачи, решаемые системами обслуживания. Принципы формирования системы обслуживания. Набор целей и задач в области обслуживания потребителей. Требования, предъявляемые к формированию системы обслуживания. Парадигмы синтеза систем обслуживания: аналитическая, технологическая, маркетинговая, интегральная.

Практические занятия

ПР01. Принципы формирования системы обслуживания

Самостоятельная работа:

СР01. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 1.2. Документация системы логистического обслуживания.

Краткое описание системы обслуживания. Спецификация логистического обслуживания. Спецификация предоставления обслуживания. Спецификация контроля над уровнем обслуживания.

Практические занятия

ПР02. Документация системы логистического обслуживания

Самостоятельная работа:

СР02. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 1.3. Методика разработки системы логистического обслуживания.

Этапы методики разработки и внедрения системы логистического обслуживания.

Оценка фактического состояния системы обслуживания на предприятии и планирование деятельности по ее разработке и внедрению. Документальное оформление (разработка процедур) обслуживания. Внедрение системы обслуживания. Организация внутреннего аудита и оценка уровня обслуживания.

Практические занятия

ПР03. Документальное оформление (разработка процедур) обслуживания

Самостоятельная работа:

СР03. Подготовить доклад на одну из выбранных тем

1. Уровни развития логистического сервиса
2. Определение, задачи и функции логистического сервиса
3. Факторы развития логистического сервиса
4. Основные требования логистического сервиса
5. Тенденции развития логистического сервиса
6. Принципы логистического сервиса
7. Разработки системы логистического обслуживания
8. Документация системы логистического обслуживания
9. Принципы формирования систем обслуживания

Раздел 2. Логистический сервис**Тема 2.1. Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей.**

Логистический сервис и его задачи. Основные принципы сервисной логистики. Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса.

Практические занятия

ПР04. Цели и задачи обслуживания потребителей

Самостоятельная работа:

СР04. Подготовить доклад на одну из выбранных тем

1. Принцип рентабельности при взаимодействии с потребителями в сервисной логистике
2. Принцип системности и комплексности в сервисной логистике
3. Принцип гармонизации в сервисной логистике
4. Принцип подвижности в сервисной логистике
5. Принцип адаптивности в сервисной логистике
6. Принцип согласованности в сервисной логистике

Тема 2.2. Элементы сервисной логистики.

Классификация логистического сервиса. Характеристики логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания потребителей.

Практические занятия

ПР05. Элементы сервисной логистики

Самостоятельная работа:

СР05. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 2.3. Основные показатели оценки логистического сервиса.

Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения. Параметры качества функционирования логистического сервиса.

Практические занятия

ПР06. Определение уровня сервиса

Самостоятельная работа:

СР06. Изучить следующие темы:

- факторы качества потребительского сервиса;
- элементы систем управления качеством в сервисных компаниях;
- международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.

Тема 2.4. Организация и управление сервисной логистикой.

Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов. Характеристики логистических провайдеров. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.

Практические занятия

ПР07. Совершенствование системы логистического сервиса

Самостоятельная работа:

СР07. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 2.5. Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом.

Логистический аутсорсинг. Международный рынок логистических услуг и его развитие в России.

Практические занятия

ПР08. Рынок логистических услуг за рубежом

Самостоятельная работа:

СР08. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

2. Процессное управление в сервисе : учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — ISBN 978-5-7422-6275-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html> (дата обращения: 24.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Левкин, Г. Г. Управление логистикой в организации (2-е издание) : учебное пособие / Г. Г. Левкин. — Саратов : Вузовское образование, 2013. — 131 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/17767.html> (дата обращения: 24.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Сервис и логистика на транспорте : учебное пособие / составители Н. Д. Папшева. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html> (дата обращения: 24.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83130.html>

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание Вами системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием Вашей успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от Вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это Вами. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, Вам всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая

серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию Вы должны начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в Вашей способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, Вам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

пользоваться реферативными и справочными материалами;

контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;

пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, словоописания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках найдены сведения, необходимые для ответа на них;

внимательно прочитать рекомендованную литературу;

составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР05	Элементы сервисной логистики	тест
ПР06	Определение уровня сервиса	контр. работа
ПР07	Совершенствование системы логистического сервиса	контр. работа
СР03	Подготовить доклад на одну из выбранных тем	доклад
СР04	Подготовить доклад на одну из выбранных тем	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ПК-1) Разрабатывает предложения по совершенствованию технологических процессов логистического сервиса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
<i>Знает:</i> методологические принципы формирования систем логистического обслуживания и основные принципы сервисной логистики	СР03, СР04, ПР05, Экз01
<i>Умеет:</i> оценивать уровень логистического сервиса и формировать предложения по его совершенствованию	ПР06, ПР07

Темы доклада СР03

1. Уровни развития логистического сервиса
2. Определение, задачи и функции логистического сервиса
3. Факторы развития логистического сервиса
4. Основные требования логистического сервиса
5. Тенденции развития логистического сервиса
6. Принципы логистического сервиса
7. Разработки системы логистического обслуживания
8. Документация системы логистического обслуживания
9. Принципы формирования систем обслуживания

Темы доклада СР04

1. Принцип рентабельности при взаимодействии с потребителями в сервисной логистике
2. Принцип системности и комплексности в сервисной логистике
3. Принцип гармонизации в сервисной логистике
4. Принцип подвижности в сервисной логистике
5. Принцип адаптивности в сервисной логистике
6. Принцип согласованности в сервисной логистике

Тестовые задания ПР05

1. Сервис — это:
 - а) работа по оказанию услуг в процессе удовлетворения нужд;
 - б) обслуживание потребителей;
 - в) предоставление гарантий в процессе продажи товаров.
2. Объектом логистического сервиса является:
 - а) материальный поток;
 - б) потребители материального потока;
 - в) материальные и связанные с ними информационные потоки;
 - г) посредники;
 - д) ни один ответ не верен.
3. Что такое логистический сервис?

а) совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом;

б) Часть экономической науки, предмет которой заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям;

в) оба ответа верны.

4. Кем может осуществляться логистический сервис:

а) предприятием — изготовителем продукции;

б) посредниками;

в) любым участником распределительной цепи.

5. Логистический сервис бывает:

а) послепродажным;

б) предпродажным;

в) во время продажи;

г) все ответы верны;

д) верны ответы а) и в).

6. Выберите наиболее верное утверждение:

а) Начиная с 70% и выше затраты на предоставление сервиса будут расти экспоненциально.

б) Предпродажная работа в области логистического сервиса – это гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, возврат на доработку и т.д.

в) Логистический сервис связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров.

7. Как изменяются затраты на обслуживание при уменьшении уровня логистического обслуживания:

а) увеличиваются;

б) уменьшаются;

в) практически не меняются?

8. Как меняются потери, вызванные ухудшением обслуживания при уменьшении уровня обслуживания:

а) увеличиваются;

б) уменьшаются;

в) сначала увеличиваются затем уменьшаются;

г) сначала уменьшаются затем увеличиваются?

9. Какова задача логистической службы?

а) определить оптимальную величину уровня обслуживания;

б) определить минимальную величину уровня обслуживания;

в) определить максимальную величину уровня обслуживания;

г) определить минимальный уровень затрат на обслуживания.

10. Графически оптимальный уровень сервиса находится

а) в точке максимума кривой общих затрат и потерь;

б) в точке минимума кривой общих затрат и потерь;

- в) в точке, где касательная перпендикулярна оси X;
- г) в точке, где касательная перпендикулярна оси Y.

11. Что из перечисленного относится к действиям, которые позволяют сформировать систему логистического сервиса?

- а) сегментация потребительского рынка;
- б) определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг;
- в) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень;
- г) сосредоточение внимания на наиболее значимых для покупателей услугах;
- д) все ответы верны

12. При повышении уровня обслуживания до 95-97%:

- а) экономический эффект повышается на 2%;
- б) расходы возрастают на 14%;
- в) экономический эффект повышается на 5%;
- г) расходы возрастают на 10%;
- д) верны ответы а) и б);
- е) верны ответы в) и г);
- ж) ни один ответ не верен.

13. В сервисной логистике различают:

- а) концепцию обеспечения базового уровня сервиса;
- б) концепцию полного удовлетворения потребителей;
- в) концепцию комплексного удовлетворения потребителей;
- г) верны ответы а) и б);
- д) верны ответы а) и в);
- е) верны ответы в) и б).

14. Согласно принятой за рубежом классификации компании, предоставляющие логистические услуги подразделяются на три основные группы:

- а) традиционный логистический посредник, 3PL-провайдер, 4PL-провайдер;
- б) типовой логистический посредник, 3PL-провайдер, 4PL-провайдер;
- в) TPL-провайдер, 2PL-провайдер, 3PL-провайдер;
- г) 2PL-провайдер, 3PL-провайдер, 4PL-провайдер;
- д) комплексный логистический посредник, 3PL-провайдер, 4PL-провайдер.

15. Сегодня в области логистики наиболее растущим сегментом является:

- а) 2PL-провайдинг;
- б) 3PL-провайдинг;
- в) 4PL-провайдинг.

16. Потери, вызванные ухудшением обслуживания при уменьшении уровня обслуживания:

- а) уменьшаются;
- б) сначала увеличиваются, затем уменьшаются;
- в) увеличиваются;
- г) сначала уменьшаются, затем увеличиваются;
- д) остаются без изменения.

17. Решение задач, стоящих перед логистическим сервисом, базируется на основе следующих показателей:

- а) величина прибыли в расчете на каждую предоставленную услугу;
- б) время выполнения заказа с момента получения заказа до момента доставки груза потребителю;
- в) наличие оптимальной величины запасов для бесперебойного обеспечения клиентов;
- г) доля заказов, которые могут быть предоставлены клиентам в любой момент времени из имеющихся запасов сервисного предприятия;
- д) доля правильно и оперативно сформированных и отправленных заказов потребителям;
- е) все ответы верны.

18. В чем главное отличие приобретения услуг от приобретения товаров:

- а) в отличие от приобретения товаров, время оказания услуги должно совпадать со специфическими потребностями покупателя;
- б) в отличие от приобретения товаров, качество оказываемой услуги трудно оценить;
- в) приобретение товаров происходит на основании оформления заказа на закупку, а приобретение услуг — контракта;
- г) верны ответы а, б;
- д) верны ответы б, в.

19. Что представляет собой уровень логистического сервиса?

- а) отношение количественной оценки фактически оказываемого объема логистического сервиса к количественной оценке теоретически возможного объема логистического сервиса;
- б) отношение количественной оценки теоретически возможного объема логистического сервиса к количественной оценке фактически оказываемого объема логистического сервиса.

20. При каком уровне логистического сервиса затраты на него всегда больше доходов?

- а) 70%;
- б) 80%;
- в) 100%.

21. Максимальный порог сервиса:

- а) это уровень логистического сервиса, при котором продавец не будет восприниматься рынком;
- б) это уровень логистического сервиса, после которого увеличение сервиса не сопровождается увеличением продаж.

22. Уровень сервиса рассчитывается по следующей формуле:

- а) $n = m/M * 100\%$;
- б) $n = m * M / 100\%$;
- в) оба ответа верны.

23. Расходы на логистический сервис-это:

- а) затраты, связанные с предоставлением потребителю комплекса услуг, сопутствующих продаже;
- б) совокупность нематериальных логистических операций;
- в) оба ответа неправильные.

24. $n=(m/M)*100\%$, где М –

- а) уровень сервиса;
- б) количественная оценка теоретически возможного объема логистических услуг;
- в) количественная оценка фактически оказываемого объема логистических услуг.

25. К ключевым параметрам качества обслуживания потребителей относятся:

- а) время от получения заказа до доставки; надежность и возможность доставки по требованию; стабильность снабжения;
- б) полнота и степень доступности выполнения заказа; удобство размещения и подтверждения заказа; объективность цен и регулярность информации о затратах на обслуживание;
- в) качество упаковки и выполнение пакетных и контейнерных перевозок; надежность и гибкость поставки; возможность выбора способа доставки;
- г) все ответы верны.

Задания к контрольной работе ПР06

Фирма фактически оказывает услуги по транспортировке грузов, разгрузке грузов и монтажу. Время на оказание данных услуг (по вариантам) приведено в табл. 1.

Всего в общий комплект услуг, оказываемых данной фирмой, входят еще две: погрузка грузов, на которую тратится 40 мин, сортировка - оказание данной услуги равно 45 мин.

Определить уровень логистического обслуживания данной фирмы.

Таблица 1 Время, затрачиваемое на оказание услуг

№ варианта	Транспортировка, мин.	Разгрузка, мин.	Монтаж, мин.
1	60	20	60
2	50	30	40
3	65	35	60
4	40	20	30
5	60	30	55
6	55	15	40
7	45	20	35
8	60	15	50
9	70	20	50
10	45	30	50

Задания к контрольной работе ПР07

Имеются следующие данные об услугах, оказываемых фирмой. Перечень теоретически возможных услуг приведен в табл. 1. Перечень фактически оказываемых фирмой услуг (по вариантам) приведен в табл. 2. Определите уровень сервиса и разработайте предложения по совершенствованию технологических процессов логистического сервиса

Таблица 1 Перечень услуг, которые теоретически могут быть оказаны фирмой

Но- мер услу- ги	Время, необхо- димое для оказания услуги, чел./ч	Но- мер услу- ги	Время, необхо- димое для ока- зания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время, необхо- димое для оказания услуги, чел./ч	Но мер усл уги	Время, не- обходимое для оказа- ния услу- ги, чел./ч
1	0,5	9	1	17	1	25	3
2	1	10	1	18	4	26	2
3	2	11	2	19	4	27	0,5
4	2	12	1	20	2	28	0,5
5	1	13	3	21	0,5	29	4
6	0,5	14	2	22	0,5	30	1
7	4	15	0,5	23	1	31	0,5
8	0,5	16	1	24	0,5	32	2

Таблица 2 Номера услуг, фактически оказываемых фирмой.

№ вари- анта	Номера услуг, фактически оказыва- емых фирмой
1	7, 8, 11, 16, 21, 27, 32
2	2, 5, 8, 12, 17, 22, 28
3	1, 4, 6, 13, 16, 20, 25
4	3, 8, 16, 17, 24, 29, 31
5	5, 7, 14, 15, 19, 23, 26
6	4, 9, 14, 18, 21, 27, 30
7	1, 2, 8, 11, 18, 22, 29
8	8, 10, 20, 24, 28, 31, 32
9	3, 5, 9, 11, 22, 26, 27
10	6, 8, 12, 17, 24, 26, 29

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей (предоставления логистического сервиса).

2. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.

3. Место логистического сервиса в логистической системе компании.

4. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.

5. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.

6. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.

7. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей.

8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.

9. Логистический сервис и его составляющие.

10. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».

11. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в ее приложении.

12. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.

13. Сущность управление логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.

14. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.

15. Формирование системы логистического сервиса: от стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг.

16. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.

17. Как объяснить влияние современной концепции «управления клиентами» на усиление взаимодействий между логистикой и маркетингом?

18. Что такое уровень логистического сервиса? Как он определяется? Какие уровни логистического сервиса существуют?

19. Что представляет собой управление логистическим сервисом?

20. Какова разница между управлением логистическим сервисом и формированием логистическим сервисом?

21. Перечислите основные категории потребительского сервиса. Каково место логистического сервиса в данной структуре?

22. Какова процедура проведения аудита обслуживания потребителей?

23. Какие методы обслуживания потребителей существуют?

24. Как можно охарактеризовать каждый из них?

25. В чем заключается политика обслуживания потребителей? Каково место логистики в ней?

26. Каково место логистического сервиса в интегрированной логистической системе компании?

27. Какие цели и задачи при реализации логистического сервиса преследуются компаниями?

28. В чем проблемы в управлении заказами клиентов? Какие механизмы для их решения существуют?

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий
Тест	правильно решено не менее 50% тестовых заданий
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, неуверенно.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 Мультимодальные перевозки

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Т.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***Н.Ю. Залукаева*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ ***А.В. Милованов*** _____

_____ подпись _____

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен проектировать и совершенствовать технологические процессы предоставления сервисных и логистических услуг	
ИД-2 (ПК-1) Разрабатывает предложения по совершенствованию логистических систем, в том числе с использованием технологий интермодальных и мультимодальных перевозок	<p>Знает: особенности реализации мультимодальных и интермодальных перевозок</p> <p>Умеет: решать задачи по оптимизации процессов взаимодействия видов транспорта и обслуживания потребителей транспортных услуг</p>

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
<i>Контактная работа</i>	52
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	
практические занятия	16
курсовое проектирование	
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	128
<i>Всего</i>	180

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Единая транспортная система

Краткая история. Особенности видов транспорта единой транспортной системы. Меры по усовершенствованию систем управления на транспорте, направленные на организацию и эффективное осуществление различных транспортно-технологических схем доставки грузов и пассажиров. Понятия «мультимодальные системы транспортировки» и «интермодальные транспортные технологии». Взаимодействие и координация видов транспорта.

Практические занятия

ПР01. Технология работы видов транспорта

Самостоятельная работа:

СР01. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 2. Мультимодальные системы транспортировки и интермодальные технологии

Прямое сообщение. Смешанное сообщение. Мультимодальное сообщение. Мультимодальные перевозки. Мультимодальность. Интермодальная технология. Основные задачи и цели мультимодального и интермодального транспорта. Понятие взаимодействие. Взаимодействие различных видов транспорта. Недостатки при взаимодействии различных видов транспорта.

Определение интегрального транспортного оператора. Порядок оформления документов. Обязанности оператора перед грузовладельцем. Доставка груза.

Работа оператора с клиентами. Оформление заявки. Выбор маршрута, транспортного средства. Варианты доставки груза.

Практические занятия

ПР02. Системы смешанных перевозок

Самостоятельная работа:

СР02. Подготовить доклад на одну из выбранных тем:

1. Транспортные узлы.
2. Терминальная система и терминальные сети.
3. Риски в условиях поставок.
4. Эффективность управления перевозками.
5. Спецификация интермодальных транспортных систем.
6. Элементы технического обеспечения мультимодальных систем транспортировки.
7. Требования в области совершенствования транспортных средств.
8. Мультимодальное сообщение.
9. Основные задачи и цели мультимодального и интермодального транспорта.
10. Взаимодействие различных видов транспорта.

Тема 3. Организация мультимодальных систем транспортировки и интермодальных технологий

Особенности интермодальных систем транспортировки. Стратегии для мультимодальных систем транспортировки. Транспортная экспедиция в мультимодальных системах транспортировки. Интегральный (универсальный) транспортный оператор.

Критерии принятия решения при выборе вида транспорта. Интермодальные (бесперегрузочные) технологии мультимодальной системы транспортировки.

ПР03. Пути повышения эффективности смешанных перевозок

Самостоятельная работа:

СР03. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 4. Мировые транспортные системы (транспортные коридоры)

Основные принципы формирования транспортных коридоров. Европейская система транспортных коридоров. Транспортные коридоры России.

ПР04. Транспортные узлы и транспортные коридоры

Самостоятельная работа:

СР04. Чтение учебной литературы, конспектирование, подготовка к практическим занятиям

Тема 5. Транспортные тарифы и издержки

Способы группировки транспортных издержек. Прямые и распределяемые издержки. Функции транспортных тарифов. Факторы, влияющие на формирование тарифов

ПР05. Структура тарифов

Самостоятельная работа:

СР05. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы

Тема 6. Правовое обеспечение мультимодальных систем транспортировки

Законодательные документы в области мультимодальных систем транспортировки и интермодальных технологий. Унифицированные международные и внутренние документы мультимодальной системы и интермодальной технологии. Регулирование мультимодального (смешанного) сообщения. Документы, регулирующие правовые отношения в перевозках. Юридические и коммерческие взаимоотношения. Страхование как метод обеспечения защиты от рисков.

ПР06. Нормативно-правовые документы

Самостоятельная работа:

СР06. Изучение теоретического материала

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Гаранин, С. Н. Мультимодальные перевозки : учебное пособие / С. Н. Гаранин. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2018. — 108 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85801.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

2. Гатиятуллин, М. Х. Автомобильные перевозки : учебное пособие / М. Х. Гатиятуллин, Р. Р. Загидуллин. — Казань : Казанский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 163 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73302.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

3. Левкин, Г. Г. Организация интермодальных перевозок : конспект лекций / Г. Г. Левкин. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 177 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31696.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Организация перевозок и безопасность движения: учебник / А. С. Афанасьев, И. В. Таневский, Т. А. Менухова [и др.]. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский горный университет, 2017. — 457 с. — ISBN 978-5-94211-797-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78144.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5. Прокофьева, Т. А. Логистические центры в транспортной системе России : учебное пособие / Т. А. Прокофьева, В. И. Сергеев. — Москва : ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012. — 524 с. — ISBN 978-5-905735-21-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8364.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание Вами системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием Вашей успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от Вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это Вами. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, Вам всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая

серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию Вы должны начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в Вашей способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, Вам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

пользоваться реферативными и справочными материалами;

контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;

пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, словоописания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках найдутся сведения, необходимые для ответа на них;

внимательно прочитать рекомендованную литературу;

составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обоз- начение	Наименование	Форма контроля
ПР02	Системы смешанных перевозок	контр. работа
ПР03	Пути повышения эффективности смешанных перевозок	контр. работа
ПР04	Транспортные узлы и транспортные коридоры	контр. работа
ПР05	Структура тарифов	контр. работа
СР02	Подготовить доклад на одну из выбранных тем	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обоз-начение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-2 (ПК-1) Разрабатывает предложения по совершенствованию логистических систем, в том числе с использованием технологий интермодальных и мультимодальных перевозок

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает: особенности реализации мультимодальных и интермодальных перевозок	СР02, Экз01
Умеет: решать задачи по оптимизации процессов взаимодействия видов транспорта и обслуживания потребителей транспортных услуг	ПР02, ПР03, ПР04, ПР05,

Темы для доклада СР02

1. Транспортные узлы.
2. Терминальная система и терминальные сети.
3. Риски в условиях поставок.
4. Эффективность управления перевозками.
5. Спецификация интермодальных транспортных систем.
6. Элементы технического обеспечения мультимодальных систем транспортировки.
7. Требования в области совершенствования транспортных средств.
8. Мультимодальное сообщение.
9. Основные задачи и цели мультимодального и интермодального транспорта.
10. Взаимодействие различных видов транспорта.

Задания к контрольной работе ПР02

Задание 1: Доставить в Россию оборудование двух типов из Финляндии и Германии для четырех дилеров расположенных в Мурманске, Вологде, Ярославле и Нижнем Новгороде. Исходные данные. Ежедневные продажи каждого дилера – 10 полных комплектов. Количество рабочих дней – 250. Тариф международной автомобильной перевозки 1 у.е. Грузоподъемность автопоезда 20 т. Стоимость перевозки одного контейнера морем – 700 у.е. Внутривосточный автомобильный тариф – 0,6 у.е. затраты на железнодорожную перевозку по маршрутам: Хельсинки–Москва 939 у.е., Санкт-Петербург–Москва 389 у.е.

Дополнительные данные в таблицах.

Варианты маршрутов

Вариант	Описание маршрута
1	Прямые поставки с каждого склада производителя непосредственно каждому дилеру в России в полностью груженых автопоездах
2	Прямые поставки с каждого склада производителя непосредственно каждому дилеру в России в груженых автопоездах – величина загрузки рассчитывается по формуле Уилсона.
3	Поставки с каждого склада производителя железнодорожным транспортом до склада в Москве, а со склада в Москве дилерам в груженых автопоездах – величина загрузки рассчитывается по формуле Уилсона.
4	Поставки с каждого склада производителя железнодорожным транспортом до склада в Москве (на складе консолидируют товары в комплекты из оборудования первого и второго типа), а со склада в Москве дилерам отправляются комплекты в полностью груженых автопоездах.

5	Поставки с каждого склада производителя железнодорожным транспортом до склада в Москве (на складе консолидируют товары в комплекты из оборудования первого и второго типа), а со склада в Москве дилерам отправляются комплекты в груженых автопоездах – величина загрузки рассчитывается по формуле Уилсона.
---	---

Расстояния перевозки, км

Пункт отправления	Пункт назначения			
	Мурманск	Вологда	Ярославль	Нижний Новгород
Хельсинки	1442	964	1096	1469
Санкт-Петербург	1359	655	762	1125
Москва	1695	443	248	403

Данные для анализа транспортно-складских издержек

Город (страна поставщика)	Вид продукции	Вес, кг	Стоимость единицы продукции, у.е.	Затраты на хранение (в год) на единицу продукции, у.е.
Хельсинки (Финляндия)	Оборудование первого типа	40	350	51,5
Гамбург (Германия)	Оборудование второго типа	80	700	105

Задание 2: Транспортной фирме поручено в течение двух суток доставить из пункта А в пункт В 1012 тонн груза общей стоимостью 140668 долларов.

Груз можно доставить по автомобильной дороге на пятитонных грузовиках при стоимости одного рейса 153 доллара. Можно - речными теплоходами грузоподъемностью 210 тонн и стоимостью одного рейса 3100 долларов, или баржей - грузоподъемностью 2200 тонн и стоимостью рейса 320 долларов.

Можно перебрасывать груз самолетами грузоподъемностью 20 тонн при стоимости одного рейса 1200 долларов. Разница - в сроках доставки.

Грузовику на дорогу до пункта В необходимо трое суток, теплоходам - четверо суток, барже - пять суток, а самолет обеспечивает доставку в течение полусуток. За каждые сутки просрочки транспортная фирма должна заплатить штраф в размере 12 % от стоимости доставленного груза.

За каждые сутки более ранней доставки, чем это обусловлено в договоре, фирме полагается премия в размере тоже 12 % от стоимости доставленного груза.

Сколько и каких транспортных средств следует привлечь фирме к реализации транспортной операции, чтобы обеспечить минимальные затраты на ее проведение?

При этом следует учесть, что в распоряжении фирмы имеется только 8 самолетов, 30 автомобилей, 10 теплоходов и 4 баржи, а перегонка пустого транспортного средства из пункта В в пункт А стоит половину цены грузового рейса.

Задание к контрольной работе ПР03

Необходимо определить какой из факторов (емкость склада, мощность погрузочно-разгрузочных механизмов или пропускная способность железнодорожных путей) является для терминала лимитирующим фактором. Исходные данные приведены в таблице. Сравните максимальную существующую пропускную способность терминала по емкости склада, по производительности оборудования, по числу подаваемых на железнодорожные пути контейнерных вагонов.

Характеристики железнодорожно-автомобильного контейнерного терминала

Показатель	Значение
Емкость терминала, TEU	600

Среднее время хранения, сут	4
Количество козловых кранов, шт	2
Производительность крана, операций/ч	24
Число контейнероопераций на один контейнер, ед.	4
Количество составов, подаваемых ежедневно на терминал, ед.	3
Максимальное количество контейнерных вагонов в подаваемом составе, ед.	45
Количество контейнеромест на один вагон, ед.	2
Время подачи и уборки состава, ч	1,3
Коэффициент обработки состава	0,75
Число часов работы терминала, ч/сут	20
Коэффициент использования оборудования	0,83
Коэффициент неравномерности потока	1,3
Число рабочих дней терминала, ден./год	365

Задание к контрольной работе ПР04

Рассмотреть транспортные коридоры России. Европейская система транспортных коридоров. Составить конспект с описанием основных отличительных черт транспортного коридора (направление, основные транспортные узлы, грузопотоки, технологии, пограничные переходы, связь с другими транспортными коридорами).

Каждому из коридоров присвоено собственное обозначение:

- коридор "Север - Юг" - NS;
- коридор "Транссиб" - TS;
- коридор "Северный морской путь" - SMP;
- коридор "Приморье-1" (Харбин - Гродеково - Владивосток/Находка/Восточный - порты АТР) - PR1;
- коридор "Приморье-2" (Хуньчунь - Краскино - Посъет/Зарубино - порты АТР) - PR2;
- панъевропейский транспортный коридор № 1 - PE1;
- панъевропейский транспортный коридор № 9 - PE9.

В составе коридоров выделены основные железнодорожные, автомобильные и водные маршруты и ответвления от них, обозначение которых включает наименование коридора, вид транспорта и порядковый номер (для ответвлений от основного маршрута). Железнодорожные маршруты обозначены буквой "R", автомобильные - буквой "A", водные - буквой "W".

Ответвления от основных маршрутов коридоров "Север - Юг" и PE9 пронумерованы в направлении с севера на юг, при этом с восточной стороны от основного маршрута они имеют нечетные номера, с западной - четные.

Ответвления от основного маршрута коридора "Транссиб" пронумерованы в направлении с запада на восток, при этом с северной стороны от основного маршрута они имеют нечетные номера, с южной - четные.

Задание к контрольной работе ПР05

Произвести расчет стоимости перевозки холодильных компрессоров из России в США по двум вариантам: в контейнерах и в ящичной таре. На основе расчетов выбрать наиболее экономичный вариант.

Исходные данные для расчетов:

Объем груза — 300 т.

Схема перевозки: по железной дороге от Ростова до Санкт-Петербурга и далее морем от Санкт-Петербурга до Бостона.

Стоимость перевозки по железной дороге:

— в контейнерах — 13200 руб. за 20-футовый контейнер;

— в ящичной таре — 36900 руб./вагон.

Загрузка груза:

— в контейнер — 5 т;

— в вагон — 13 т.

Стоимость перевалки с железной дороги в морское судно:

— в контейнерах — 1500 руб./контейнер;

— в ящичной таре — 1210 руб./т.

Стоимость фрахта:

— в контейнерах — 5700 дол. за 20-футовый контейнер;

— в ящичной таре — 6550 дол./т (класс груза 7).

Тестовые задания к экзамену Экз01

1. Понятие транспортный процесс подразумевает

а) подачу подвижного состава под погрузку, погрузку груза, его перевозку и выгрузку;

б) перемещение грузов или пассажиров;

в) перевозка одним видом транспорта.

2. Перевозка грузов двумя и более видами транспорта на основании договора смешанной перевозки из пункта в одной стране до обусловленного пункта доставки в другой стране называют:

а) перевозка в прямом сообщении;

б) **прямая смешанная (комбинированная) перевозка;**

в) **международная смешанная перевозка.**

3. Рациональная организация перевозки приводит (возможен множественный ответ)

а) уменьшению отрицательных воздействий на окружающую среду;

б) **к снижению общих затрат на логистику;**

в) уменьшению длительности цикла обслуживания заказчиков;

г) увеличению общих затрат предприятия.

4. Мультиmodalная перевозка

а) перевозка одним видом транспорта;

б) то перевозки, которые осуществляются различными видами транспорта, но в рамках одного договора.

в) система доставки грузов в международном сообщении;

г) использование комбинации двух видов транспорта при одновременной перевозке (перевозка груженых автомобилей морскими суднами).

5. Комбинированная перевозка

а) перевозка одним видом транспорта;

б) последовательная перевозка несколькими видами транспорта;

в) одновременная перевозка двумя видами транспорта.

6. Униmodalная перевозка

а) перевозка одним видом транспорта от двери до двери;

б) доставка до порта отправления на автомобиле, затем доставка до порта назначения на контейнеровозе;

в) железнодорожный состав доставляется часть пути на пароме;

г) контрейлерные перевозки.

7. Систему, в соответствии с которой кузов автомобиля снимают с шасси, перевозят по железной дороге и ставят на другое шасси для доставки к месту назначения, называют
- съемные кузова
 - контейнерная система
 - контрейлерная система
8. Основные проблемы, возникающие при создании логистической системы в международном масштабе (возможен множественный ответ)
- наличие таможенных и технических ограничений при пересечении границы;
 - требования контрагентов к унификации технологии транспортировки и транспортным средствам;
 - требования к технологическим процессам на микроуровне;
 - сложности в передаче прав собственности и коммерческого риска от продавца к покупателю.
9. Базисные условия поставки в Инкотермс классифицированы последующим четырём категориям
- A, B, F, D;
 - E, F, C, D;
 - E, P, D, V.
10. Оператор интермодальной перевозки
- самостоятельно осуществляет доставку на всем пути движения товара.
 - заключает договоров на перевозку и планирование выделения необходимых транспортных средств или резервирование места на транспортном средстве;
 - от своего лица заключает договоры на перевозку с транспортными организациями;
11. Совокупность различных видов транспорта, работающих в одном направлении с учетом стратегических грузо- и пассажиропотоков при развитой транспортной инфраструктуре
- транспортная система;
 - транспортный коридор;
 - транспортная инфраструктура.
12. Объектами международной инфраструктуры общеевропейского значения на территории России являются транспортные коридоры
- 4,6,9
 - 2,6,9
 - 1,2,9
13. Морской порт Калининград с железнодорожными подходами к нему, автомагистральные дороги до границы с Польшей с соответствующими пограничными переходами на границах с Литвой и Польшей включает
- коридор №9
 - коридор № 2
 - коридор №1

14. От Берлина (Германия) через Варшаву (Польша), Минск (Беларусь) до Москвы, обеспечивая связь между Западом и Востоком проходит

- а) коридор №9
- б) коридор № 2
- в) коридор №1

15. Автомобильный транспорт при выполнении перевозок в международном сообщении должен учитывать требования следующих нормативных документов (возможен множественный ответ)

- а) Конвенции о договоре перевозки грузов по внутренним водным путям (КПГВ)
- б) Конвенции о договоре международной дорожной перевозки грузов (КДПГ)
- в) Европейского соглашения о работе транспортных средств, осуществляющих международные автомобильные перевозки (ЕСТР)

16. Инкотермс – это

- а) Правила взаимодействия видов транспорта в мультимодальных сообщениях
- б) Правила для толкования торговых терминов
- в) Правила, регламентирующие деятельность автомобильного транспорта при выполнении перевозок в международном сообщении.

17. Признаками мультимодальной системы считают (возможен множественный ответ)

- а) наличие одного оператора доставки от начального до конечных пунктов логистической системы как единого ответственного за исполнение договора;
- б) единого транспортного документа;
- в) единой сквозной ставки фрахта
- г) единого экспедитора на одной перевозке на всех участках транспортного процесса.

18. Мариинская система в России связала каналами моря

- а) Белое, Балтийское, Каспийское, Азовское и Черное моря;
- б) Баренцево, Белое, Каспийское, Азовское и Черное моря;
- в) Белое, Балтийское, Каспийское, Аральское и Черное моря.

19. Технология, при которой узловой пункт связан с многочисленными радиальными маршрутами клиентов получила название

- а) Лучевая;
- б) Бесперегрузочная;
- в) Ступица и спица.

20. Понятие «фидерная перевозка» можно определить, как

- а) Перевозка малых партий груза по разным направлениям из большого центра;
- б) Перевозка последовательно несколькими видами транспорта;
- в) Перевозка параллельно несколькими видами транспорта.

21. Универсальный транспортный оператор

- а) Перевозчик и экспедитор, отвечающий за весь процесс перевозки в мультимодальном сообщении;
- б) Перевозчик, выполняющий перемещения разнообразных грузов;

в) Оператор, организующий отправку груза по заказу грузовладельца.

22. Комбинированные железнодорожно-автомобильные перевозки подвижного состава автомобильного транспорта – прицепов, полуприцепов, прицепов для тяжелых неделимых грузов или съемных кузовов, выполняющих транспортировку грузов, на железнодорожной платформе, это

- а) Контейнерная система;
- б) **Контрейлерная система;**
- в) Контейнерная платформа.

23. Ролкерная система, или как ее называют система «ро-ро» - это

- а) Рейсовая работа по времени, согласованному с заказчиком;
- б) Транспортировка с перевалкой грузов в устьевых портах;
- в) **Перевозка грузов на судах водных видов транспорта, обеспечивающих горизонтальную погрузку-выгрузку.**

24. При использовании интермодальной технологии

- а) уменьшается количество перевалочных пунктов;
- б) **увеличивается количество перевалочных пунктов;**
- в) количество перевалочных пунктов остается без изменения.

25. Интермодальный оператор осуществляет свою деятельность

- а) от своего имени и за свой счет;
- б) от своего имени и за счет клиента;
- в) **от имени клиента и за его счет;**
- г) от имени клиента и за свой счет

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Транспортная сеть.
 2. Транспортные системы: мультимодальные системы и их разновидность – интермодальная технология.
 3. Транспортные коридоры. Исторические аспекты формирования мультимодального сообщения в России.
 4. Единая транспортная система.
 5. Железнодорожный и автомобильный транспорт, основные сравнительные характеристики.
 6. внутренний водный (речной), морской, воздушный, трубопроводный транспорт: основные сравнительные характеристики.
 7. Преимущества и недостатки каждого вида транспорта
 8. Технологии работы железнодорожного, автомобильного, внутренне водного, морского, воздушного, трубопроводного транспорта. Особенности технологии транспортировки на данных видах транспорта
 9. Прямое сообщение. Смешанное сообщение. Мультимодальное сообщение. Мультимодальные перевозки.
 10. Мультимодальность. Интермодальная технология. Основные задачи и цели мультимодального и интермодального транспорта.
 11. Понятие взаимодействие. Взаимодействие различных видов транспорта. Недостатки при взаимодействии различных видов транспорта.
-

12. Определение интегрального транспортного оператора. Порядок оформления документов. Обязанности оператора перед грузовладельцем. Доставка груза.
13. Работа оператора с клиентами. Оформление заявки.
14. Выбор маршрута, транспортного средства. Варианты доставки груза.
15. Факторы, влияющие на перегруженность транспортных коммуникаций Развитие взаимодействия между различными видами транспорта.
16. Развитие интермодальных технологий: проблемы и пути их решения.
17. Транспортные коридоры России: становление и развитие.
18. Развитие транспортной сети Российской Федерации
19. Технические аспекты унифицированных грузовых систем.
20. Трейлерные, контрейлерные системы. Съёмные кузова. Контрейлер: определение, конструкция, назначения, применение. Контрейлерные перевозки.
21. Система «плавания река-море». Ролкерные системы. Лихтеровозочные системы. Система паромных переправ. Технические аспекты системы паромных переправ.
22. Контейнерные и пакетные системы. Контейнер: эффективность использования, преимущества и недостатки данной системы, организация перевозок в контейнере.
23. Классификация контейнеров: по характеру использования, по материалу изготовления, по грузоподъемности, по назначению
24. Транспортный пакет (паллет): определение, назначение, формирование.
25. Документы, регулирующие мультимодальные (смешанные) перевозки.
26. Договор, контракт: понятие, юридические аспекты, виды. Накладная: порядок оформления, виды в зависимости от типа сообщения.
27. Особенности документооборота в мультимодальном сообщении с применением интермодальной технологии. Понятие сквозной коносамент.
28. Товаросопроводительные документы, необходимые при мультимодальной перевозке.
29. Транспортная экспедиция в мультимодальных системах транспортировки. Преимущества транспортного процесса, организованного с помощью экспедитора
30. Различия между прямыми перевозками и смешанными. Особенности мультимодального сообщения: наличие единого оператора, размещение объектов транспортной инфраструктуры, крупные транспортные узлы.
31. Различные варианты построения транспортной сети для мультимодальных перевозок.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к

Наименование, обозначение	Показатель
	докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Экзамен (Экз01).

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

Продолжительность тестирования: 80 минут.

Результаты тестирования оцениваются максимально 40 баллами, при этом процент правильных ответов P (0-100%) приводится к норме N в 40 баллов по следующей формуле:

$$N=0,4*P$$

Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом результатов текущего контроля (приведенных к норме в 60 баллов) с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«отлично»	81-100
«хорошо»	61-80
«удовлетворительно»	41-60
«неудовлетворительно»	0-40

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 Нормативно-правовое регулирование международных перевозок

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

и экспедирования грузов

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: **очная**

Кафедра: **Техника и технологии автомобильного транспорта**

(наименование кафедры)

Составитель:

К.Т.Н., ДОЦЕНТ

степень, должность

подпись

А.А. Гуськов

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

подпись

А.В. Милованов

инициалы, фамилия

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен контролировать ключевые операционные и финансовые показатели эффективности логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок	
ИД-3 (ПК-3) Способен применять основы международного законодательства, включая сертификацию и лицензирование в сфере предоставления транспортных услуг, а также основы нормативно-правового регулирования логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок в международном сообщении	Знает основы действующих стандартов и нормативно-правовых актов в логистической деятельности по перевозке грузов.
	Умеет использовать полученные знания в области международного транспортного права при организации перевозок грузов различными видами транспорта.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения	
	Очная	
	1 семестр	2 семестр
<i>Контактная работа</i>	33	52
занятия лекционного типа	16	32
лабораторные занятия		
практические занятия	16	16
курсовое проектирование		
консультации		2
промежуточная аттестация	1	2
<i>Самостоятельная работа</i>	75	56
<i>Всего</i>	108	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие международного транспортного права

Предмет и метод международного транспортного права (МТП). Нормы международного транспортного права. Коллизионные нормы международного транспортного права. Система международного транспортного права. Функции международного транспортного права.

Особенности международно-правового регулирования транспортных отношений. Понятие и классификация источников международного транспортного права. Общая характеристика каждого из источников. Участие ММПО и МНПО в регулировании международных транспортных отношений. ММПО в области транспорта.

Понятие международных транспортных правоотношений. Физические лица как субъекты международных транспортных правоотношений. Юридические лица как субъекты международных транспортных правоотношений. Государство как субъект международных транспортных правоотношений.

Тема 2. Источники международного транспортного права

Классификация источников, регулирующих международное транспортное право. Международные транспортные договоры в области регулирования морских, железнодорожных, автомобильных, воздушных, мешанных перевозок. Роль международного договора в современном МТП.

Понятие источника транспортного права. Виды источников транспортного права. Конституция РФ, Гражданский кодекс в сфере транспорта. Основные источники транспортного права (по отраслям транспортного законодательства: Воздушный кодекс; Кодекс Торгового мореплавания; Закон о железнодорожном транспорте, Устав железных дорог; Устав внутреннего водного транспорта; Устав автомобильного транспорта).

Международный обычай, как источник МТП, общая характеристика, особенности. Общие принципы права, а также судебные прецеденты, общая характеристика.

Тема 3. Международные транспортные организации.

Виды международных межправительственных организаций, занимающихся вопросами регулирования международных перевозок. Роль ООН в регулировании международных перевозок.

Общая характеристика, цели, задачи, функции, полномочия, организационные структуры, основы деятельности международных транспортных организаций различных видов транспорта.

Деятельность Европейского союза в транспортной сфере.

Тема 4. Правовое регулирование международных автомобильных перевозок.

Понятие и особенности международных перевозок автомобильным транспортом. Международные договоры, как основные источники, регулирующие взаимоотношения между государствами в сфере автомобильных перевозок: Конвенция о договоре международной дорожной перевозки грузов (КДПГ) 1956 г.; Конвенция о договоре междунетной автомобильной перевозки пассажиров и багажа (КАПП) 1973 г.; Конвенция о дорожном движении; Конвенция о международной перевозке грузов с применением книжки МДП.

Тема 5. Правовое регулирование международных железнодорожных перевозок

Понятие, специфика, особенности международных железнодорожных перевозок. Кодификация норм о международных железнодорожных перевозках. Перевозка грузов КОТИФ, СМГС, СМПС.

Тема 6. Правовое регулирование международных воздушных перевозок

Понятие и особенности международных воздушных перевозок. Классификация международно-правовых источников, регулирующих международные воздушные перевозки.

«Свободы воздуха» или коммерческие права, их регламентация. Чикагская конвенция о международной гражданской авиации 1944г Особенности Варшавской и Монреальской систем регулирования.

Тема 7. Правовое регулирование международных морских перевозок

Виды морского судоходства и формы перевозок. Нормативно-правовое регулирование вопросов, связанных с морскими перевозками: международные договоры, как основополагающий источник; международный обычай.

Коносамент, Гаагские правила, Гаагско-Висбийские правила, Гамбургские правила.

Тема 8. Правовое регулирование международных перевозок по внутренним водным путям.

Понятие и особенность международных перевозок по внутренним водным путям. Классификация источников правового регулирования международных перевозок по внутренним водным путям.

Будапештская конвенция о договоре перевозки по внутренним водным путям (КПГВ). Права и обязанности перевозчика и грузоотправителя в соответствии с положениями данной конвенции, транспортный документ, необходимый при перевозке грузов, институт ответственности в отношении участников перевозки.

Братиславские соглашения, их значение.

Тема 9. Правовое регулирование международных перевозок опасных грузов.

Понятие и классификация опасных грузов. Классы опасности опасных грузов. Классификационные коды опасных грузов.

Общие требования к перевозочным документам при перевозке опасных грузов. Обязанности основных участников перевозки опасных грузов: обязанности грузоотправителя опасных грузов, обязанности перевозчика, грузополучателя и остальных участников перевозки опасных грузов.

Тема 10. Правовое регулирование транспортного обеспечения международной торговли.

Понятие транспортного обеспечения международной торговли. Транспортные условия в международном торговом контракте. Транспортные особенности базиса поставки товаров.

Функционирование организационно-управленческой составляющей транспортного обеспечения международной торговли. Методы организации перевозок товаров. Транспортно-технологические системы.

Понятие договора международной перевозки груза. Правовая природа договора международной перевозки груза. Ответственность по договору международной перевозки груза.

Тема 11. Международные перевозки грузов в смешанном сообщении.

Понятие и характеристика международных перевозок грузов в смешанном сообщении. Конвенция о международных смешанных перевозках грузов 1980 г. Правила ЮНКТАД/МТП. Документы смешанных перевозок.

Понятие транзита. Нормативная регламентация и принципы транзита. Транзитные и транспортные коридоры.

Правовое регулирование перемещения товаров и транспортных средств через таможенную границу. Таможенные процедуры таможенного транзита. Перемещение транспортных средств международной перевозки при международных перевозках товаров.

Перевозка товаров под таможенным контролем. Таможенная транзитная система МДП.

Тема 12. Правовое регулирование транспортно-экспедиционного обслуживания международных перевозок.

Понятие транспортно-экспедиционного обслуживания международных перевозок. Транспортно-экспедиторские организации и ассоциации. Источники, регулирующие транспортно-экспедиционное обслуживание в международных перевозках. Договор международной транспортной экспедиции. Ответственность по договору международной транспортной экспедиции. Генеральные условия экспедиторов Российской Федерации.

Тема 13. Страхование в транспортно-логистических системах при международных перевозках.

Страхование как метод воздействия на риски при организации международных транспортно-логистических систем. Отдельные виды страхования при организации международных перевозок. Договор страхования.

Практические занятия

ПР01. Понятие международного транспортного права. Источники международного транспортного права. Международные транспортные организации

ПР02. Правовое регулирование международных перевозок различных видов транспорта.

ПР03. Правовое регулирование международных перевозок опасных грузов.

ПР04. Правовое регулирование транспортного обеспечения международной торговли.

ПР05. Международные перевозки грузов в смешанном сообщении

ПР06. Правовое регулирование транспортно-экспедиционного обслуживания международных перевозок.

ПР07. Страхование в транспортно-логистических системах при международных перевозках.

Самостоятельная работа:

СР01. Подготовить реферат

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Луценко П.А. Транспортное право [Электронный ресурс] : учебное пособие / П.А. Луценко. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Воронежский Государственный Аграрный Университет им. Императора Петра Первого, 2015. — 140 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72775.html>

2. Гатиятуллин М.Х. Автомобильные перевозки [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Х. Гатиятуллин, Р.Р. Загидуллин. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73302.html>

3. Турсина Е.А. Учет автомобильного транспорта на предприятии [Электронный ресурс]/ Турсина Е.А.— Электрон. текстовые данные. — М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. 0– 252 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1863>. — ЭБС «IPRbooks»,

4. Овчинников, С. Н. Международное таможенное право : учебное пособие / С. Н. Овчинников. — Владивосток : Владивостокский филиал Российской таможенной академии, 2012. — 176 с. — ISBN 978-5-9590-0575-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/25765.html>

5. Анохин С.А. Нормативно-правовое регулирование транспортной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Анохин, Н.В. Пеньшин, В.А. Гавриков. — Тамбов: ФГБОУ ВПО ТГТУ, 2016. - Режим доступа к книге: <http://www.tstu.ru/book/elib1/exe/2017/Anochin.exe>

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения разделов данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной области науки.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное - это понять изложенное в учебнике, а не «заучить».

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению. Затем необходимо самостоятельно решить несколько аналогичных задач из сборников задач, приводимых в разделах рабочей программы, и после этого решать соответствующие задачи из сборников тестовых заданий и контрольных работ.

Закончив изучение раздела, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к промежуточной аттестации. Кроме того, ответив на вопрос или написав соответствующую формулу (уравнение), можно по учебнику (конспекту лекций) быстро проверить, правильно ли это сделано. Наконец, по тетради с такими вопросами можно установить, весь ли материал, предусмотренный программой, изучен.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Понятие международного транспортного права. Источники международного транспортного права. Международные транспортные организации	опрос
ПР02	Правовое регулирование международных перевозок различных видов транспорта.	тест
ПР05	Международные перевозки грузов в смешанном сообщении	контр. работа
ПР06	Правовое регулирование транспортно-экспедиционного обслуживания международных перевозок.	опрос
СР01	Подготовить реферат	реферат

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	1 семестр
Экз01	Экзамен	2 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-3 (ПК-3) Способен применять основы международного законодательства, включая сертификацию и лицензирование в сфере предоставления транспортных услуг, а также основы нормативно-правового регулирования логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок в международном сообщении

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает основы действующих стандартов и нормативно-правовых актов в логистической деятельности по перевозке грузов.	ПР01, ПР02, Зач01

Теоретические вопросы к опросу ПР01

1. Роль международного транспортного права в отношениях между государствами в современных условиях.
2. Специфический характер предмета и метода правового регулирования в сфере международного регулирования логистической деятельности.
3. Общая характеристика субъектов международного транспортного права.
4. Понятие и роль транспорта в современных условиях сотрудничества государств.
5. Международный договор, как источник международного транспортного права, специфика, особенности.
6. Классификация международных транспортных договоров и соглашений.
7. Роль и место коллизионных норм в регулировании транспортных правоотношений.
8. Виды, структура коллизионных норм.
9. Общая характеристика и особенности внутренних источников, в которых содержатся отдельные положения о международной перевозке.
10. Общая характеристика и особенности законов и подзаконных актов, регулирующих международные перевозки.
11. Виды международных межправительственных организаций в сфере транспорта.

Тестовые задания к контрольной работе ПР02

1. Международное транспортное право – это:

- а) самостоятельная отрасль международного права;
- б) комплексная отрасль международного права;
- в) учебная дисциплина, изучающая вопросы регулирования международных транспортных сообщений.

2. В предмет МТП входят отношения между государствами, возникающие по поводу:

- а) использования своей и иностранной территории для осуществления и обеспечения международных транспортных коммуникаций;
- б) использования транспорта для осуществления международной перевозочной деятельности
- в) использования своей и иностранной территории транспортом для осуществления международных транспортных сообщений и перевозок пассажиров и грузов

3. Какой факт является решающим для признания совершившейся транспортной перевозки в качестве международной:

- а) пересечение перевозчиком государственной границы своей страны в соответствии с его разрешением

- б) пересечение перевозчиком границы своей страны и другого государства в соответствии с разрешением своей страны и иностранного государства
- в) пересечение перевозчиком границы своей страны и другого государства на основании принципа свободы передвижения
- г) пересечение перевозчиком границы своего государства и другого на основании международного договора

4. Международное транспортное сообщение регулируется только:

- а) международным правом
- б) международным и национальным правом
- в) международным публичным, частным и внутренним правом

5. К источникам международного транспортного права относятся:

- а) договор и обычай
- б) договор, обычай и вспомогательные источники
- в) договор, обычай, вспомогательные источники и национальный закон

6. При регулировании международных транспортных сообщений и перевозок внутреннее транспортное право:

- а) не применяется к международным транспортным перевозкам
- б) применяется частично
- в) применяется во взаимодействии с международным правом
- г) применяется во взаимодействии с международным правом и международным частным правом

7. Функции норм международного транспортного права:

- а) в урегулировании международных транспортных связей между государствами
- б) заменять нормы внутреннего транспортного права
- в) быть вспомогательным источником регулирования международных транспортных сообщений и перевозок

8. Какой правовой режим воздушного пространства расположенного над открытым морем:

- а) территория государства
- б) международное пространство
- в) пространство со смешанным правовым режимом
- г) правовой режим не определен

9. Свободы воздуха - это:

- а) коммерческие права в международном воздушном сообщении
- б) научное наименование Чикагской конвенции
- в) исключительные права государства
- г) правила полетов

10. Какая из систем регулирования воздушных перевозок действует:

- а) гвадалахарская
- б) варшавская
- в) монреальская
- г) уругвайская

11. Разрешены ли перевозки грузов иностранными транспортными средствами между пунктами, расположенными на территории России:

- а) разрешены
- б) разрешены, при наличии лицензии
- в) разрешены, если перевозка предполагает транзит через территорию иностранного государства
- г) запрещены

12. При каком виде перевозок используется коносамент:

- а) морские, речные
- в) железнодорожные
- г) смешанных
- д) автомобильные.

13. Международная смешанная перевозка -

- а) перевозка грузов по меньшей мере двумя разными видами транспорта на основании договора смешанной перевозки из места в одной стране, где грузы поступают в ведение оператора смешанной перевозки, до обусловленного места доставки в другой стране
- б) перевозка в которой доставку груза от отправителя к получателю осуществляют по крайней мере два различных вида транспорта, когда она выполняется на этом маршруте под ответственностью только одного перевозчика, по единому транспортному документу, подтверждающему заключение договора перевозки, и оплачивается по единой сквозной тарифной ставке
- в) перевозка в специально созданных транспортных единицах или средствах, приспособленных для перевозки грузов на различных видах транспорта (контейнер, съемный кузов, лихтер, роллтрейлер, роудрейлер)
- г) перевозки с использованием технических средств одного вида транспорта для перевозок на другом (груженный автомобиль перевозится по железной дороге, груженный железнодорожный вагон перевозится на морском пароме)

14. Какой основной международно-правовой документ, регламентирующий порядок осуществления смешанной перевозки:

- а) Венская конвенция 1980г., о перевозках в смешанном сообщении
- б) Конвенция УНИДРУА - ЕЭК 1958г. о перевозках грузов разными видами транспорта.
- в) КОТИФ
- г) Женевская конвенция ООН 1980г. о международных смешанных перевозках грузов

15. Определите признаки хромяющих отношений в МТП:

- а) различие в толковании понятия судами разных государств
- б) понятие, имеющее законодательное закрепление в одном государстве, но не имеющее такового в другом
- в) верно а) и б)
- г) нет верного ответа

16. Любой иск в связи с международной перевозкой грузов по Конвенции ООН о морской перевозке грузов погашается давностью, если судебное или арбитражное разбирательство не было начато в течение:

- а) 1 года
- б) 2 лет
- в) 3 лет
- г) 4 лет

17. Что понимается под коммерческими правами в международном транспортном праве:

- а) права по распоряжению грузом
- б) лицензии на внешнюю торговлю
- в) свободы воздуха
- г) правила торгового судоходства

18. Право плавание под Государственным флагом Российской Федерации морское судно приобретает с момента:

- а) завершения его строительства и спуска на воду
- б) заключения договора купли-продажи иностранного судна

- в) регистрации в реестре судов Российской Федерации
- г) исключения из реестра судов иностранного государства

19. Чтобы транспортное сообщение было признано международным необходимо договориться об этом:

- а) транспортным перевозчикам из двух стран
- б) двум государствам
- в) двум государствам и транспортным перевозчикам из этих стран.

20. Женевская конвенция призвана

- а) регулировать порядок осуществления железнодорожных перевозок в международном сообщении между европейскими странами, рядом стран Азии и Северной Африки
- б) регулировать отношения, возникающие в процессе перевозки международных торговых грузов автомобильным транспортом.
- в) установление минимальных стандартов, отвечающих требованиям по безопасности при постройке, оборудовании и эксплуатации судов.
- г) координируют и представляют интересы авиатранспортной отрасли в таких областях как обеспечение безопасности полетов, производство полетов, тарифная политика, тех обслуживание, авиационная безопасность.

21. Как называется документ, удостоверяющий наличие и содержание договора фрахтования, заключаемого между фрахтователем и фрахтовщиком, и рассчитанный на перевозку крупных партий грузов?

- а) чартер
- б) лицензия
- в) коносамент
- г) билет

22. Возникают ли правоотношения между грузовладельцем и перевозчиками при смешанной перевозке?

- а) возникают
- б) не возникают
- в) на усмотрение сторон

23. Право какого государства распространяется на суда во время плавания по морским путям?

- а) право государства, которому принадлежит судно
- б) право государства, на территории которого находится судно
- в) международное право
- г) право государства, которому принадлежит груз

24. Как называется коносамент, выдаваемый по приказу отправителя или получателя?

- а) именной
- б) ордерный
- в) приказной
- г) заявочный

25. Пространственная сфера действия внутреннего транспортного права:

- а) ограничена территорией государства;
- б) имеет экстерриториальное действие;
- в) ограничена суверенитетом государства.

Теоретические вопросы к Зач01

1. Понятие международного транспортного права и его место в системе международного права.

2. Предмет и субъект международного транспортного права.

3. Понятие договора международной перевозки. Его предмет и особенности содержания.
4. Виды международных транспортных перевозок как объект правового регулирования.
5. Специфика и особенности разрешительного порядка международных автомобильных сообщений и перевозок.
6. Основные принципы международных воздушных сообщений.
7. Понятие, виды и источники коммерческих «свобод воздуха».
8. Понятие и особенности международных перевозок автомобильным транспортом.
9. Регламентация на международном уровне вопросов, связанных с автомобильными перевозками.
10. Конвенция о договоре международной дорожной перевозки грузов (КДПГ) 1956г. - общая характеристика.
11. Понятие и особенности международных перевозок автомобильным транспортом.
12. Понятие, специфика, особенности международных железнодорожных перевозок.
13. Кодификация норм о международных железнодорожных перевозках.
14. Перевозка грузов КОТИФ, СМГС, СМПС.
15. Виды морского судоходства и формы перевозок. Нормативно-правовое регулирование вопросов, связанных с морскими перевозками: международные договоры, как основополагающий источник; международный обычай.
16. Понятие и особенность международных перевозок по внутренним водным путям.
17. Будапештская конвенция о договоре перевозки по внутренним водным путям (КПГВ).

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет использовать полученные знания в области международного транспортного права при организации перевозок грузов различными видами транспорта.	ПР02, ПР05, ПР06, Экз01

Примерные практические задания к ПР02

1. Используя представленные преподавателем проформы составьте договор международной автомобильной перевозки (авиаперевозки).
2. На примере одной из международных неправительственных организаций в сфере транспорта сформулируйте признаки международной неправительственной организации.

Примерные практические задания к ПР05

1. Используя представленные преподавателем проформы составьте договор смешанной перевозки.
2. Опишите базисные условия поставки.

Теоретические вопросы к ПР05.

1. Понятие и характеристика международных перевозок грузов в смешанном сообщении.
2. Конвенция о международных смешанных перевозках грузов 1980 г.
3. Правила ЮНКТАД/МТП. Документы смешанных перевозок.
4. Понятие транзита.
5. Нормативная регламентация и принципы транзита.
6. Транзитные и транспортные коридоры.

7. Правовое регулирование перемещения товаров и транспортных средств через таможенную границу.
8. Таможенные процедуры таможенного транзита.
9. Перемещение транспортных средств международной перевозки при международных перевозках товаров.
10. Перевозка товаров под таможенным контролем.
11. Таможенная транзитная система МДП.

Теоретические вопросы к ПР06

1. Понятие транспортно-экспедиционного обслуживания международных перевозок.
2. Транспортно-экспедиторские организации и ассоциации.
3. Источники, регулирующие транспортно-экспедиционное обслуживание в международных перевозках.
4. Договор международной транспортной экспедиции.
5. Ответственность по договору международной транспортной экспедиции.
6. Генеральные условия экспедиторов Российской Федерации.

Теоретические вопросы к Экз01

1. Договор международной автомобильной перевозки груза.
2. Договор международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа.
3. Виды коносаментов и критерии их классификации.
4. Основные виды морских перевозок. Договорные формы перевозок грузов.
5. Содержание договора международной воздушной перевозки пассажира и багажа.
7. Ответственность перевозчика при международной воздушной перевозке груза.
8. Ответственность перевозчика при международной автомобильной перевозке грузов.
9. Ответственность перевозчика при международной железнодорожной перевозке грузов.
10. Российское законодательство в сфере лицензирования на транспорте.
11. Сертификация на транспорте: нормативно-правовое регулирование.
12. Виды, нормативно-правовое регулирование страхования в сфере международных перевозок на различных видах транспорта.
13. Договор поручения: существенные условия договора, права и обязанности сторон.
14. Договор комиссии: существенные условия договора, права и обязанности сторон.
15. Агентское соглашение: существенные условия договора, права и обязанности сторон.
16. Договор международной перевозки по внутренним водным путям.
17. Правила международной перевозки опасных грузов по железным дорогам (МГ10Г). Европейское соглашение о международной перевозке опасных грузов по внутренним водным путям (ВОПОГ).

Темы реферата СР01

1. Комплексное правовое регулирование международных транспортных отношений.
2. Особенности правового регулирования нерегулярных перевозок.
3. Система международного транспортного права.
4. Юридическая природа международного транспортного права.
5. Источники международного транспортного права.

6. Правовое регулирование международных транспортных отношений на основе многосторонних международных договоров и в зависимости от вида транспорта.
7. Правовое регулирование международных транспортных отношений на основе двусторонних международных договоров и в зависимости от вида транспорта.
8. Основные направления взаимодействия государств с международными неправительственными организациями в сфере транспорта.
9. Основные тенденции межгосударственного сотрудничества в сфере международных перевозок на современном этапе.
10. Двусторонние соглашения РФ в сфере регулирования международных автомобильных перевозок пассажиров.
11. Договор международной автомобильной перевозки груза. Организация доставки товара воздушным транспортом.
12. Ответственность РЖД при международных перевозках пассажиров и багажа.
13. Предъявление претензий и исков к международному перевозчику на ж/д транспорте.
14. Право на международные воздушные маршруты.
15. Право на эксплуатацию международных воздушных линий.
16. Содержание договора международной воздушной перевозки пассажира и багажа.
17. Значение и роль Чикагской конвенции 1944г. и двусторонних соглашений правового регулирования международных воздушных сообщений и перевозок.
18. Понятие, виды и источники коммерческих «свобод воздуха». Базисные условия поставки в международных контрактах.
19. Фрахтование морских судов. Агентирование морских судов.
20. Правовое регулирование морских перевозок по чартеру.
21. Виды коносаментов и критерии их классификации.
22. Участие РФ в международных соглашениях по регулированию международной перевозки по внутренним водным путям.
23. Право доступа к перевозкам опасных грузов.
24. «Оранжевая книга» ООН - история принятия.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Реферат	тема реферата раскрыта; использованы рекомендуемые источники; соблюдены требования к объему и оформлению реферата
Тест	правильно решено более 50% тестовых заданий
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 60 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических заданий, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, 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.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.04 Современные транспортно-логистические комплексы

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: _____ ***очная*** _____

Кафедра: _____ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** _____

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ ***К.Т.Н., ДОЦЕНТ*** _____

степень, должность

_____ подпись _____

_____ ***А.А. Гуськов*** _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ ***А.В. Милованов*** _____

_____ подпись _____

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен контролировать ключевые операционные и финансовые показатели эффективности логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок	
ИД-1 (ПК-3) Определяет параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учетом критериев оптимальности	знает основные способы повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев и состояние товарного рынка
ИД-2 (ПК-3) Контролирует технико-экономические показатели эффективности логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок	умеет производить расчёт технико-экономических показателей транспортно-складского комплекса

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	1 семестр
<i>Контактная работа</i>	36
занятия лекционного типа	16
лабораторные занятия	-
практические занятия	16
курсовое проектирование	-
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	144
<i>Всего</i>	180

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Транспортно-складские комплексы в логистических системах. Технические средства транспортно-складских комплексов. Оборудование транспортно-складских комплексов

1.1. Системный подход к организации перевозки грузов. Комплексные логистические системы. Методика теории систем при анализе ТСК. Элементы системы грузовых перевозок, согласно теории систем. Функционирование системы грузовых перевозок и место ТСК в этой системе.

1.2. Понятие транспортно-складских комплексов. Транспортно-складские комплексы как совокупность транспортных и перегрузочно-складских объектов. Состав транспортно-складских комплексов; основной элемент ТСК. Основные операции, выполняемые на ТСК.

1.3. Виды и классификация транспортно-складских комплексов. Цель классификации ТСК. Классификация ТСК по основным признакам. Классификация ТСК по типу, назначению, номенклатуре перерабатываемых грузов, отраслям народного хозяйства, видам транспорта, срокам хранения, техническим характеристикам и оснащению.

1.4. Транспортно-складские комплексы как технические системы. ТСК как сложный технический объект. Цель ТСК как технической системы. Элементы складской системы. Системный подход при анализе ТСК. Характерные особенности ТСК как технической системы.

1.5. Роль транспортно-складских комплексов в логистических системах. Роль ТСК в организации грузопотоков в транспортных сетях. Схема транспортного процесса с участием ТСК. Прямые перегрузки грузов. Перевалочные склады. Взаимодействие склада с двумя транспортными системами — с транспортом прибытия грузов и транспортом отправления грузов.

1.6. Назначение и классификация технических средств. Основные подсистемы ТСК. Назначение технических средств. Основа грузовой подсистемы ТСК. Классификация подъемно-транспортного оборудования. Вспомогательные устройства ТСК. Современные тенденции в подъемно-транспортном машиностроении.

1.7. Технические и эксплуатационные параметры подъемно-транспортных машин. Основные параметры грузоподъемных, транспортирующих и погрузочно-разгрузочных машин. Грузоподъемность. Кинематические параметры. Основные габариты машин. Производительность машин. Энергоемкость машины (оборудования). Металлоемкость (материалоемкость) машины. Трудоемкость переработки груза.

1.8. Сущность и значение понятия качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Современное состояние транспортного обслуживания грузовладельцев. Основные параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учетом критериев оптимальности. Комплексная оценка качества обслуживания грузовладельцев транспортной компанией.

Практические занятия

ПР01. Виды и классификация транспортно-складских комплексов

ПР02. Назначение и классификация технических средств

ПР03. Современное техническое оснащение склада

ПР04. Оценка качества транспортного обслуживания грузовладельцев

Самостоятельная работа:

СР01. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР02. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР03. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР04. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе. Подготовить реферат по рассмотренным вопросам.

Раздел 2. Организация работы на транспортно-складских комплексах.

2.1. Организация технологического процесса на ТСК. Технологические участки как элементы ТСК. Структура перевалочного склада. Технологический процесс перевалочного склада. Технологический процесс комплектовочного склада материально-технического снабжения (торговли).

2.2. Организация работы на технологических участках ТСК. Подготовка склада к приёмке продукции. Операции, выполняемые в процессе приёмки продукции. Идентификация продукции. Размещение товаров на хранение. Комплектация заказов. Подготовка к отпуску товара. Отгрузка товара со склада.

2.3. Применение принципов логистики в организации погрузочно-разгрузочных и складских работ. Внедрение достижений логистики в практику работы транспортно-складских систем. Транспортно-складская система как комплекс взаимосвязанных работ и услуг. Задачи решаемых конкретным ТСК. Принцип логистики ТКВМКС-Ц применительно к ТСК.

2.4. Показатели технико-экономической эффективности организации погрузочно-разгрузочных и складских работ. Основной количественный показатель состояния погрузочно-разгрузочных и складских работ. Показатель производительности труда как степень оценки эффективности использования рабочей силы. Методы определения производительности труда.

2.5. Управление транспортно-складскими операциями как элемент управления логистическим процессом. Задачи, решаемые при управлении перемещением и распределением товароматериальных ценностей (ТМЦ) в рамках ТСК. Система управления логистическими операциями при перемещении и распределении товарно-материальных ценностей на ТСК.

2.6. Концептуальные решения складских систем управления. Система управления складом (WMS). Корпоративные информационные системы (ERP). Система управления материальными потоками (MFC). Базовые функции систем управления различного уровня.

2.7. Основные критерии при выборе автоматизированной системы управления ТСК. Существующие системы управления складом WMS. Критерии выбора системы управления складом. Управление складскими операциями. Управление зонами и участками. Управление ассортиментом.

2.8. Оборудование автоматизированных складов. Вертикальный лифтовой стеллаж. Характеристики складской системы, при использовании вертикального лифтового стеллажа. Горизонтальный карусельный стеллаж. Высотный склад – автомат.

2.9. Стадии проектирования транспортно-складского комплекса. Основные этапы проектирования ТСК. Создание концепции ТСК. Проектирование объектов ТСК и согласование документации. Строительство объектов ТСК. Монтаж и установка оборудования.

2.10. Требования к проектированию складов. Основной строительный объект ТСК. Цель проектирования склада. ТСК как систему, состоящую из взаимосвязанных, взаимозависимых и взаимодополняющих подсистем. Технологическая подсистема ТСК. Строительная подсистема ТСК. Инженерная подсистема ТСК. Требования к зданиям ТСК.

2.11. Запасы товаров и емкость складов. Понятие запаса товаров. Классификация запасов товаров. Теория управления запасами. Методы управления запасами. Двухуровне-

вые схемы управления запасами. Понятие емкости склада. Запасы грузов как характеристика для снабжающих складов. Емкость склада как характеристика для перевалочных складов. Основные методы определения вместимости складов.

2.12. Определение размеров склада. Определение внешних грузопотоков. Коэффициент неравномерности прибытия (отправления) грузов. Определение внутрискладских грузопотоков. Технологическая схема грузопереработки на ТСК. Площади склада. Методы определения площадей склада.

2.13. Планировка склада. Понятие планировки склада. Внутренняя планировка складских помещений. Определение размеров складов в соответствии с требованиями норм пожарной безопасности.

Практические занятия

ПР05. Организация технологического процесса на ТСК. Показатели технико-экономической эффективности.

ПР06. Требования к проектированию складов

ПР07. Запасы товаров и емкость складов

ПР08. Планировка современных транспортно-логистических комплексов

Самостоятельная работа:

СР05. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР06. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР07. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР08. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Никифоров В.В. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Никифоров В.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ГроссМедиа, 2008.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/924.html>. — ЭБС «IPRbooks».

2. Мишина, Л. А. Учебное пособие по логистике / Л. А. Мишина. — Саратов : Научная книга, 2012. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/6295.html>

3. Розина Т.М. Распределительная логистика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Розина Т.М.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20259.html>. — ЭБС «IPRbooks».

4. Сервис и логистика на транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>. — ЭБС «IPRbooks».

5. Кравченко М.В. Практикум по логистике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кравченко М.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008.— 67 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46747.html>. — ЭБС «IPRbooks».

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной отрасли научного знания.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику и учебному пособию нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное – это понять изложенное в материале.

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности, не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению.

Закончив изучение темы, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к экзамену.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

Указания по выполнению тестовых заданий и контрольных работ приводятся в учебно-методической литературе, в которых к каждой задаче даются конкретные методические указания по ее решению и приводится пример решения.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office 2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР04	Оценка качества транспортного обслуживания грузовладельцев	тест
ПР05	Организация технологического процесса на ТСК. Показатели технико-экономической эффективности	тест
СР04	Подготовить реферат по рассмотренным вопросам	реферат

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	1 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ПК-3) Определяет параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учетом критериев оптимальности

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает основные способы повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев и состояние товарного рынка	ПР04, СР04, Экз01

Тестовые задания для ПР04

1. Особенностью транспорта является то, что:
 - а) он не относится к сфере материального производства
 - б) он создает новый продукт
 - в) удельный вес заработной платы в стоимости продукции транспорта в 1,5 – 2 раза ниже, чем в промышленности
 - г) транспортную продукцию нельзя накапливать и складировать

2. Продукцию транспорта нельзя накопить и создать запас. Это связано с такой характеристикой услуги, как...
 - а) неотделимость от источника
 - б)* несохраняемость
 - в) непостоянство качества
 - г) неосвязаемость

3. Транспортный процесс состоит из следующих элементов:
 - а) производство – хранение – перевозка
 - б) погрузка – движение – разгрузка
 - в) производство – погрузка – движение – разгрузка
 - г) погрузка – складирование – движение – разгрузка

4. Транспортная система – это:
 - а) совокупность всех путей сообщения
 - б) комплекс различных видов транспорта, взаимозависимых и взаимодействующих при перевозках
 - в) транспортная сеть всех видов транспорта
 - г) транспортно-дорожный комплекс

5. Основным преимуществом автомобильного транспорта перед другими видами транспорта является...
 - а) массовость перевозок
 - б) маневренность и подвижность
 - в) высокая производительность труда
 - г) низкая себестоимость

6. Транспортной характеристикой груза называется:
 - а) совокупность свойств груза, определяющая условия и технику его перевозки, перегрузки и хранения;
 - б) совокупность физико-химических свойств груза;

в) совокупность мер по технике безопасности при транспортировке и хранении груза;

г) порядок упаковки и маркировки груза при подготовке его к транспортировке.

7. При подготовке товара к транспортированию на него наносят:

а) товарную маркировку;

б) транспортную маркировку;

в) отправительскую маркировку;

г) специальную маркировку.

8. Груз является транспортабельным, если:

а) находится в кондиционном состоянии, имеет исправную тару и не имеет других признаков, свидетельствующих о его порче;

б) соответствует установленным нормам и стандартам, надежно защищен от неблагоприятного внешнего воздействия, и грузовладелец получил разрешение от МинТранспорта РФ на перевозку;

в) соответствует требованиям стандартов и условиям перевозки, находится в кондиционном состоянии, а перевозчик получил лицензию на право осуществления грузовых перевозок на территории РФ;

г) надежно защищен от неблагоприятного внешнего воздействия, промаркирован, грузовладелец получил разрешение от МинТранспорта РФ на перевозку и заплатил аванс перевозчику.

9. Маневренность автомобиля характеризуется:

а) способностью автомобиля двигаться по дороге без заносов и опрокидывания;

б) способностью автомобиля быстро изменять скорость и направление движения, а также немедленно и безопасно останавливаться;

в) дорожным просветом и радиусом продольной и поперечной проходимости;

г) цикловым и амортизационным пробегом.

10. Коэффициент технической готовности парка автомобилей рассчитывается как:

а) отношение времени пребывания в работе к общему времени пребывания автомобиля в хозяйстве;

б) отношение автомобиле – дней в технически исправном состоянии к бюджету времени пребывания автомобилей в хозяйстве;

в) отношение автомобиле – дней в ремонте к автомобилю – дням в работе;

г) отношение автомобиле – дней в технически исправном состоянии к бюджету времени пребывания автомобиля в ремонте.

11. Производительность самолета определяется как:

а) произведение коммерческой загрузки на эксплуатационную скорость;

б) отношение массы топлива, заправленного в баки самолета на среднечасовой расход топлива на один километр за время полета;

в) отношение протяженности рейса на его продолжительность;

г) отношение коммерческой загрузки на эксплуатационную скорость.

12. Удельная грузоподъемность судна определяется как отношение:

а) грузоподъемности судна к чистой грузоподъемности;

б) грузоподъемности к полной грузоподъемности;

в) водоизмещения судна с полным грузом к водоизмещению судна без груза;

г) чистой грузоподъемности к полной грузоподъемности.

13. Применение контейнеров:

- а) сокращает время на перегрузочные операции;
- б) увеличивает срок доставки;
- в) снижает сохранность груза;
- г) требует применения более дорогого подвижного состава.

14. Достоинством терминальных перевозок является:

- а) высокая сохранность груза;
- б) эффективное использование транспортных средств;
- в) низкая капиталоемкость;
- г) высокая доступность.

15. Прямая смешанная перевозка:

- а) перевозка груза, осуществляемая двумя и более видами транспорта, организованная оператором смешанной перевозки путем оформления единого перевозочного документа на всю перевозку, независимо от количества перевозчиков, участвующих в перевозке;
- б) перевозка грузов, осуществляемая несколькими автотранспортными предприятиями с использованием контейнеров;
- в) перевозка грузов в сопровождении представителя экспедиторской фирмы;
- г) внутрипроизводственная перевозка грузов смешанной номенклатуры.

16. К вспомогательным транспортно-экспедиционным операциям относятся:

- а) прием груза на складе отправителя;
- б) выдача груза получателю;
- в) длительное хранение;
- г) раскредитование.

17. Переход на перевозки в таре – оборудовании обуславливает:

- а) рост себестоимости перевозок;
- б) экономический эффект;
- в) рост численности работников, занятых в процессе товароснабжения;
- г) исключение подъемно – транспортного оборудования из процессов товароснабжения.

18. Какой из перечисленных показателей НЕ учитывается при определении необходимого количества многооборотной инвентарной тары для организации централизованной доставки товаров в розничную торговую сеть?

- а) объем перевозок груза;
- б) грузоподъемность единицы тары;
- в) время оборота единицы тары;
- г) техническая и эксплуатационная скорость транспортного средства.

19. Товароснабжение розничной сети это:

- а) промежуточный этап процесса товародвижения;
- б) начальный этап процесса товародвижения;
- в) заключительный этап процесса товародвижения;
- г) процесс централизованной доставки товаров.

20. Централизованная доставка товаров осуществляется силами и средствами:

- а) розничных предприятий;
- б) поставщиков и транспортных предприятий;
- в) розничных предприятий и поставщиков;
- г) розничных и транспортных предприятий.

Темы рефератов СР04

1. Комплексные логистические системы.
2. Элементы системы грузовых перевозок, согласно теории систем.
3. Транспортно-складские комплексы как совокупность транспортных и перегрузочно-складских объектов.
4. Виды и классификация транспортно-складских комплексов.
5. Роль транспортно-складских комплексов в логистических системах.
6. Перевалочные склады.
7. Классификация подъемно-транспортного оборудования.
8. Грузоподъемность. Кинематические параметры. Основные габариты машин.
9. Грузоподъемные машины.
10. Показатели эффективности организации погрузочно-разгрузочных и складских работ.

Теоретические вопросы для экзамена Экз01

1. Назовите принципы, учитываемые при выборе вида транспорта для грузоперевозок.
2. Что подразумевается под единой транспортной системой?
3. Какие области взаимодействия видов транспорта Вы знаете?
4. Назовите факторы, препятствующие конкуренции между различными видами транспорта?
5. Транспортно-складские комплексы как совокупность транспортных и перегрузочно-складских объектов. Состав транспортно-складских комплексов; основной элемент ТСК. Основные операции, выполняемые на ТСК.
6. Применение принципов логистики в организации погрузочно-разгрузочных и складских работ.
7. Показатели эффективности организации погрузочно-разгрузочных и складских работ.
8. Показатель производительности труда как степень оценки эффективности использования рабочей силы.
9. Управление транспортно-складскими операциями как элемент управления логистическим процессом.
10. Система управления логистическими операциями при перемещении и распределении товарно-материальных ценностей на ТСК.
11. Применение принципов логистики в организации погрузочно-разгрузочных и складских работ.
12. Методы управления запасами.
13. Понятие емкости склада. Запасы грузов как характеристика для снабжающих складов.
14. Определение внешних грузопотоков. Коэффициент неравномерности прибытия (отправления) грузов.
15. Планировка склада. Внутренняя планировка складских помещений. Определение размеров складов в соответствии с требованиями норм пожарной безопасности.

ИД-2 (ПК-3) Контролирует технико-экономические показатели эффективности логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
умеет производить расчёт технико-экономических показателей транспортно-складского комплекса	ПР05

Тестовые задания для ПР05

1. Наибольшей грузоподъемностью и относительно низкой себестоимостью перевозок характеризуется:

- а) автомобильный транспорт
- б) водный транспорт
- в) трубопроводный транспорт
- г) воздушный транспорт

2. К тарифам, используемым при перевозке груза автомобильным транспортом, относятся:

- а) сдельные, договорные, тарифы из покилометрового расчета и тарифы за повременное пользование и на условиях платных тонно-часов
- б) общие, исключительные, льготные и местные
- в) однообразные и дифференциальные
- г) всё вышеперечисленное

3. Продолжительность работы автомобиля в наряде численно равна:

- а) времени одной ездки
- б) времени работе на маршруте
- в) времени нахождения автомобиля в движении
- г) суммарному времени нахождения автомобиля в движении и времени простоя

4. Экономия времени, повышение производительности труда определяет:

- а) экономическое значение транспорта
- б) культурное значение транспорта
- в) политическое значение транспорта
- г) социологическое значение транспорта

5. Расстояние пробега от гаража до места работы и возврата автомобиля в гараж в конце смены - это:

- а) нулевой пробег
- б) общий пробег
- в) порожний пробег
- г) груженный пробег

6. 20 тонн груза были доставлены с соблюдением установленного интервала, всего было поставлено 40 тонн, а должны были поставить 60 тонн. Определите степень ритmicности перевозок.

- а) 0,5;
- б) 1/3;
- в) 1;
- г) 0,2.

7. По плану должны были привезти 10 тонн груза, а фактически привезли 9 тонн груза, из них только 6 тонн груза были привезены с соблюдением установленного нормативного интервала. Чему равна степень удовлетворения спроса?

- а) 0,9;
- б) 2/3;

- в) 0,6;
- г) 0,3.

8. К натуральным и условно-натуральным показателям относится:

- а) пропускная способность;
- б) скорость доставки груза;
- в) удельная потребность в топливе и электроэнергии;
- г) безопасность движения.

9. За год транспортная организация перевезла 120 тонн груза. Максимальный размер партии был достигнут в сентябре месяце и составил 25 тонн. Степень регулярности перевозок транспортной организации за год составила:

- а) 0,1;
- б) 0,4;
- в) 0,21;
- г) 4,8.

10. Одним из способов определения густоты транспортной сети является определения отношения:

- а) площади территории к общей длине транспортной сети;
- б) фактической транспортной работы к количеству тонно-километров, которое можно было выполнить при полном использовании номинальной грузоподъемности;
- в) длины транспортной сети к количеству транспортных средств, используемых для перевозки;
- г) общей длины транспортной сети к площади этой территории.

11. Показатель грузонапряженности характеризует:

- а) объем груза, перевезенный с большой скоростью;
- б) объем груза, попадающий под напряженный график поставки;
- в) объем и густоту перевозок;
- г) максимальное количество грузов, которое может быть перевезено данным видом транспорта.

12. Себестоимость перевозки грузов определяется как:

- а) отношение грузооборота за определенный период к сумме эксплуатационных расходов, возникших за тот же период;
- б) отношение текущих эксплуатационных расходов за расчетный период к выполненному грузообороту за тот же период;
- в) отношение объема перевозок в приведенных тонно-километрах на среднесписочную численность работников;
- г) отношение среднесписочной численности работников занятых на перевозках к объему перевозок в приведенных тонно-километрах.

13. Тарифы, включающие в себя размеры плат за перевозку грузов и ставки различных сборов, действующие в пределах данной железной дороги и установленные ее начальником, называются:

- а) общие;
- б) исключительные;
- в) льготные;
- г) местные.

14. При разработке тарифов за основу принимают:

- а) прибыль;
- б) дополнительные расходы;
- в) себестоимость;
- г) производительность.

15. Фрахт оплачивает:

- а) перевозчик;
- б) всегда грузоотправитель;
- в) всегда грузополучатель;
- г) то лицо, с кем перевозчик заключил договор.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

8.2.1. Шкалы оценивания

Для контрольных мероприятий устанавливается минимальное и максимальное количество баллов в соответствии с таблицей 8.1.

Контрольное мероприятие считается пройденным успешно при условии набора количества баллов не ниже минимального.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при успешном прохождении обучающимся всех контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

Таблица 8.1 – Шкалы оценивания контрольных мероприятий

Обозначение	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
			min	max
ПР04	Оценка качества транспортного обслуживания грузовладельцев	тест	1	3
ПР05	Организация технологического процесса на ТСК. Показатели технико-экономической эффективности	тест	1	3
СР11	Подготовить реферат по рассмотренным вопросам	реферат	0	5
Экз01	Экзамен	экзамен	5	40

8.2.2. Критерии оценивания

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости используются следующие критерии.

Минимальное количество баллов выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.2), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

Таблица 8.2 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатели выставления минимального количества баллов
Тест	правильно решено не менее 50% заданий
Реферат	тема реферата раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к реферату);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 60 минут.

Каждый теоретический вопрос оценивается максимально 20 баллами. Максимальное суммарное количество баллов – 40.

Критерии оценивания ответа на теоретический вопрос

Показатель	Максимальное количество баллов
Знание определений основных понятий, грамотное употребление понятий	4
Полнота раскрытия вопроса	6
Умение раскрыть взаимосвязи между отдельными компонентами (понятиями и моделями, теоремами и их применением, данными и формулами и т.п.)	6
Ответы на дополнительные вопросы	4
Всего	20

Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом результатов текущего контроля (приведенных к норме в 60 баллов) с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«отлично»	81-100
«хорошо»	61-80
«удовлетворительно»	41-60
«неудовлетворительно»	0-40

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05 Методология проектирования транспортно-логистических

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

систем

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: ***очная***

Кафедра: ***Техника и технологии автомобильного транспорта***

(наименование кафедры)

Составитель:

К.Т.Н., ДОЦЕНТ

степень, должность

подпись

А.А. Гуськов

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

подпись

А.В. Милованов

инициалы, фамилия

**1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И
ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен проектировать и совершенствовать технологические процессы предоставления сервисных и логистических услуг	
ИД-4 (ПК-1) Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления логистических услуг	Умеет разрабатывать рекомендации по совершенствованию логистических систем
ИД-5 (ПК-1) Оценивает эффективность технологических процессов предоставления логистических услуг	Умеет рассчитывать и анализировать экономические показатели функциональных областей логистики

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	71
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	
практические занятия	32
курсовое проектирование	2
консультации	2
промежуточная аттестация	3
<i>Самостоятельная работа</i>	181
<i>Всего</i>	252

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Логистические системы: понятие, декомпозиция, классификация

Понятие логистической системы, подсистемы ЛС, звено ЛС, элемент ЛС. Классификация ЛС: по масштабу, по типу структуры, по последовательности передачи ресурсов.

Тема 2. Основы проектирования логистических систем

Понятие проектирования ЛС. Объект и предмет проектирования. Основы методологии проектирования ЛС. Методы проектирования ЛС. Информация для проектирования логистических систем.

Тема 3. Основные подходы и методы проектирования логистических систем

Понятие оригинального проектирования. Метод типового проектирования. Системы автоматизированного проектирования. Современные подходы к проектированию логистических систем. Методы обследования и анализа объекта проектирования. Методы совершенствования ЛС. Методы внедрения проектных решений. Методы обоснования и оценки эффективности проектных решений.

Тема 4. Системный подход и системный анализ в проектировании ЛС

Свойства сложных систем. Сложная система, как объект моделирования. Прикладной системный анализ – методология исследования сложных систем. Логистика как научная методология и практический инструмент формирования региональных транспортно-логистических систем. Основные понятия и классификация логистических систем. Методологические принципы и научно-методическая база формирования.

Тема 5. Моделирование объектов и субъектов управления в ЛС

Определение модели. Общая классификация основных видов моделирования. Компьютерное моделирование. Метод имитационного моделирования. Процедурно-технологическая схема построения и исследования моделей сложных систем. Основные понятия моделирования (объект и цель моделирования, требования к моделям, знаковые модели и вид их описания, метод исследования). Отличительные особенности моделей различных классов. Алгоритм моделирования.

Тема 6. Критерии качества и эффективности функционирования ЛС

Идентификация логистических бизнес-процессов (примеры из практики). Признаки ключевых логистических бизнес-процессов. Средства моделирования логистических бизнес-процессов. Идентификация и моделирование ключевых логистических бизнес-процессов. Соотношение организационной структуры логистики и бизнес-процессов.

Практические занятия

ПР01. Логистические системы: понятие, декомпозиция, классификация

ПР02. Основы проектирования логистических систем

ПР03. Основные подходы и методы проектирования логистических систем

ПР04. Системный подход и системный анализ в проектировании ЛС

ПР05. Моделирование объектов и субъектов управления в ЛС

ПР06. Критерии качества и эффективности функционирования ЛС

Самостоятельная работа:

СР01. Подготовить реферат

Курсовое проектирование

Примерные темы курсовой работы:

1. Проектирование системы повышения качества процессов закупочной логистики

2. Разработка проекта системы логистического аудита на предприятии

3. Разработка проекта организации управления качеством в производственной логистике

4. Разработка проекта системы обеспечения качества логистических процессов предприятия
5. Проектирование системы снижения издержек в складской логистике
6. Разработка проекта внедрения системы TQM на предприятии
7. Разработка проекта повышения качества логистических процессов на основе применения ФСА
8. Разработка проекта системы организации складской логистики на предприятии
9. Проектирование системы повышения эффективности производственной логистики
10. Разработка проекта организации транспортно-логистического обеспечения сбытовой деятельности предприятия
11. Разработка проекта организации логистических процессов на принципе TQM
12. Разработка проекта обеспечения качества производственных запасов
13. Разработка проекта системы непрерывного улучшения качества логистических процессов
14. Проектирование системы организации закупок материальных ресурсов на предприятии
15. Организация управления цепями поставок по принципу TQM

Требования к основным разделам курсовой работы:

1. Теоретическое обоснование
2. Расчетно-пояснительная записка
3. Графическая часть

Требования для допуска курсовой работы/курсового проекта к защите.

Курсовая работа должна соответствовать выбранной теме, содержать все основные разделы и графический материал в соответствии с заданием, должна быть оформлена в соответствии с СТО ФГБОУ ВО «ТГТУ» 07-2017 «Выпускные квалификационные работы и курсовые проекты (работы). Общие требования».

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Сервис и логистика на транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие / — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>. — ЭБС «IPRbooks».

2. Никифоров, В.В. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок : учебное пособие / В.В. Никифоров. – Москва: ГроссМедиа, 2008. – 170 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/924.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Мишина, Л.А. Учебное пособие по логистике / Л.А. Мишина. – Саратов: Научная книга, 2012. – 159 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/6295.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Мастяева, И.Н. Математические методы и модели в логистике: учебное пособие / И.Н. Мастяева. – Москва: Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. – 50 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/11034.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Шинкевич, А. И. Экономический анализ логистических систем : учебное пособие / А. И. Шинкевич, Т. В. Малышева, С. А. Башкирцева. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 132 с. — ISBN 978-5-7882-2358-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95070.html>

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной отрасли научного знания.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику и учебному пособию нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное – это понять изложенное в материале.

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению.

Закончив изучение темы, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к экзамену.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

Указания по выполнению тестовых заданий и контрольных работ приводятся в учебно-методической литературе, в которых к каждой задаче даются конкретные методические указания по ее решению и приводится пример решения.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643; КОМПАС-3D версия 16 / Лицензия №МЦ-10-00646 бессрочная / Договор 44867/VRN3 от 19.12.2013г. / Система автоматизированного проектирования изделий
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	
учебные аудитории для курсового проектирования	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: компьютер	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Логистические системы: понятие, декомпозиция, классификация	тест
ПР03	Основные подходы и методы проектирования логистических систем	контр. работа
ПР06	Критерии качества и эффективности функционирования ЛС	контр. работа
СР01	Подготовить реферат	реферат

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	3 семестр
КР01	Защита КР	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-4 (ПК-1) Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления логистических услуг

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет разрабатывать рекомендации по совершенствованию логистических систем	ПР01, ПР03, СР01., КР01, Экз01

Тестовые задания ПР01 (примеры)

1. Логистическая система – это

а) сложная структурированная система, состоящая из элементов – звеньев, взаимосвязанных в едином процессе управления материальными, сервисными и сопутствующими им потоками.

б) несколько элементов занятых в одном процессе

в) совокупность подсистем, которые функционируют в одной среде

г) объединение подсистем и элементов, которые связаны между собой и направлены на выполнение одной цели

2. В состав логистической системы входят:

а) элементы, подсистемы, части, связи, подразделения

б) подсистемы, звенья, элементы

в) входы, выходы, структуры системы, подсистемы, элементы

г) части системы, выделенные по функциональному признаку

3. Наименьшей частью ЛС является:

а) подсистема ЛС

б) отдел ЛС

в) элемент ЛС

г) звено ЛС

4. По масштабу выделяют ЛС:

а) маленькие, большие, средние

б) до 5 элементов, 5-10 элементов, более 10 элементов

в) мини ЛС, макро ЛС, мега ЛС

г) микро ЛС, мезо ЛС, макро ЛС, мега ЛС

5. По типу структур выделяют ЛС:

а) линейные, распределительные, концентрационные, комбинированные

б) функциональные, матричные, ячеистые

в) сложные, простые

г) однотипные, многовариативные

6. ЛС, в которых возможны обратные потоки между элементами называются:

а) замкнутыми

б) ЛС с обратной связью

в) ЛС с горизонтальным обменом

г) ЛС с гибкой связью

7. Под проектированием в общем виде понимается:

а) разработка чертежей и планов будущего объекта

б) создание нового объекта с нуля

в) прикладная деятельность по созданию моделей определенного объекта или процесса

г) комплексное документальное оформление конструкторской, технологической и разрешительной документации для формирования ЛС

8. Методы проектирования ЛС разделяют на следующие классы:

- а) первый, второй, третий и т.д.
- б) простые, сложные, сверхсложные
- в) типовые, оригинальные, математические, компьютерные, автоматизированные, ручные
- г) аналитические, имитационные, оптимизационные

9. Оригинальное проектирование:

- а) ориентировано на создание индивидуальных проектов
- б) разработка только инновационных систем
- в) направлено на совершенствование типовых ЛС
- г) рассчитано на проектирование только для уникальных сложных ЛС

10. К какой группе методов проектирования относится SADT-моделирование:

- а) методы обследования и анализа ЛС
- б) методы совершенствования действующей и проектирования новой ЛС
- в) методы внедрения решений
- г) методы обоснования и оценки эффективности проектных решений

11. Принцип проектирования логистических систем:

- а) системный подход;
- б) моделирование и информационно-компьютерная поддержка;
- в) разработка комплекса обеспечивающих подсистем;
- г) всеобщее управление качеством.

12. Логистическая цепь состоит из:

- а) логистических элементов;
- б) множества различных участников процесса;
- в) линейно упорядоченного множества участников процесса товародвижения;
- г) логистических звеньев.

13. Логистическая система состоит из:

- а) подсистем;
- б) звеньев;
- в) элементов;
- г) качественных характеристик участников.

14. Что представляет собой логистическая система:

- а) совокупность связанных между собой подразделений предприятия;
- б) совокупность потоковых процессов;
- в) комплекс взаимосвязанных логистических функций;
- г) адаптивную систему с обратной связью, выполняющей логистические функции.

15. Отличительное свойство логистических систем:

- а) наличие прочных связей между элементами;
- б) взаимодействие с внешней средой;
- в) наличие потоковых процессов;
- г) размер системы.

16. Что поступает из логистической системы во внешнюю среду:

- а) материальные ресурсы, необходимые для производства продукции;
- б) финансовые средства потребителей продукции;
- в) готовая продукция предприятия;
- г) все ответы верны.

17. Что представляет собой цепь поставок:

- а) движение грузового автомобиля от поставщика до предприятия;
- б) движение готовой продукции до потребителя;
- в) движение конвейерной линии;

г) путь, который проходит материальный поток при его движении от поставщика сырья до потребителя готовой продукции.

18. Эффективность бизнеса при применении адаптивных цепей поставок НЕ повышается за счет:

- а) повышения гибкости и скорости реакции цепей поставок;
- б) повышения устойчивости цепей поставок;
- в) внедрения дополнительных информационных технологий;
- г) интеграции стадии разработки, производства и эксплуатации продукции.

19. При внедрении адаптивных цепей поставок НЕ следует уделять внимание:

- а) уровню доверия между предприятиями;
- б) максимальному количеству стыковок между информационными системами;
- в) унификации, стандартизации и документированию технологических и бизнес-процессов;
- г) целям и стратегии управления цепями поставок.

20. В чем заключаются особенности управления адаптивными цепями поставок (несколько вариантов ответов):

- а) в использовании информационных технологий;
- б) в создании структурно-функционального резерва;
- в) в интеграции управления цепями поставок и виртуальных предприятий;
- г) в рассмотрении цепей поставок как статичных и неизменяемых систем.

21. Какую долю в структуре логистических затрат предприятия занимают затраты на транспортировку:

- а) до 15%;
- б) 15-35%;
- в) 35—50%;
- г) 50-75%.

22. Что означает критерий Сэвиджа:

- а) принцип наибольшей осторожности;
- б) устойчивость системы;
- в) анализ рисков;
- г) вероятность наступления события.

23. Критерий Лапласа основывается на принципе, что:

- а) математическое ожидание события равно единице;
- б) дисперсия наступления события статична;
- в) все состояния природы являются равновероятными;
- г) время равно const.

24. К критериям качества логистического обслуживания относятся (несколько вариантов ответов):

- а) гибкость цены;
- б) надежность поставки;
- в) способ транспортировки;
- г) вид транспорта.

25. Ранжирование услуг осуществляется методом:

- а) корреляционного анализа;
- б) регрессионного анализа;
- в) интерполяции;
- г) экспертных оценок.

Задание к контрольной работе ПР03

1. Проанализировать предложенную карту организационной процедуры и выявить недостатки, предложить рекомендации по совершенствованию.
2. Привести краткую характеристику классификации ЛС по типу структуры с примерами.
3. Дать общую характеристику системам автоматизированного проектирования ЛС.
4. Провести детальный анализ выбранной функциональной модели, разработать рекомендации по совершенствованию.
5. Выявить основные проблемы и недостатки предложенных SADT-моделей, описать возможные варианты их устранения.

Вопросы к защите курсовой работы КР01 (примеры)

1. Дайте определение логистической системы и подсистемы логистической системы
- 2) Дайте определение понятий: подсистема, звено и элемент логистической системы, приведите примеры
- 3) Кратко охарактеризуйте классификацию ЛС по масштабу
- 4) Приведите примеры и краткую характеристику классификации ЛС по типу структуры
- 5) Опишите классификацию ЛС по характеру связей между элементами
- 6) Дайте определение понятия «проектирования» как процесса, объекта и предмета проектирования ЛС
- 7) Перечислите основные принципы проектирования ЛС
- 8) Опишите стадии проектирования ЛС
- 9) Приведите краткую характеристику аналитических методов проектирования ЛС
- 10) Приведите краткую характеристику имитационных методов проектирования ЛС

Темы реферата СР01

1. Сервисная услуга как объект проектирования.
2. Технология социально-проектного обеспечения сервисной деятельности.
3. Проектирование сервисной инфраструктуры.
4. Прогностика как система научных знаний о будущем.
5. Технология, методы и принципы социального проектирования.
6. Виды и функции проектирования сервисных услуг.
7. Прогностические модели как современные технологии в развитие организации сервиса.
8. Основные недостатки процесса проектирования и пути их преодоления.

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Предмет, метод, задачи науки ППОУ
2. Структура предприятия сферы услуг
3. Процесс проектирования предприятия сферы услуг
4. Понятие и характеристики процесса оказания услуги
5. Перечислите этапы проектирования логистической системы. В чем они заключаются?
6. Дайте краткую характеристику факторам, влияющим на процесс проектирования логистических систем.
7. Охарактеризуйте основные группы исходной информации, необходимой при проектировании информационных систем.
8. Перечислите основные принципы проектирования логистических систем и раскройте эти принципы.
9. Кто может являться пользователями (бенефициарами) логистической системы?

10. Перечислите и охарактеризуйте методы системного проектирования, применяемого для логистических систем
11. Требования к процессу оказания услуги
12. Виды производственных процессов
13. Производственно-технологическая структура предприятия

ИД-5 (ПК-1) Оценивает эффективность технологических процессов предоставления логистических услуг

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет рассчитывать и анализировать экономические показатели функциональных областей логистики	ПР06, СР01, КР01, Экз01

Задание к контрольной работе ПР06

1. Постройте функциональную модель «Обеспечить хранение материала на складе» (не менее 3 уровней декомпозиции)
2. Постройте SADT-диаграммы процесса «Доставить груз заказчику» (не менее диаграмм уровня А2)
3. Постройте карту организационной (управленческой) процедуры «Принятие товара на складе» (не менее 7 операций)
4. Постройте функциональную модель «Обеспечить закупку материалов» (не менее 3 уровней декомпозиции)
5. Проведите морфологический анализ логистического процесса (на выбор: складирование, закупка сырья и материалов, транспортировка) на примере конкретного предприятия.

Темы реферата СР01

1. Проектирование процесса оказания услуг в сфере автомобильного транспорта.
2. Проектирование процесса оказания услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Проектирование процесса оказания услуг в сфере морского транспорта.
4. Интернет и проектирование процесса оказания сервисной услуги.
5. Разработка бизнес-плана социального проекта.
6. Проектирование процесса оказания услуг в сфере внутриводного транспорта.
7. Проектирование процесса оказания услуг в сфере ж/д транспорта.
8. Управление проектами в условиях современного менеджмента.

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Перечислите ключевые показатели эффективности логистических систем.
2. Из каких компонентов складываются совокупные логистические издержки?
3. Что такое качество логистического сервиса? Дайте характеристику этому понятию и основным критериям качества.
4. Что такое производительность логистической системы? Как ее можно измерить?
5. Охарактеризуйте обобщающие показатели эффективности логистической системы.
6. Теория массового обслуживания. Одноканальная и многоканальная модели массового обслуживания
7. График Ганта
8. Система MRP II
9. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос. Метод «Погоня за спросом»
10. Технологические требования к помещениям предприятия сервиса
11. Методы повышения эффективности транспортного обслуживания
12. Методы повышения качества процесса оказания услуги. Работа с персоналом для повышения качества и производительности

13. Автоматизация и роботизация производственных процессов
14. Аутсорсинг производственных процессов

Вопросы к защите курсовой работы КР01 (примеры)

1. Совокупные логистические издержки;
2. Уровень качества логистического сервиса;
3. Общая производительность бизнес-системы;
4. Общая продолжительность логистических процессов в системе;
5. Качество логистических операций и процессов (уровень логистического сервиса).

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий
Тест	правильно решено не менее 50% тестовых заданий
Реферат	тема реферата раскрыта; использованы рекомендуемые источники; соблюдены требования к объему и оформлению реферата

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 60 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических заданий, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложе-

нии программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Защита КР (КР01).

На защите курсовой работы обучающемуся задаются 5-7 вопросов по теме курсовой работы.

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему глубокие знания, примененные им при самостоятельном исследовании выбранной темы, способному обобщить практический материал и сделать на основе анализа выводы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, показавшему в работе и при ее защите полное знание материала, всесторонне осветившему вопросы темы, но не в полной мере проявившему самостоятельность в исследовании.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, раскрывшему в работе основные вопросы избранной темы, но не проявившему самостоятельности в анализе или допустившему отдельные неточности в содержании работы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, не раскрывшему основные положения избранной темы и допустившему грубые ошибки в содержании работы, а также допустившему неправомерное заимствование.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 Проектирование логистики складских и распределительных

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

центров

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: ***очная***

Кафедра: ***Техника и технологии автомобильного транспорта***

(наименование кафедры)

Составитель:

К.Т.Н., ДОЦЕНТ

степень, должность

подпись

А.А. Гуськов

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

подпись

А.В. Милованов

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен проектировать и совершенствовать технологические процессы предоставления сервисных и логистических услуг	
ИД-3 (ПК-1) Способен решать комплексные задачи по расчету потребности в мощности склада, количестве и производительности подъемно-транспортного оборудования, систем складирования, численного состава	знает основы совершенствования и оптимизации параметров моделей объемно-планировочных решений склада и местонахождения склада в сети распределения
	умеет планировать и нормировать потребности в ресурсах для обеспечения деятельности склада (складского хозяйства) и сети распределения

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	2 семестр
<i>Контактная работа</i>	71
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	-
практические занятия	32
курсовое проектирование	2
консультации	2
промежуточная аттестация	3
<i>Самостоятельная работа</i>	145
<i>Всего</i>	216

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Логистика складирования.

Тема 1. Понятие логистики складирования

Понятие склада. Основные базовые функции логистики и их функции. Схема движения материальных потоков через склады различных функциональных областей логистики. Склад как основное звено в логистике. Информационные и материальные потоки в логистике. Задачи склада. Цель создания и функционирования склада. Трансформация грузопотока через склад. Функции склада. Принципиальная схема склада, состав помещений и зон склада. Варианты грузопотоков для складов различного назначения и планировок. Классификация складов в логистике. Классификация складов девелоперами.

Тема 2. Разработка системы складирования

Анализ структуры системы складирования. Техничко-технологическая подсистема. Функциональная подсистема. Комплекс обеспечивающих подсистем. Модули: здание, складская грузовая единица, подъемно-транспортное оборудование, вид складирования, система комиссионирования, информационно-компьютерная поддержка. Реализация методологии, для решения задач логистики складирования на примере действующей компании. Пример оптимизации складского хозяйства за счет разработки рациональной системы складирования. Проектирование рациональных объемно-планировочных решений. Внедрение информационной системы управления складом. Оценка экономической эффективности от предлагаемого варианта оптимизации складского хозяйства

Тема 3. Современное техническое оснащение склада

Складская грузовая единица. Основные составные части сформированной грузовой единицы. Алгоритм выбора оптимальной складской грузовой единицы. Виды товароносителей. Основные виды поддонов. Основные виды транспортной тары для хранения и отборки мелких грузов. Варианты основных размеров транспортной тары Выбор оптимального складского товароносителя. Основные виды подъемно-транспортного оборудования, применяемые на складе. Классификация подъемно-транспортного оборудования (ПТО). Функциональное деление подъемно-транспортного оборудования. Факторы, влияющие на выбор оборудования. Основные технические характеристики подъемно-транспортного оборудования. Основные виды складирования. Основные факторы, влияющие на выбор вида складирования. Сравнение стеллажного складирования со штабельным хранением: преимущества и недостатки. Основные виды стеллажей. Основные показатели конкурентных преимуществ различных видов складирования. Вспомогательное оборудование.

Тема 4. Система комиссионирования и управление оборудованием.

Система комиссионирования. Подготовка товара (исходное положение груза по отношению к отборщику): статически или динамически. Перемещение в зоне комплектации. Виды отбора товара. Степень комплектации заказа. Варианты системы комиссионирования при комплектации заказов на складе. Модуль «управление грузопереработкой» на складе. Отличие систем "он-лайн" ("on-line") и "офф-лайн" ("off-line"). Условия целесообразности внедрения системы управления "он-лайн". Система управления складским оборудованием с использованием мобильной связи Модуль: информационно-компьютерная поддержка. Основные принципы формирования информационной системы – ИС.

Практические занятия

ПР01. Понятие логистики складирования

ПР02. Разработка системы складирования

ПР03. Современное техническое оснащение склада

ПР04. Система комиссионирования и управление оборудованием

Самостоятельная работа:

СР01. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР02. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР03. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР04. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

Раздел 2. Складское хозяйство

Тема 5. Оптимизация складского хозяйства

Задачи оптимизации складского хозяйства. Процедура оптимизации действующего складского хозяйства. Основы анализа деятельности складского хозяйства. Основные анализируемые позиции: товарные потоки, генплан складского хозяйства, планировочные решения (основных видов помещений) складского корпуса, объемно-планировочные решения зон основного производственного назначения. парк подъемно-транспортной техники, технологии грузопереработки, применяемая информационная система управления складом, оргструктура складского персонала и применяемой системы мотивации, применяемая отчетность работы склада и его оценки при обслуживании клиентов, планирование и выполнение планов, складские затраты, технико-экономические показатели работы склада. Результаты оптимизации функционирования складского хозяйства. Пример оптимизации складского хозяйства за счет разработки рациональной системы складирования. Оценка экономической эффективности от предлагаемого варианта оптимизации складского хозяйства.

Тема 6. Складские затраты как часть логистических издержек

Основные статьи затрат на складе. Постоянные и переменные составляющие складских затрат. Операционные затраты на грузопереработку, их зависимость от технологических решений на складе. Расчет себестоимости грузопереработки. Проведение анализа складских затрат. Установленных норматива складских затрат на грузопереработку. Пути сокращения складских затрат за счет повышения эффективности функционирования склада. Влияние складских затрат на повышение оборачиваемости активов компании и увеличении чистой прибыли.

Тема 7. Организационная структура управления складом

Основные принципы создания оргструктуры управления складским хозяйством. Зависимость организационной структуры управления складом. Определение численности работников склада. Распределение функциональных обязанностей среди складского персонала. Организация системы материальной ответственности. Организация системы мотивации складского персонала.

Тема 8. Система оценки деятельности склада

Разработка системы показателей оценки эффективной работы склада. Показатели эффективности логистического процесса на складе. Техничко-экономические показатели работы склада. Связь разработанных показателей оценки склада с принятой системой сбалансированных показателей компании. Организация системы контроля над выполнением

показателей. Использование системы показателей для стимулирования деятельности складского персонала.

Практические занятия

ПР05. Оптимизация складского хозяйства

ПР06. Складские затраты как часть логистических издержек

ПР07. Организационная структура управления складом

ПР08. Система оценки деятельности склада

Самостоятельная работа:

СР05. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе. Подготовить доклад по вопросам, рассматриваемым в теме 5.

СР06. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР07. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

СР08. Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе.

Курсовое проектирование

Темы курсовой работы: «Проектирование логистики складских центров»

Варианты индивидуальных заданий отличаются видом и количеством перевозимого груза и складированного товара, типом и количеством подвижного состава, маршрутами перевозок.

Требования к основным разделам курсовой работы:

1. В первом разделе курсовой работы приводится характеристика перевозимого груза и складированного товара выбор и обоснование выбора подвижного состава и погрузочно-разгрузочных механизмов.

2. Во втором разделе производится расчет технико-эксплуатационных показателей оптимального распределения товара среди складских и распределительных центров.

3. В третьем разделе производится разработка оптимальных маршрутов перевозки груза, подвижного состава и погрузочно-разгрузочных механизмов. Выполняется расчет технико-эксплуатационных показателей.

Требования для допуска курсовой работы к защите.

Курсовая работа должна соответствовать выбранной теме, содержать все основные разделы и графический материал в соответствии с заданием, должна быть оформлена в соответствии с СТО ФГБОУ ВО «ТГТУ» 07-2017 «Выпускные квалификационные работы и курсовые проекты (работы). Общие требования».

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Никифоров В.В. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Никифоров В.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ГроссМедиа, 2008.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/924.html>. — ЭБС «IPRbooks».

2. Мишина, Л. А. Учебное пособие по логистике / Л. А. Мишина. — Саратов : Научная книга, 2012. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/6295.html>

3. Розина Т.М. Распределительная логистика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Розина Т.М.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20259.html>. — ЭБС «IPRbooks».

4. Сервис и логистика на транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>. — ЭБС «IPRbooks».

5. Кравченко М.В. Практикум по логистике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кравченко М.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008.— 67 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46747.html>. — ЭБС «IPRbooks».

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>

Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>

Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>

База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>

База данных Scopus <https://www.scopus.com>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>

База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>

Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>

Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>

Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>

Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>

Электронная база данных «Polpred.com Обзор СМИ» <https://www.polpred.com>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной отрасли научного знания.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику и учебному пособию нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное – это понять изложенное в материале.

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности, не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению.

Закончив изучение темы, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к экзамену.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

Указания по выполнению тестовых заданий и контрольных работ приводятся в учебно-методической литературе, в которых к каждой задаче даются конкретные методические указания по ее решению и приводится пример решения.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643; КОМПАС-3D версия 16 / Лицензия №МЦ-10-00646 бессрочная / Договор 44867/VRN3 от 19.12.2013г. / Система автоматизированного проектирования изделий
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	
учебные аудитории для выполнения курсовых работ	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР03	Современное техническое оснащение склада	тест
СР05	Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе. Подготовить доклад по вопросам, рассматриваемым в теме 5.	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	2 семестр
КР01	Защита КР	2 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-3 (ПК-1) Способен решать комплексные задачи по расчету потребности в мощности склада, количестве и производительности подъемно-транспортного оборудования, систем складирования, численного состава

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает основы совершенствования и оптимизации параметров моделей объемно-планировочных решений склада и местонахождения склада в сети распределения	ПР03, СР05, Экз01
умеет планировать и нормировать потребности в ресурсах для обеспечения деятельности склада (складского хозяйства) и сети распределения	КР01

Тестовые задания для ПР03

1. Что такое склад?

а) устройство для бесперебойного снабжения материальными ресурсами потребителей;

б) устройство для складирования продукции;

в) устройство, предназначенное для приемки, хранения и подготовки материальных ценностей к производственному потреблению и бесперебойному снабжению ими потребителей;

г) все ответы верны.

2. Пребывание товара в хранилищах в ожидании заказа:

а) палетирование/фасовка;

б) хранение;

в) приемка;

г) размещение.

3. Традиционные задачи склада:

а) максимальное использование складских мощностей;

б) рациональное ведение погрузочно-разгрузочных и складских работ, эффективное использование складского оборудования;

в) устранение потерь товаров при их складской обработке и хранении;

г) все ответы верны.

4. Определите вид склада. Поступающая грузовая единица разбирается, и из коробов комплектуется заказ потребителю:

а) распределительный склад;

б) производственный склад;

в) оптовый склад;

г) подсортировочный склад.

5. Основной поток в логистике складирования:

а) информационный;

б) сервисный;

в) материальный;

г) финансовый.

6. Дополнительные условия влияющие на выбор места склада:

- а) стоимость земли, наличие подъездных дорог;
- б) наличие системы коммуникация, наличие систем связи;
- в) оба варианта верны;
- г) нет правильного ответа.

7. Привлечение сторонней организации для выполнения всех или части логистических функций с целью совершенствования деятельности предприятия – это

- а) лизинг;
- б) инвентаризация;
- в) аутсорсинг;
- г) нет правильного ответа.

8. Масса товара вместе с упаковкой внутренней (неотделимой от товара до его потребления) и внешней – тарой (ящики, мешки, бочки и т. п.):

- а) вес брутто;
- б) вес нетто;
- в) грузоподъемность;
- г) масса груза.

9. Оптовый и розничный посредник, ведущий операции от имени производителя и за свой счет – это

- а) комиссионер;
- б) дилер;
- в) дистрибьютер;
- г) брокер.

10. Часть склада, предназначенная для хранения товаров:

- а) зона экспедирования;
- б) зона погрузки;
- в) зона хранения
- г) зона разгрузки.

11. По назначению различают следующие виды складов:

- а) производственные, таможенные;
- б) собственные, арендованные;
- в) резервные, розничные;
- г) верны А и В.

12. Определенный объем услуг, оказанных клиентам за конкретный период времени – это

- а) материальный поток;
- б) финансовый поток;
- в) сервисный поток;
- г) информационный поток.

13. Определите вид склада. Товарные партии на уровне целой грузовой единицы с колес переформируются в партии в соответствии с заявками клиентов:

- а) распределительный склад;
- б) производственный склад;
- в) оптовый склад;

г) подсортировочный склад.

14. Основной фактор оптимального расположения коммерческого склада:

- а) подъездные пути;
- б) удобство расположения;
- в) стоимость земли;
- г) регион.

15. Затрагивает локальные вопросы в рамках одного предприятия:

- а) макрологистика;
- б) распределительная логистика;
- в) микрологистика;
- г) нет правильного ответа.

16. Принципы логистических операций складских процессов – это

- а) ритмичность и параллельность;
- б) непрерывность и прямоточность;
- в) оба варианта верны;
- г) нет правильного ответа.

17. Масса товара без тары и упаковки – это:

- а) вес брутто;
- б) вес нетто;
- в) грузоподъемность;
- г) масса груза.

18. Оптовый (реже розничный) посредник, который ведет операции от своего имени и за свой счет – это

- а) комиссионер;
- б) дилер;
- в) дистрибьютер;
- г) брокер.

19. Виды складских услуг:

- а) аренда складов, приемка товаров;
- б) хранение, отгрузка товаров;
- в) оба варианта верны.
- г) нет верного варианта.

20. Оптимальное размещение груза на складе и рациональное управление им:

- а) система закупок;
- б) система складирования;
- в) система продаж;
- г) система транспортирования.

21. Укажите показатели, характеризующие эффективность использования складских помещений:

- а) грузооборот склада общий, грузооборот склада по прибытию, грузооборот склада по отправлению;
- б) коэффициент оборота по приему и выбытию;
- в) расходы склада, себестоимость сохранности груза;

г) вместимость склада, полезная площадь склада.

22. Часть склада, предназначенная для учета получаемых и отправляемых грузов, проверки и составления транспортно-сопроводительной документации:

- а) зона экспедирования;
- б) зона погрузки;
- в) зона хранения;
- г) зона разгрузки.

23. Виды транспорта с самой быстрой доставкой грузов

- а) железнодорожный;
- б) воздушный;
- в) водный;
- г) автомобильный.

24. Площадь всех помещений склада – это...

- а) складская площадь товарного склада;
- б) грузовая площадь;
- в) общая площадь товарного склада;
- г) подсобная площадь.

25. Емкость склада – это...

- а) характеристика помещений основного производственного назначения, выражающая их вместимость;
- б) объем товарной массы в натуральном исчислении;
- в) верны оба ответа;
- г) оба ответа неверны.

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Понятие склада. Цель создания и функционирования склада. Задачи склада. Функции склада.

2. Основные базовые функции логистики. Схема движения материальных потоков через склады различных функциональных областей логистики.

3. Информационные и материальные потоки в логистике. Трансформация грузопотока, проходящего через склад.

4. Принципиальная схема склада, состав помещений и зон склада. Классификация складов в логистике. Классификация складов девелоперами.

5. Структура системы складирования. Составляющие подсистемы/модули системы складирования. Анализ структуры системы складирования.

6. Техничко-технологическая подсистема: состав, назначение, основные характеристики.

7. Функциональная подсистема: состав, назначение, основные характеристики.

8. Комплекс обеспечивающих подсистем: состав, назначение, основные характеристики.

9. Складская грузовая единица. Основные составные части сформированной грузовой единицы. Алгоритм выбора оптимальной складской грузовой единицы.

10. Виды товароносителей. Основные виды поддонов. Основные виды транспортной тары для хранения и отборки мелких грузов. Варианты основных размеров транспортной тары

11. Основные виды подъемно-транспортного оборудования, применяемые на складе. Классификация подъемно-транспортного оборудования (ПТО). Функциональное деление

подъемно-транспортного оборудования. Факторы, влияющие на выбор оборудования. Основные технические характеристики подъемно-транспортного оборудования.

12. Основные виды складирования. Основные факторы, влияющие на выбор вида складирования. Основные виды стеллажей. Основные показатели конкурентных преимуществ различных видов складирования.

13. Понятие складского хозяйства. Составляющие элементы складского хозяйства, основные характеристики.

14. Основы анализа деятельности складского хозяйства. Основные анализируемые позиции.

15. Проектирование складского хозяйства. Основные элементы проекта. Процесс выполнения проекта. Жизненный цикл проекта. Содержание основных фаз реализации проекта. Оценка инвестиционных проектов.

16. Проектирование складского хозяйства, как сложной технико-экономической системы. Распределение выполнения основных фаз проекта при проектировании складского хозяйства. Технологическая часть проекта создания складского хозяйства.

17. Процесс технологического проектирования складского хозяйства. Блок-схема проектирования складского хозяйства.

18. Разработка генплана складского хозяйства. Системный подход к проектированию складских зон грузопереработки. Определение вида (конструкции здания) и размеров склада. Планирование складских зон основного производственного назначения на складе. Определение основных параметров складских зон.

19. Определение характеристик складских грузопотоков. Расчет суточного грузооборота, складских зон, потребности подъемно-транспортных машин, потребности производственноскладской тары, длины погрузочно-разгрузочного фронта.

20. Оптимизация складского хозяйства. Процедура оптимизации действующего складского хозяйства. Результаты оптимизации функционирования складского хозяйства.

21. Основы анализа деятельности складского хозяйства. Техничко-экономические показатели работы склада. Производительность труда, себестоимость переработки 1 тонны груза, уровень механизации.

22. Понятие логистического процесса на складе. Структура логистического процесса на складе. Логистический процесс на складе как управление логистическими операциями, связанными с грузопереработкой (операционное управление) и координацией смежных служб, обеспечивающих эффективное функционирование склада.

23. Основные статьи затрат на складе. Постоянные и переменные составляющие складских затрат.

24. Операционные затраты на грузопереработку, их зависимость от технологических решений на складе.

25. Показатели эффективности логистического процесса на складе. Разработка системы показателей оценки эффективной работы склада.

26. Расчет себестоимости грузопереработки. Проведение анализа складских затрат. Пути сокращения складских затрат за счет повышения эффективности функционирования склада.

27. Основные принципы создания оргструктуры управления складским хозяйством. Определение численности работников склада. Распределение функциональных обязанностей среди складского персонала.

28. Организация системы материальной ответственности. Организация системы мотивации складского персонала.

29. Назовите дополнительные расходы, связанные с управлением персоналом, во время изменения организационной структуры (штатной численности), связанной с сокращением малоэффективных (убыточных) подразделений, формированием новых, и прочих решений, отражаемых в модели стратегической прибыли.

30. Назовите капитальные затраты, представляемые в смете (калькуляции) во время строительства (реконструкции) склада и отражаемые в модели стратегической прибыли.

Примерная тематика докладов СР05

1. Задачи оптимизации складского хозяйства. Процедура оптимизации действующего складского хозяйства.

2. Основы анализа деятельности складского хозяйства. Основные анализируемые позиции: товарные потоки, генплан складского хозяйства, планировочные решения складского корпуса, объемно-планировочные решения зон основного производственного назначения. парк подъемно-транспортной техники.

3. Основы анализа деятельности складского хозяйства. Основные анализируемые позиции: технологии грузопереработки, применяемая информационная система управления складом, оргструктура складского персонала и применяемой системы мотивации, применяемая отчетность работы склада и его оценки при обслуживании клиентов, планирование и выполнение планов, складские затраты, технико-экономические показатели работы склада.

4. Результаты оптимизации функционирования складского хозяйства. Пример оптимизации складского хозяйства за счет разработки рациональной системы складирования.

5. Оценка экономической эффективности от предлагаемого варианта оптимизации складского хозяйства.

Вопросы к защите курсовой работы КР01 (примеры)

1. Поясните методологию выбора подвижного состава для перевозки груза.
2. Какие основные показатели работы склада были рассчитаны в КР?
3. Назовите метод выбора оптимального маршрута перевозки груза.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

8.2.1. Шкалы оценивания

Для контрольных мероприятий устанавливается минимальное и максимальное количество баллов в соответствии с таблицей 8.1.

Контрольное мероприятие считается пройденным успешно при условии набора количества баллов не ниже минимального.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при успешном прохождении обучающимся всех контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

Таблица 8.1 – Шкалы оценивания контрольных мероприятий

Обозначение	Наименование	Форма контроля	Количество баллов	
			min	max
ПР03	Современное техническое оснащение склада	тест	1	3
СР05	Изучить вопросы, рассматриваемые в теме по рекомендованной и дополнительной литературе. Подготовить доклад по вопросам, рассматриваемым в теме 5.	доклад	0	5
Экз01	Экзамен	экзамен	5	40

8.2.2. Критерии оценивания

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости используются следующие критерии.

Минимальное количество баллов выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.2), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

Таблица 8.2 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатели выставления минимального количества баллов
Тест	правильно решено не менее 50% тестовых заданий
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу)

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 60 минут.

Каждый теоретический вопрос оценивается максимально 20 баллами. Максимальное суммарное количество баллов – 40.

Критерии оценивания ответа на теоретический вопрос

Показатель	Максимальное количество баллов
Знание определений основных понятий, грамотное употребление понятий	4
Полнота раскрытия вопроса	6
Умение раскрыть взаимосвязи между отдельными компонентами (понятиями и моделями, теоремами и их применением, данными и формулами и т.п.)	6
Ответы на дополнительные вопросы	4
Всего	20

Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом результатов текущего контроля (приведенных к норме в 60 баллов) с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«отлично»	81-100
«хорошо»	61-80
«удовлетворительно»	41-60
«неудовлетворительно»	0-40

Защита КР (КР01).

На защите курсовой работы обучающемуся задаются 8-10 вопросов по теме курсового проектирования; оцениваются формальные и содержательные критерии.

Результаты защиты курсовой работы оцениваются максимально 100 баллами.

Критерии оценивания курсовой работы

№	Показатель	Максимальное количество баллов
I.	Выполнение курсовой работы	5
1.	Соблюдение графика выполнения КР	2
2.	Самостоятельность и инициативность при выполнении КР	3
II.	Оформление курсовой работы	10
5.	Грамотность изложения текста, безошибочность	3
6.	Владение информационными технологиями при оформлении КР	4
4.	Качество графического материала	3
III.	Содержание курсовой работы	15
8.	Полнота раскрытия темы КР	10
9.	Качество введения и заключения	3
10.	Степень самостоятельности в изложении текста (оригинальность)	2
IV.	Защита курсовой работы	70
11	Понимание цели КР	5
12	Владение терминологией по тематике КР	5
13	Понимание логической взаимосвязи разделов КР	5
14	Владение применяемыми методиками расчета	5
15	Степень освоения рекомендуемой литературы	5
16	Умение делать выводы по результатам выполнения КР	5
17	Степень владения материалами, изложенными в КР, качество ответов на вопросы по теме КР	40
	Всего	100

Итоговая оценка выставляется с использованием следующей шкалы.

Оценка	Набрано баллов
«отлично»	81-100
«хорошо»	61-80
«удовлетворительно»	41-60
«неудовлетворительно»	0-40

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.01.01 Интеллектуальные транспортные системы в логистике и
управлении цепями поставок**

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: **очная**

Кафедра: **Техника и технологии автомобильного транспорта**

(наименование кафедры)

Составитель:

К.Т.Н., ДОЦЕНТ

степень, должность

подпись

А.А. Гуськов

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

подпись

А.В. Милованов

инициалы, фамилия

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	
ИД-1 (ПК-2) способен изучать и анализировать информацию, технические данные, показатели и результаты работы транспортных систем в сфере сервиса; использовать возможности современных информационно-компьютерных технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени.	знает методы анализа и вывода решений в условиях неопределенности, способы представления и формализации нечетких знаний для поддержки принятия стратегических управленческих решений в сервисной деятельности
	умеет разрабатывать проекты и внедрять: современные логистические системы и технологии для транспортных организаций; проектирования оптимальных цепей поставок
	умеет использовать технические средства и прикладные программы как основу технического и программного обеспечения автоматизированных информационных систем.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	68
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	
практические занятия	32
курсовое проектирование	
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	76
<i>Всего</i>	144

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Системы искусственного интеллекта и управление знаниями в логистике и управлении цепями поставок

Управление логистической системой, основанное на знаниях. Когнитивный менеджмент. Обучающаяся организация. Структура и классификация знаний организации. Управление знаниями и поддержка принятия решений. Системы управления знаниями. Инженерия знаний.

Модели представления знаний. Продукционные модели. Семантические сети. Фреймы. Онтологии. Языки формализации онтологий. Системы онтологического инжиниринга и прикладные онтологии в бизнесе. Моделирование онтологий логистических процессов на основе SCOR-рекомендаций. Инструментальные средства разработки онтологий.

Общие понятия, связанные с интеллектуальными транспортными системами. Классификация ИТС. Основные сферы применения ИТС. ИТС и логистика.

Практические занятия

ПР01. Системы искусственного интеллекта и управление знаниями в логистике и управлении цепями поставок

Самостоятельная работа:

СР01. По конспектам лекций и рекомендованной литературе подготовиться к опросу по теме «Системы искусственного интеллекта и управление знаниями в логистике и управлении цепями поставок».

Раздел 2. Технологии лингвистического анализа бизнес-информации в управлении логистической системой

Системы Text Mining. Функции, архитектура системы Text Mining. Инструментальные средства лингвистического анализа.

Применение технологий Text Mining в системах класса CRM. Применение Text Mining при анализе информации о контрагентах. Прогнозирование цен на основе новостного анализа.

Самостоятельная работа:

СР02. Подготовить доклады о функциях системы Text Mining.

Раздел 3. Введение в разработку проектов ИТС

Технологии лингвистического анализа бизнес-информации в управлении логистической системой. Системы Text Mining. Функции, архитектура системы Text Mining. Инструментальные средства лингвистического анализа.

Применение технологий Text Mining в системах класса CRM. Применение Text Mining при анализе информации о контрагентах. Прогнозирование цен на основе новостного анализа.

Практические занятия

ПР02. Введение в разработку проектов ИТС.

Самостоятельная работа:

СР03. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе на тему «Введение в разработку проектов ИТС»

Раздел 4. Модели ИТС

Особенности и проектирование идеалистической модели ИТС. Комплексные и инструментальные подсистемы ИТС. Упрощенные физическая и функциональная архитектуры. Проектирование уточненной модели ИТС. Процесс научного обоснования проекта ИТС

Практические занятия

ПР03. Модели ИТС

Самостоятельная работа:

СР04. Подготовить доклады по рассматриваемым вопросам.

Раздел 5. Технологии интеллектуального поиска в Интернете для поддержки логистической деятельности

Системы Web Mining. Проблема поиска релевантной информации. Поиск информации средствами традиционных поисковых машин. Понятие интеллектуального агента. Мультиагентная система и ее архитектура. Интеллектуальный поиск с использованием многоагентных технологий.

Интеллектуальный поиск с использованием онтологий. Применение систем Web Mining в логистической деятельности.

Самостоятельная работа:

СР05. По конспектам лекций и рекомендованной литературе подготовиться к опросу на тему «Технологии интеллектуального поиска»

Раздел 6. Мультиагентные системы в логистике

Принципы децентрализованного оперативного планирования в логистических системах с использованием мультиагентных систем. Кооперация для выполнения заказов на основе Business-to-Business (B2B)-сети. Основные классы агентов мультиагентных систем в логистике.

Применение мультиагентных систем в транспортных системах и управлении цепями поставок.

Практические занятия

ПР04. Мультиагентные системы в логистике

Самостоятельная работа:

СР06. По материалам конспектов лекций подготовиться к контрольной работе по теме «Мультиагентные системы в логистике»

Раздел 7. Методы принятия решений по управлению цепями поставок в условиях неопределенности

Классификация задач управления цепями поставок и методов учета и анализа неопределенности. Принятие решение в условиях неопределенности. Байесовский подход. Вывод решений на основе теории Демпстера-Шафера. Вывод решений на основе теории уверенности.

Представление и формализация нечетких знаний. Нечеткие множества и операции с ними. Нечеткая логика и приближенные рассуждения.

Практические занятия

ПР05. Методы принятия решений по управлению цепями поставок в условиях неопределенности.

Самостоятельная работа:

СР07. Рассмотреть практику применения методов принятия решений по управлению цепями поставок в реальной сфере. Подготовиться к опросу.

Раздел 8. Когнитивное моделирование ситуаций и сценарный анализ при планировании развития логистической системы

Когнитивные модели и ментальные карты. Выделение факторов исследуемой ситуации. Формализация влияния качественных факторов. Формирование сценариев развития ситуаций. Проведение сценарных расчетов на когнитивной модели. Инструменты построения когнитивных моделей.

Применение когнитивных моделей в стратегическом планировании развития логистической системы.

Раздел 9. Практика применения ИТС

Примеры использования ИТС в логистических системах. Перспективные ИТС в логистике и цепях поставок

Практические занятия

ПР06. «Когнитивное моделирование ситуаций и сценарный анализ при планировании развития логистической системы», «Практика применения ИТС».

Самостоятельная работа:

СР08. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе на темы «Методы принятия решений по управлению цепями поставок в условиях неопределенности», «Когнитивное моделирование ситуаций и сценарный анализ при планировании развития логистической системы», «Практика применения ИТС».

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Иванов Ф.Ф. Интеллектуальные транспортные системы [Электронный ресурс] / Ф. Ф. Иванов . - Режим доступа к книге: <http://www.iprbookshop.ru/29457.html>
2. Интеллектуальные системы проектирования и управления техническими объектами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. Ч. 1 / В. А. Немтинов, М. Н. Краснянский, С. В. Карпушкин и др. - Тамбов: ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2016. - Режим доступа к книге: http://www.tstu.ru/book/elib/pdf/2016/nemtinov_a.pdf .
3. Интеллектуальные информационные системы и технологии [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. Ю. Громов, О. Г. Иванова, В. В. Алексеев и др. - Тамбов: ФГБОУ ВПО ТГТУ, 2013. - Режим доступа к книге: http://www.tstu.ru/book/elib1/exe/2012/gromov1_t.exe.
4. Учебно-методическое пособие по дисциплине Интеллектуальные информационные системы и технологии [Электронный ресурс] / сост. Е.Н. Турута . - Режим доступа к книге: <https://www.iprbookshop.ru/61479.html>

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
- База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
- Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
- Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение»

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения разделов данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной области науки.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное - это понять изложенное в учебнике, а не «заучить».

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению. Затем необходимо самостоятельно решить несколько аналогичных задач из сборников задач, приводимых в разделах рабочей программы, и после этого решать соответствующие задачи из сборников тестовых заданий и контрольных работ.

Закончив изучение раздела, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к промежуточной аттестации. Кроме того, ответив на вопрос или написав соответствующую формулу (уравнение), можно по учебнику (конспекту лекций) быстро проверить, правильно ли это сделано. Наконец, по тетради с такими вопросами можно установить, весь ли материал, предусмотренный программой, изучен.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Системы искусственного интеллекта и управление знаниями в логистике и управлении цепями поставок	контр. работа
ПР03	Модели ИТС	тест
ПР05	Методы принятия решений по управлению цепями поставок в условиях неопределенности	контр. работа
СР04	Подготовить доклады по рассматриваемым вопросам	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ПК-2)

способен изучать и анализировать информацию, технические данные, показатели и результаты работы транспортных систем и цепей поставок; использовать возможности современных информационно-компьютерных технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает методы анализа и вывода решений в условиях неопределенности, способы представления и формализации нечетких знаний для поддержки принятия управленческих решений.	ПР05
умеет разрабатывать проекты и внедрять: современные логистические системы и технологии для транспортных организаций; технологии интермодальных и мультимодальных перевозок; оптимальной маршрутизации, проектирования оптимальных цепей поставок	ПР03, СР04, Экз01
владеет инструментальными средствами поддержки использованием систем искусственного интеллекта.	ПР01

Теоретические вопросы к контрольной работе ПР01

1. Управление логистической системой, основанное на знаниях.
2. Обучающаяся организация.
3. Структура и классификация знаний организации.
4. Управление знаниями и поддержка принятия решений.
5. Системы управления знаниями.
6. Инженерия знаний.
7. Модели представления знаний.
8. Продукционные модели.
9. Общие понятия, связанные с интеллектуальными транспортными системами.
10. Классификация ИТС.
11. Основные сферы применения ИТС.
12. ИТС и логистика.

Тестовые задания к ПР03

1. Цель интеграции для разработчиков интеллектуальных систем:
 - а) методология ЭС, которая охватывает методы добычи, анализа и выражения в правилах знаний экспертов.
 - б) обеспечить ряд средств, представленных в основном в технологии баз данных, но приспособленных к требованиям СУБЗ.
 - в) обеспечить создание единых инструментальных (языковы средств, успешно и эффективно реализующих методы доступа к информации и обработки ее, типичные и для искусственного интеллекта и для технологии баз данных, и не зависящие от того, где эта информация размещается.
 - г) совокупность моделей, методов и технических приемов, нацеленных на создание систем, которые предназначены для решения проблем с использованием знаний
2. Модель – это...
 - а) наименее абстрактная модель — является физической копией системы, обычно в отличном от оригинала масштабе

- б) воспроизводит простой «снимок» (или «слепок») ситуации.
- в) упрощенное представление или абстракция действительности.
- г) используются для оценки сценариев, которые меняются во времени.

3. Какие признаки информации существенно влияют на эффективность управленческих решений?

- а) количество, форма представления, доступность;
- б) своевременность, полнота, достоверность;
- в) стоимость, качество, полезность;
- г) систематичность, периодичность, адекватность

4. ИСУТП – интеллектуальная система управления транспортными потоками предназначена:

- а) управлять и контролировать режимы работы светофоров
- б) управлять электронными табло на остановках общественного транспорта
- в) для автоматизированной оплаты парковки

5. Интеллектуальный анализ данных или Data Mining:

- а) информация, которая организована и проанализирована с целью сделать ее понятной и применимой для решения задачи или принятия решений.
- б) термин, используемый для описания открытия знаний в базах данных, выделения знаний, изыскания данных, исследования данных, обработки образцов данных, очистки и сбора данных; здесь же подразумевается сопутствующее ПО.
- в) оперативная обработка транзакций

6. Задачей информационной логистики является...

- а) организация информационного обслуживания производственных и транспортных подразделений предприятия
- б) создание интегральных автоматизированных систем управления
- в) обеспечение точного соответствия между количеством запасов и потребностями в них

7. Основная задача развития информационной логистики в индустриально развитых странах состоит в...

- а) обеспечении адаптивности производства к потребностям рынка
- б) создании структуры контроля
- в) замене физических запасов надежной информацией

8. Контролируемый параметр на производстве в рамках информационной логистической сети:

- а) время доставки
- б) производственная мощность
- в) сроки производства

9. На чем основаны методы моделирования?

- а) на решении математических задач
- б) на использовании компьютерной техники
- в) на составлении прогнозов
- г) на построении и изучении моделей систем и процессов

10. Верно ли утверждение: Интеллектуальные транспортные системы (ИТС) – это комплекс современных интегрированных информационно-коммуникационных систем и технологий, а также средств автоматизации с транспортными средствами, транспортной инфраструктурой и пользователями, которые ориентированы на повышение безопасности и эффективности транспортного процесса, комфортности для водителей и пользователей транспорта.

- а) да
- б) нет

11. Что такое искусственный интеллект?

- а) наука, моделирующая поведение человека
- б) наука о представлении знаний
- в) наука, занимающаяся автоматизацией разумного поведения
- г) наука, основанная на знаниях специалистов

12. Из каких этапов состоит анализ текстов на естественном языке? Выберите неверный ответ.

- а) морфологический анализ
- б) семантический анализ
- в) прагматический анализ
- г) фонемный анализ

13. Поведение программы считается интеллектуальным, которое будет...

- а) обеспечивать общение с человеком на естественном языке
- б) моделировать разумное поведение человека
- в) обеспечивать принятие решения на уровне эксперта-профессионала

14. Назовите способы защиты информации при работе в сети при помощи программных средств

- а) системы архивирования и дублирования информации;
- б) ограничение доступа в помещения, разработка стратегии безопасности фирмы;
- в) средства физической защиты, программные средства, административные меры;
- г) антивирусные программы, системы разграничения полномочий, программные средства контроля доступа

15. Объем исследований и разработок в области нейронных сетей резко возрос в настоящее время благодаря тому, что...

- а) только нейрокибернетика обеспечивает моделирование функций биологических систем
- б) появились нейропроцессоры, транспьютеры и т.п.
- в) появились новые методы решения задач в области нейрокибернетики

Теоретические вопросы к контрольной работе ПР05

1. Классификация задач управления цепями поставок и методов учета и анализа неопределенности.

- 2. Принятие решение в условиях неопределенности.
- 3. Байесовский подход.
- 4. Вывод решений на основе теории Демпстера-Шафера.
- 5. Вывод решений на основе теории уверенности.
- 6. Представление и формализация нечетких знаний.
- 7. Нечеткие множества и операции с ними.

8. Нечеткая логика и приближенные рассуждения.
9. Когнитивные модели и ментальные карты.
10. Выделение факторов исследуемой ситуации.
11. Формализация влияния качественных факторов.
12. Формирование сценариев развития ситуаций.
13. Проведение сценарных расчетов на когнитивной модели.
14. Инструменты построения когнитивных моделей.
15. Применение когнитивных моделей в стратегическом планировании развития логистической системы.
16. Определите понятие «Система поддержки принятия решений».
17. Основные компоненты СППР. Какие подсистемы входят в системы поддержки принятия решений?
18. Как можно классифицировать систему поддержки принятия решений?
19. Какие бывают архитектуры систем поддержки принятия решений?
20. Понятие качества данных. Основные причины низкого качества данных в СППР.

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Структура и классификация знаний организации.
2. Управление знаниями и поддержка принятия решений. Системы управления знаниями.
3. Модели представления знаний. Продукционные модели. Семантические сети. Фреймы.
4. Онтологии. Языки формализации онтологий. Системы онтологического инжиниринга и прикладные онтологии в бизнесе.
5. Системы Text Mining. Назначение, функции, архитектура. Области применения. Технологии Web Mining.
6. Мультиагентная система и ее архитектура. Применение в логистике.
7. Интеллектуальный поиск с использованием многоагентных технологий.
8. Интеллектуальный поиск с использованием онтологий.
9. Принципы децентрализованного оперативного планирования в логистических системах с использованием мультиагентных систем.
10. Business-to-Business (B2B)-сеть.
11. Основные классы агентов мультиагентных систем в логистике.
12. Принятие решение в условиях неопределенности.
13. Представление и формализация нечетких знаний.
14. Нечеткие множества и операции с ними.
15. Нечеткая логика и приближенные рассуждения.
16. Когнитивные модели и ментальные карты. Области применения.
17. Примеры использования ИТС в логистических системах.
18. Перспективные ИТС в логистике и цепях поставок.

Темы докладов к самостоятельной работе СР04

1. Определение основных тенденций цифровизации цепей поставок и логистики в промышленности и торговле.
2. Методологические аспекты цифровой трансформации цепей поставок.
3. Цифровые двойники.
4. Концепция Supply Chain Control Tower в УЦП.
5. Устойчивость цепей поставок.
6. Обзор перспективных цифровых технологий в логистике и УЦП
7. Дополненная реальность

8. Перспективы применения цифровых технологий анализа больших данных и предиктивной аналитики
9. Проблемы и перспективы использования технологии блокчейн
10. Интернет вещей (IoT – Internet of Things).
11. Облачные сервисы (Cloud Software/Services).
12. Роботы, дроны, беспилотные автомобили, 3D-печать.
13. Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов в цепях поставок
14. Применение мультиагентных технологий для цифровизации логистики и цепей поставок (MASSC).
15. Компьютерное моделирование логистических бизнес-процессов и систем в цепях поставок.
16. Дизайн и имитационное моделирование цепей поставок

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Контрольная работа	правильно выполнено не менее 50% заданий
Тест	правильно выполнено не менее 65% заданий
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов

Время на подготовку: 60 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недоста-

точно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, неуверенно.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.01.02 Технологии автоматизированной идентификации и
обработки материальных потоков**

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: **очная**

Кафедра: **Техника и технологии автомобильного транспорта**

(наименование кафедры)

Составитель:

К.Т.Н., ДОЦЕНТ

степень, должность

подпись

А.А. Гуськов

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

подпись

А.В. Милованов

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	
ИД-1 (ПК-2) способен изучать и анализировать информацию, технические данные, показатели и результаты работы транспортных систем в сфере сервиса; использовать возможности современных информационно-компьютерных технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени.	знает методы анализа и вывода решений в условиях неопределенности, способы представления и формализации нечетких знаний для поддержки принятия стратегических управленческих решений в сервисной деятельности
	умеет разрабатывать проекты и внедрять: современные логистические системы и технологии для транспортных организаций; проектирования оптимальных цепей поставок
	умеет использовать технические средства и прикладные программы как основу технического и программного обеспечения автоматизированных информационных систем.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	68
занятия лекционного типа	32
лабораторные занятия	
практические занятия	32
курсовое проектирование	
консультации	2
промежуточная аттестация	2
<i>Самостоятельная работа</i>	76
<i>Всего</i>	144

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Информационное обеспечение логистики

Роль, перспективы и эффективность применения информационных технологий в логистике. Информационные потоки в логистических системах. Информационная интеграция в логистике.

Практические занятия

ПР01. Информационное обеспечение логистики

Самостоятельная работа:

СР01. По конспектам лекций и рекомендованной литературе подготовиться к опросу по теме «Информационное обеспечение логистики».

Раздел 2. Электронный документооборот в логистике.

Система электронного обмена данными. Платформы, соединения и стандарты электронного обмена данными. Ограничения в использовании электронного обмена данными. Ограничения в использовании электронного обмена данными.

Самостоятельная работа:

СР02. Подготовить доклады на тему «Электронный документооборот в логистике».

Раздел 3. Электронная идентификация

Автоматическая идентификация параметров товарно-транспортных потоков. Использование штрих-кодовых технологий. Радиочастотная идентификация упаковок и грузов в сетевой структуре цепей поставок. Электронные идентификационные карты.

Практические занятия

ПР02. Электронная идентификация.

Самостоятельная работа:

СР03. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе на тему «Электронная идентификация»

Раздел 4. Система мониторинга цепей поставок

Основные задачи технологии информационной системы мониторинга цепей поставок. Информационные системы слежения связи и диспетчеризации транспорта. Спутниковые системы связи и навигации. Геоинформационные системы в логистике. Основные программные продукты используемые в логистических системах промышленных и коммерческих компаний.

Практическая работа

ПР04 Система мониторинга цепей поставок

Самостоятельная работа:

СР04. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе на тему «Система мониторинга цепей поставок»

Раздел 5. Корпоративные информационные системы

Типы и структура корпораций. Основные сведения о корпоративных информационных системах. Стандарт MPS. Стандарт MRP. Стандарт MRP II. Стандарт ERP. Стандарт CSRP.

Самостоятельная работа:

СР05. Подготовить доклады

Раздел 6. Возможности использования Internet в логистике.

Интернет в логистике. Виртуальный логистический центр. Облачные вычисления.

Практические занятия

ПР05. Возможности использования Internet в логистике

Самостоятельная работа:

СР06. По материалам конспектов лекций подготовиться к контрольной работе

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Иванов Ф.Ф. Интеллектуальные транспортные системы [Электронный ресурс] / Ф. Ф. Иванов . - Режим доступа к книге: <http://www.iprbookshop.ru/29457.html>
2. Интеллектуальные системы проектирования и управления техническими объектами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. Ч. 1 / В. А. Немтинов, М. Н. Краснянский, С. В. Карпушкин и др. - Тамбов: ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2016. - Режим доступа к книге: http://www.tstu.ru/book/elib/pdf/2016/nemtinov_a.pdf .
3. Интеллектуальные информационные системы и технологии [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. Ю. Громов, О. Г. Иванова, В. В. Алексеев и др. - Тамбов: ФГБОУ ВПО ТГТУ, 2013. - Режим доступа к книге: http://www.tstu.ru/book/elib1/exe/2012/gromov1_t.exe.
4. Учебно-методическое пособие по дисциплине Интеллектуальные информационные системы и технологии [Электронный ресурс] / сост. Е.Н. Турута . - Режим доступа к книге: <https://www.iprbookshop.ru/61479.html>

4.2. Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=8902

4.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
- База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
- Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
- Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения разделов данной учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной области науки.

При изучении материала учебной дисциплины по учебнику нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное - это понять изложенное в учебнике, а не «заучить».

Изучать материал рекомендуется по темам конспекта лекций и по главам учебника (учебного пособия). Сначала следует прочитать весь материал темы, особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно.

Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п. (они обычно бывают набраны в учебнике курсивом); в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами.

Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению. Затем необходимо самостоятельно решить несколько аналогичных задач из сборников задач, приводимых в разделах рабочей программы, и после этого решать соответствующие задачи из сборников тестовых заданий и контрольных работ.

Закончив изучение раздела, нужно проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к промежуточной аттестации. Кроме того, ответив на вопрос или написав соответствующую формулу (уравнение), можно по учебнику (конспекту лекций) быстро проверить, правильно ли это сделано. Наконец, по тетради с такими вопросами можно установить, весь ли материал, предусмотренный программой, изучен.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР03	Электронная идентификация	контр. работа
ПР04	Система мониторинга цепей поставок	контр. работа
ПР05	Возможности использования Internet в логистике	контр. работа
СР05	Подготовка докладов	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Экз01	Экзамен	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-1 (ПК-2)

способен изучать и анализировать информацию, технические данные, показатели и результаты работы транспортных систем и цепей поставок; использовать возможности современных информационно-компьютерных технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает методы автоматической идентификации материальных потоков	ПР03,
умеет использовать технические средства и прикладные программы как основу автоматической идентификации материальных потоков при управлении перевозками в режиме реального времени.	ПР04,ЭК301
умеет использовать технические средства и прикладные программы как основу технического и программного обеспечения автоматизированных информационных систем.	ПР05, СР02

Теоретические вопросы к контрольной работе ПР03

1. Перечислите объекты идентификации в логистике и УЦП.
2. Укажите качественно-стоимостные логистические требования к УЦП.
3. Что влияет на качество и стоимость доставки грузов?
4. Какие издержки сопровождают логистический процесс?
5. Перечислите идентификаторы показателей логистического процесса.
6. Что позволяет оптимизировать УЦП?
7. Приведите основные системы автоматизированной идентификации.
8. Дать определение RFID-технологии?
9. Сравните различные системы идентификации по скорости считывания.
10. Укажите основные стандарты штрих-кодирования.
11. Как формируется штрих-код товара.
12. Что такое транспондер?
13. Какую информацию может содержать RFID-метка?
14. В чём особенности метода RFID-идентификации?
15. Где применяется и в чём преимущества RFID-технология?
16. Укажите виды RFID-меток?
17. Как RFID можно использовать на транспорте?
18. Укажите способы записи на RFID-метки.
19. Сравните штрих-код и RFID-метку.
20. Чем занимается процессинговая компания?
21. Как классифицируются персональные пластиковые карты.

22. Что Вам даёт владение золотой пластиковой картой?
23. Что такое эмбоссирование?
24. Какие элементы наносятся, и какие интегрируются в пластиковую карту?
25. Укажите основы платёжной системы с использованием пластиковых карт.
26. Укажите место клиентской БД в ежедневных информационных потоках при операциях с пластиковыми картами.
27. Кто даёт поручение на изъятие из обращения пластиковых карт?

Задания к контрольной работе ПР04

1. Как автоматизируются основные этапы информатизации логистического транспортного процесса?
2. Какие состояния логистического объекта требуют отслеживания?
3. Приведите основные фазы мониторинга и этапы преобразования данных.
4. Приведите укрупнённый алгоритм осуществления мониторинга?
5. Укажите основные задачи мониторинга при УЦП.
6. Перечислите виды мониторинга УЦП.
7. Какие возможности предоставляет мониторинг событий и операций?
8. Укажите возможности системного мониторинга.
9. Из каких элементов состоит система мониторинга грузоперевозок?
10. Что такое сервер мониторинга транспортных средств?
11. Из каких основных элементов состоит мобильное устройство мониторинга транспортных средств?
12. Приведите формат кадра сообщения от мобильного устройства?
13. Укажите основные спутниковые системы связи.
14. Укажите достоинства и недостатки систем Инмарсат, Глобалстар, Иридиум.
15. Укажите достоинства и недостатки системы систем на основе низколетящих спутников.
16. Какая спутниковая система создана для европейского транспортного комплекса и её достоинства?
17. Укажите отличие NAVSTAR от ГЛОНАСС, их специфические особенности и текущее состояние.
18. Что такое ГИС и чем различаются интегрированные, полимасштабные и пространственно-временные ГИС?
19. Приведите характеристики ГИС TopLogistic.
20. Что собой представляет пакет MS Auto-Route Express?
21. Какой информацией обеспечит логистов СПП склада?

Задания к контрольной работе ПР05

1. Что является одной из важнейших функций Web?
2. Что такое экстрасети?
3. Приведите способ формирования экстрасети.
4. Укажите два основных стандарта беспроводного Web.
5. В чём преимущество стандарта I-mode?
6. Какая технология используется в интернет-телефонии?
7. Приведите вариант организации VPN.
8. Какие группы составляют логистические Web-службы.
9. Какие группы ориентированы на специалистов-информационистов?
10. Каковы цели внедрения логистических Web-порталов?
11. Приведите классификацию логистических порталов.
12. Какие функции возлагаются на региональный операторский центр?

13. Укажите технические особенности регионального операторского центра.
14. Опишите три функции ВЛЦ.
15. Укажите обязательные характеристики облачных вычислений?
16. Каковы перспективы сетевых ИТ?

Примерные темы докладов к самостоятельной работе СР02

1. Функционал, преимущества, области применения и перспективы развития ГИС TopLogistic.
2. Функционал, преимущества, области применения и перспективы развития MS Auto-Route Express?
3. Полезность для логистов СПП склада.
4. Особенности метода RFID-идентификации
5. Сравнительная характеристика спутниковых систем связи Инмарсат, Глобалстар, Иридиум.
6. Обзор наиболее применяемых систем связи в Западных странах.

Теоретические вопросы к экзамену Экз01

1. Перечислите объекты идентификации в логистике и УЦП.
2. Укажите качественно-стоимостные логистические требования к УЦП.
3. Что влияет на качество и стоимость доставки грузов?
4. Какие издержки сопровождают логистический процесс?
5. Перечислите идентификаторы показателей логистического процесса.
6. Что позволяет оптимизировать УЦП?
7. Приведите основные системы автоматизированной идентификации.
8. Дать определение RFID-технологии?
9. Сравните различные системы идентификации по скорости считывания.
10. Укажите основные стандарты штрих-кодирования.
11. Как формируется штрих-код товара.
12. Что такое транспондер?
13. Какую информацию может содержать RFID-метка?
14. В чём особенности метода RFID-идентификации?
15. Где применяется и в чём преимущества RFID-технология?
16. Укажите виды RFID-меток?
17. Как RFID можно использовать на транспорте? Укажите способы записи на RFID-метки.
18. Сравните штрих-код и RFID-метку.
19. Чем занимается процессинговая компания?
21. Как классифицируются персональные пластиковые карты.
20. Что Вам даёт владение золотой пластиковой картой?
21. Что такое эмбоссирование?
22. Какие элементы наносятся, и какие интегрируются в пластиковую карту?
23. Укажите основы платёжной системы с использованием пластиковых карт.
24. Укажите место клиентской БД в ежедневных информационных потоках при операциях с пластиковыми картами.
25. Кто даёт поручение на изъятие из обращения пластиковых карт?
26. Как автоматизируются основные этапы информатизации логистического транспортного процесса?
27. Какие состояния логистического объекта требуют отслеживания?
28. Приведите основные фазы мониторинга и этапы преобразование данных.
29. Приведите укрупнённый алгоритм осуществления мониторинга?
30. Укажите основные задачи мониторинга при УЦП.

31. Перечислите виды мониторинга УЦП.
32. Какие возможности предоставляет мониторинг событий и операций?
33. Укажите возможности системного мониторинга.
34. Из каких элементов состоит система мониторинга грузоперевозок?
35. Что такое сервер мониторинга транспортных средств?
36. Из каких основных элементов состоит мобильное устройство мониторинга транспортных средств?
37. Приведите формат кадра сообщения от мобильного устройства?
38. Укажите основные спутниковые системы связи. кажите достоинства и недостатки систем Инмарсат, Глобалстар, Иридиум.
39. Укажите достоинства и недостатки системы систем на основе низколетящих спутников.
40. Какая спутниковая система создана для европейского транспортного комплекса и её достоинства?
41. Укажите отличие NAVSTAR от ГЛОНАСС, их специфические особенности и текущее состояние.
42. Что такое ГИС и чем различаются интегрированные, полимасштабные и пространственно-временные ГИС?
43. Приведите характеристики ГИС TopLogistic.
44. Что собой представляет пакет MS Auto-Route Express?
45. Какой информацией обеспечит логистов СПП склада?.

Примеры практических заданий к Экз01:

1. Определить тип штрих-кода. Рассчитать контрольную цифру.



2. Определить тип штрих-кода. Рассчитать контрольную цифру



3. Определить координаты материального потока по строке идентификации с GPS-трекера

`$GPRMC,125504.049,A,5542.2389,N,03741.6063,E,0.06,25.82,200906,,,*17`

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Контрольная работа	правильно решено не менее 50% заданий
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Экзамен (Экз01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов и 1 практическое задание

Время на подготовку: 60 минут.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических заданий, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, 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.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

*Б1.В.ДВ.02.01 Логистическая инфраструктура в транспортных
системах*

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: *очная*

Кафедра: *Техника и технологии автомобильного транспорта*

(наименование кафедры)

Составитель:

К.Э.Н., доцент

степень, должность

подпись

В.А. Гавриков

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

подпись

А.В. Милованов

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по практике
ПК-3 Способен контролировать ключевые операционные и финансовые показатели эффективности логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок	
ИД-4 (ПК-3) Демонстрирует умение организации процесса планирования и осуществления проектов, относящихся к логистической инфраструктуре и управлению материальными потоками в логистике	знает задачи, состав, функции и основные механизмы формирования современной логистической инфраструктуры; умеет использовать приемы анализа и оптимизации логистических процессов с учетом особенностей логистической инфраструктуры.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	49
занятия лекционного типа	32
практические занятия	16
консультации	0
промежуточная аттестация	1
<i>Самостоятельная работа</i>	59
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Общие понятия, связанные со стратегическим управлением в логистике.

Общие принципы стратегического управления. Виды стратегических решений. Стратегии государства, компании, бизнеса.

Общая схема подготовки и принятия стратегических решений в логистике. Стратегические риски в логистике.

Стратегии в развитии логистической инфраструктуры. Уровни стратегического управления в логистике: международный, национальный, региональный, корпоративный. Объекты и системы логистической инфраструктуры в сфере стратегического управления.

Практические занятия

ПР01. Общие понятия, связанные со стратегическим управлением в логистике.

Самостоятельная работа:

СР01. По рекомендованной литературе и конспектам лекций подготовиться к опросу.

Раздел 2. Комплекс современной логистической инфраструктуры и экономическое развитие.

Понятия экономической и логистической инфраструктуры. Особенности логистической инфраструктуры как объекта управления. Общие требования к логистической инфраструктуре. Методология системного развития логистической инфраструктуры. Влияние логистической инфраструктуры на экономическое развитие. Риски, связанные со стратегическими решениями по развитию логистической инфраструктуры. Фактор транспортной безопасности в развитии логистической инфраструктуры. Логистическая инфраструктура России и ее основные проблемы.

Практические занятия

ПР02. Комплекс современной логистической инфраструктуры и экономическое развитие.

Самостоятельная работа:

СР02. По рекомендованной литературе и конспектам лекций подготовиться к опросу.

Раздел 3. Основные элементы современной логистической инфраструктуры.

Линейные и точечные элементы инфраструктуры. Порталы и хабы, их функции в системе логистической инфраструктуры. Порталы как элементы развития национальной экономики. Хабы как элементы управления потоками в логистических сетях.

Понятие транспортных коридоров. Роль транспортных коридоров в логистических сетях и глобальных цепях поставок.

Транспортные коридоры, порталы и хабы в логистической системе России.

Понятие терминала в логистических сетях. Виды терминалов и их функции в логистике.

Роль логистических центров в современных цепях поставок.

Количественные характеристики развития логистической инфраструктуры. Параметры основных элементов логистической инфраструктуры.

Состав, проблемы и основные направления развития логистической инфраструктуры различных видов транспорта. Особенности коммуникаций и терминалов различных видов транспорта. Интермодальные терминалы.

Практические занятия

ПР03. Основные элементы современной логистической инфраструктуры

Самостоятельная работа:

СР03. Подготовить доклады на тему «Современная логистическая инфраструктура»

Раздел 4. Модели и методы обоснования стратегических решений в сфере логистической инфраструктуры

Роль моделирования и количественных оценок в обосновании стратегических решений в сфере логистической инфраструктуры. Принципиальные постановки задач оценки обеспеченности логистической инфраструктурой, размещения инфраструктурных объектов, определения мощности объектов логистической инфраструктуры.

Основные показатели обеспеченности регионов логистической инфраструктурой.

Экономические расстояния в логистике. Понятие транспортной доступности и ее оценка. Коэффициент Джини. Пропускная и провозная способность коммуникаций. Понятие узких мест и критических нагрузок на объекты инфраструктуры.

Основные методы решения задач размещения объектов логистической инфраструктуры. Показатели мощности инфраструктурных объектов и их расчет.

Модели конкурентного взаимодействия объектов логистической инфраструктуры. Закон Хаффа, закон Рейли и их применения.

Практические занятия

ПР04. Модели и методы обоснования стратегических решений в сфере логистической инфраструктуры

Самостоятельная работа:

СР04. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе на темы «Основные элементы современной логистической инфраструктуры», «Модели и методы обоснования стратегических решений в сфере логистической инфраструктуры»

Раздел 5. Стратегические решения по развитию логистической инфраструктуры в документах международной и национальной транспортной политики

Значимость развития логистической инфраструктуры в международной и национальной политике. Отражение стратегических решений по развитию логистической инфраструктуры в международных соглашениях. Системы панъевропейских и евроазиатских международных транспортных коридоров. Система транспортных сетей ЕС. Международные транспортные коридоры на территории Российской Федерации.

Практические занятия

ПР05. Стратегические решения по развитию логистической инфраструктуры в документах международной и национальной транспортной политики

Самостоятельная работа:

СР05. По конспектам лекций подготовиться к опросу на тему «Стратегические решения по развитию логистической инфраструктуры в документах международной и национальной транспортной политики».

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Кравченко М.В. Практикум по логистике [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кравченко М.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008. — 67 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46747.html>. — ЭБС «IPRbooks»;
2. Мишина, Л. А. Учебное пособие по логистике / Л. А. Мишина. — Саратов: Научная книга, 2012. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/6295.html> — ЭБС «IPRbooks»;
3. Никифоров В.В. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок [Электронный ресурс]: учебное пособие / Никифоров В.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ГроссМедиа, 2008.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/924.html>. — ЭБС «IPRbooks»;
4. Николайчук В.Е. Логистика: учебное пособие для вузов / В. Е. Николайчук. - СПб.: Питер, 2002.-160 с.;
5. Розина Т.М. Распределительная логистика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Розина Т.М.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20259.html>. — ЭБС «IPRbooks»;
6. Сервис и логистика на транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие / — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>. — ЭБС «IPRbooks».

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
- База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
- Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
- Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении дисциплины следует обратить внимание на следующие особенности:

– темы учебного курса взаимосвязаны, поэтому успешное усвоение курса предполагает последовательное и систематическое изучение его теоретической части;

– при возникновении проблем с пониманием той или иной темы курса не стоит откладывать их решение до конца семестра (до промежуточной аттестации), поскольку, в силу особенностей дисциплины, эти проблемы будут накапливаться, препятствуя усвоению последующих тем;

– помимо знания теоретической части, усвоение курса предполагает также отработку навыков обращения с основными формами мышления, и одной из основных особенностей изучения дисциплины является то, что овладение практическими навыками возможно только при условии качественного усвоения теоретической части каждой темы.

В изучении данной дисциплины, как и любой другой учебной дисциплины, основой знания являются понимание изучаемого материала и умение применить полученные знания в сфере своей будущей профессиональной деятельности.

Для более рационального использования времени и оптимальной организации самостоятельной работы по изучению дисциплины, при работе с литературой рекомендуется:

– выделять информацию, относящуюся к изучаемым разделам (по отдельным проблемам или вопросам);

– использовать справочную литературу – словари, справочники и энциклопедии, зачастую содержащие более подробную информацию, чем учебники;

– использовать предметные и именные указатели, содержащиеся во многих учебных и академических изданиях – это существенно сокращает время поисков конкретной информации.

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется:

– выбрать наиболее интересный вопрос (вопросы), по которым предполагается развернутый ответ или активное участие в обсуждении (в норме подробно готовится именно вопрос, показавшийся наиболее интересным, но общее представление о теме и знание базовых положений и определений обязательно);

– четко сформулировать основные моменты предполагаемого устного ответа – ответ должен быть связным, целостным и законченным сообщением по конкретному вопросу, а не набором реплик по поводу;

– сформулировать необходимые для ответа примеры – характерные и максимально разнообразные; категорически не рекомендуется повторение примеров из учебников или текста лекции;

– не ограничиваться заявленными вопросами по теме и попытаться предположить, какие вопросы могут возникнуть по ходу обсуждения темы, или сформулировать свои вопросы для обсуждения (в том числе, оставшиеся неясными или непонятными при изучении темы);

– регулярно готовиться к семинарам, даже если не планируется активное участие в них – регулярная подготовка способствует постепенному и поэтому качественному усвоению дисциплины и существенно облегчает последующую подготовку к промежуточной аттестации.

Важно не объем запоминаемой информации, а качество ее усвоения, то есть степень понимания прочитанного и осознанности воспроизводимого при ответе на семинарском занятии.

При подготовке к промежуточной аттестации рекомендуется:

- внимательно ознакомиться с вопросами и в дальнейшем готовиться именно по этим вопросам – вместо чтения всего материала, целесообразнее в первую очередь изучать материал по вопросам;
- четко представлять, к какой теме курса относится конкретный вопрос и как он связан с остальными вопросами – это существенно облегчит ответы на возможные дополнительные вопросы и придаст уверенности в своих знаниях по курсу;
- определить степень достаточности имеющихся учебных материалов (учебники, учебные и учебно-методические пособия, конспекты лекций и прочитанной литературы) и ознакомиться с необходимыми материалами;
- пропорционально распределять подготовку на все вопросы – целесообразнее и надежнее хорошо знать максимум материала, чем знать подробно только некоторую его часть;
- отчетливо представлять себе примерный план ответа на конкретный вопрос и сформулировать основные положения ответа – ответ должен быть связным, информативным и достаточным, во избежание большого количества дополнительных вопросов.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Общие понятия, связанные со стратегическим управлением в логистике.	опрос
ПР03	Основные элементы современной логистической инфраструктуры	контрольная работа
ПР04	Модели и методы обоснования стратегических решений в сфере логистической инфраструктуры	тест
СР03	Современная логистическая инфраструктура	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-4 (ПК-3)

Демонстрирует умение организации процесса планирования и осуществления проектов, относящихся к логистической инфраструктуре и управлению материальными потоками в логистике

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает задачи, состав, функции и основные механизмы формирования современной логистической инфраструктуры;	ПР01, ПР04, СР03, Зач01
умеет использовать приемы анализа и оптимизации расположения и вместимости объектов логистической инфраструктуры;	ПР03

Задания к опросу ПР01

1. Общие принципы стратегического управления.
2. Виды стратегических решений.
3. Стратегии государства, компании, бизнеса.
4. Общая схема подготовки и принятия стратегических решений в логистике.
5. Стратегические риски в логистике.
6. Стратегии в развитии логистической инфраструктуры.
7. Уровни стратегического управления в логистике: международный, национальный, региональный, корпоративный.
8. Объекты и системы логистической инфраструктуры в сфере стратегического управления.

Темы доклада СР03

1. Линейные и точечные элементы инфраструктуры.
2. Понятие транспортных коридоров. Роль транспортных коридоров в логистических сетях и глобальных цепях поставок.
3. Транспортные коридоры, порталы и хабы в логистической системе России.
4. Понятие терминала в логистических сетях. Виды терминалов и их функции в логистике.
5. Интермодальные терминалы.

Примеры задач к контрольной работе ПР03

Задача 1 Транспортно-экспедиционной компанией принято решение о приобретении склада для расширения автотранспортных услуг. Предполагается, что годовой грузооборот склада составит 28000 т при среднем сроке хранения запасов 28 дней. Определить необходимую емкость склада.

Задача 2 Количество перерабатываемого груза 600 т. Коэффициент неравномерности поступления груза равен 0,8. Вес подъема груза краном 5 т, погрузчиком – 1 т. Продолжительность одного цикла работы крана – 200 с, погрузчика – 195 с. Списочное число машин и механизмов – 7 ед. Потери времени от неполного использования смен – 10 ч.

Определить количество подъемно-транспортного оборудования: кранов и погрузчиков; коэффициент использования парка подъемно-транспортного оборудования; коэффи-

циент использования машин в течение суток; экстенсивную загрузку машин и механизмов.

Тестовые задания к практической работе ПР04 (примеры)

1. Что НЕ является элементом логистической инфраструктуры
 - a) транспортная сеть;
 - b) сеть автозаправочных станций (АЗС), стоянок, сервиса;
 - c) транспортные средства;
 - d) транспортно-грузовые
 - e) участники логистических процессов, операторы, провайдеры, посредники.
 2. Какому уровню логистической инфраструктуры соответствует описание «логистическая инфраструктура хозяйствующих субъектов»
 - a) локальный уровень;
 - b) микроуровень;
 - c) мезоуровень;
 - d) макроуровень;
 - e) мегауровень.
 3. Какому уровню логистической инфраструктуры соответствует описание «логистическая инфраструктура национальных экономик»
 - a) локальный уровень;
 - b) микроуровень;
 - c) мезоуровень;
 - d) макроуровень;
 - e) мегауровень.
 4. Какому уровню логистической инфраструктуры соответствует описание «логистическая инфраструктура региональных экономик»
 - a) локальный уровень;
 - b) микроуровень;
 - c) мезоуровень;
 - d) макроуровень;
 - e) мегауровень.
 5. Какому уровню логистической инфраструктуры соответствует описание «логистическая инфраструктура мировой экономической системы»
 - a) локальный уровень;
 - b) микроуровень;
 - c) мезоуровень;
 - d) макроуровень;
 - e) мегауровень.
 6. Какое определение верно для местных логистических центров
 - a) построены недалеко от крупных транспортных узлов, представляют собой сложное инфраструктурное сооружение, продукты быстро реализуются в цепи поставок за счет организации транзитных потоков через территорию страны.
 - b) На территории центра присутствуют все производственные мощности, инфраструктура поддержана информационным обеспечением;
 - c) логистические центры, на которых представлены определенные виды услуг конкретных фирм.
-

7. Контейнерные терминалы в зависимости от назначения (опасности) груза делятся на:
- а) железнодорожно-морской, железнодорожно-автомобильный, морской и т.п.;
 - б) специализированный контейнерный терминал и терминал для общего груза;
 - в) являющийся отдельным юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица;
 - г) таможенные и для внутренних перевозок.
8. Контейнерные терминалы по субъекту формирования делятся на:
- а) железнодорожно-морской, железнодорожно-автомобильный, морской и т.п.;
 - б) специализированный контейнерный терминал и терминал для общего груза;
 - в) таможенные и для внутренних перевозок.
 - г) являющийся отдельным юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица;
9. Контейнерные терминалы по характеру грузопотоков делятся на:
- а) являющийся отдельным юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица;
 - б) железнодорожно-морской, железнодорожно-автомобильный, морской и т.п.;
 - в) таможенные и для внутренних перевозок;
 - г) специализированный контейнерный терминал и терминал для общего груза.
10. О каком виде контейнерного терминала идет речь в определении: «Располагаются в крупных транспортных узлах, имеющих удобные подъездные пути для различных видов транспорта. Это контейнерные терминалы с максимальным набором вспомогательных функций, из которых чаще всего исключена полностью морская составляющая».
- а) Морские контейнерные терминалы.
 - б) Сухопутные контейнерные терминалы
 - в) Сухопутные экспортные/импортные таможенные контейнерные терминалы
 - г) Логистические центры.
 - д) Контейнерные депо.
11. О каком виде контейнерного терминала идет речь в определении: «Основная функция связана с промежуточной передачей контейнеров между различными видами наземного транспорта. Складирование контейнеров осуществляют лишь для обеспечения сопряжения видов транспорта»
- а) Морские контейнерные терминалы.
 - б) Сухопутные контейнерные терминалы
 - в) Сухопутные экспортные/импортные таможенные контейнерные терминалы
 - г) Логистические центры.
 - д) Контейнерные депо.
12. О каком виде контейнерного терминала идет речь в определении: «Терминалы, специализирующиеся на обслуживании рынка порожних контейнеров».
- а) Морские контейнерные терминалы.
 - б) Сухопутные контейнерные терминалы
 - в) Сухопутные экспортные/импортные таможенные контейнерные терминалы
 - г) Логистические центры.
 - д) Контейнерные депо.
13. Какая из систем управления контейнерными терминалами контролирует работу погрузочной техники, транспорта. Данная система автоматизирует всю внутреннюю работу терминала.
-

- a) TOS (terminal operating System');
 - b) Gate Management System;
 - c) Logistics Vision Suite.
14. В каком бассейне РФ имеет наибольшее число морских поров
- a) Балтийский;
 - b) Азово-Черноморский;
 - c) Дальневосточный;
 - d) Северный;
 - e) Каспийский.
15. Тыловые порты, которые не имеют прямого выхода к морю, расположены на удалении до 100 км от основного порта и связаны с морским портом, железнодорожными или автомобильными дорогами, называются:
- a) Хаб;
 - b) «Сухой порт»;
 - c) Паромная переправа.
16. Узловой портовый терминал, консолидирующий транспортные потоки, следующие с моря на сушу и в обратном направлении, а также позволяющий осуществлять перегрузку «с моря на море», называется:
- a) Хаб;
 - b) «Сухой порт»;
 - c) Паромная переправа.
17. Кто является владельцами инфраструктуры железнодорожного транспорта в РФ
- a) открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД»);
 - b) — акционерное общество «Ямальская железнодорожная компания» (АО «ЯЖДК»);
 - c) — акционерное общество «Акционерная компания «Железные дороги Якутии»» (АО «АК «ЖДЯ»»);
 - d) — федеральное государственное унитарное предприятие «Крымская железная дорога» (ФГУП «КЖД»);
 - e) все перечисленные.
18. Этот код классификации присваивает каждому аэропорту индивидуальный идентификатор из трех латинских букв, он проставляется на багажных бирках пассажиров и позволяет найти потерянный багаж
- a) ИКАО
 - b) ИАТА
19. Этот код классификации который состоит из четырех латинских букв. Он используется для обмена аэронавигационными данными, метеорологической информацией и позволяет обозначать аэродромы гражданского назначения на картах, передавать планы полетов.
- a) ИКАО
 - b) ИАТА
20. На таможенно-логистическом терминале этой категории пропускная способность от 10 до 50 транспортных средств с товарами, помещенными на временное хранение или находящимися под таможенным контролем
- a) 1-ой
 - b) 2-ой
 - c) 3-ей
-

21. На таможенно-логистическом терминале этой категории пропускная способность свыше 300 транспортных средств с товарами, помещенными на временное хранение или находящимися под таможенным контролем
- d) 1-ой
 - e) 2-ой
 - f) 3-ей
22. На таможенно-логистическом терминале этой категории пропускная способность от 50 до 300 транспортных средств с товарами, помещенными на временное хранение или находящимися под таможенным контролем
- a) 1-ой
 - b) 2-ой
 - c) 3-ей
23. Какие выделяют две составляющие логистической инфраструктуры:
- a) Социальную и экономическую
 - b) Организационно-экономическую, техническую и технологическую
 - c) Организационно – экономическую, социальную, технологическую.
 - d) Экономическую и технологическую.
24. Логистическая инфраструктура – это логистическая совокупность, обеспечивающая функционирование системы закупок, поставок, хранения, производства и доставки до потребителя.
- a) да
 - b) нет
25. Институциональная логистическая инфраструктура включает в себя:
- a) персонал, занятый обслуживанием процесса товародвижения;
 - b) деятельность банков, таможни и др.;
 - c) наличие и функционирование транспорта, дорог, складов и др.;
 - d) сервисное сопровождение логистического процесса;
 - e) диспетчеризацию.

Теоретические вопросы к зачету Зач01

1. Уровни стратегического управления в логистике: международный, национальный, региональный, корпоративный.
 2. Объекты и системы логистической инфраструктуры
 3. Особенности логистической инфраструктуры как объекта управления.
 4. Общие требования к логистической инфраструктуре.
 5. Логистическая инфраструктура России и ее основные проблемы.
 6. Линейные и точечные элементы инфраструктуры.
 7. Хабы, как элементы управления потоками в логистических сетях.
 8. Понятие транспортных коридоров.
 9. Роль транспортных коридоров в логистических сетях и глобальных цепях поставок.
 10. Транспортные коридоры, порталы и хабы в логистической системе России.
 11. Понятие терминала в логистических сетях. Виды терминалов и их функции в логистике.
 12. Роль логистических центров в современных цепях поставок.
 13. Количественные характеристики развития логистической инфраструктуры.
 14. Параметры основных элементов логистической инфраструктуры.
 15. Состав, проблемы и основные направления развития логистической инфраструктуры различных видов транспорта.
-

16. Особенности коммуникаций и терминалов различных видов транспорта.
17. Интермодальные терминалы.
18. Основные показатели обеспеченности регионов логистической инфраструктурой.
19. Экономические расстояния в логистике.
20. Понятие транспортной доступности и ее оценка.
21. Пропускная и провозная способность коммуникаций.
22. Понятие узких мест и критических нагрузок на объекты инфраструктуры.
23. Основные методы решения задач размещения объектов логистической инфраструктуры.
24. Показатели мощности инфраструктурных объектов и их расчет.
25. Модели конкурентного взаимодействия объектов логистической инфраструктуры.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Тест	дано не менее 50% верных ответов
Контрольная работа	Получен верный расчетный ответ или выбран верный ход решения задачи.
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,
строительства и транспорта

_____ П.В. Монастырев
« 15 » _____ февраля _____ 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 Управление материальными потоками

(шифр и наименование дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

43.04.01 Сервис

(шифр и наименование)

Программа магистратуры

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: ***очная***

Кафедра: ***Техника и технологии автомобильного транспорта***

(наименование кафедры)

Составитель:

_____ К.Э.Н., доцент

степень, должность

_____ подпись

_____ В.А. Гавриков

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ подпись

_____ А.В. Милованов

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель освоения дисциплины – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Дисциплина входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 – Результаты обучения по дисциплине

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по практике
ПК-3 Способен контролировать ключевые операционные и финансовые показатели эффективности логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок	
ИД-4 (ПК-3) Демонстрирует умение организации процесса планирования и осуществления проектов, относящихся к логистической инфраструктуре и управлению материальными потоками в логистике	Знает функции логистики; основные задачи логистики в области закупок, транспортировки, складирования и реализации, а также методы их решения; принципы построения информационных систем в логистике, а так же логистические технологии управления материальными потоками
	умеет принимать решения по выбору оптимальных логистических каналов, логистических цепей и схем распределения материальных потоков
	владеет методологией оценки эффективности функционирования элементов логистической системы при распределении материальных потоков

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Ниже приведено распределение общего объема дисциплины (в академических часах) в соответствии с утвержденным учебным планом.

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	3 семестр
<i>Контактная работа</i>	49
занятия лекционного типа	32
практические занятия	16
консультации	0
промежуточная аттестация	1
<i>Самостоятельная работа</i>	59
<i>Всего</i>	108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Управление запасами

Постановка задачи управления запасами, основные определения. Модель управления запасами с фиксированным размером заказа, оптимальный объем заказа. Базисная модель с допустимой отсрочкой выполнения заказов, ее оптимальные параметры. Управление запасами без использования складских площадей. Вероятностные модели спроса. Выбор точки заказа при случайном характере спроса. Модель управления многопродуктовыми запасами с фиксированным периодом пополнения. ABC-классификация запасов. Структура системы управления запасами. Оптимальный выбор объема поставки по критерию максимума относительной прибыли.

Практические занятия

ПР01. Управление запасами

Самостоятельная работа:

СР01. По рекомендованной литературе и конспектам лекций подготовиться к опросу.

Раздел 2. Оптово-распределительные системы.

Структура и основные элементы распределительной системы заказа. Отдел закупок оптово-распределительной фирмы, модель деятельности менеджера по закупкам. Отдел логистики, его функции в процессе управления потоками. Управление информационными и материальными потоками на складе.

Практические занятия

ПР02. Оптово-распределительные системы

Самостоятельная работа:

СР02. По рекомендованной литературе и конспектам лекций подготовиться к опросу.

Раздел 3. Системы поставки товаров, основанные на распределительных центрах.

Дистрибьюционные центры как элементы логистических систем поставки товаров, структура, элементы, их функции. Пример сравнения поставки через дистрибьюционные центры и прямой поставки. Модель поставки с упорядочением товаров по наименованиям. Составление суточного плана заказа на поставку. Подготовительные операции планирования. Распределение грузопотока по зонам площадок временного хранения. Планирование дистрибьюционным центром заданий поставщикам. Оценка надежности канала поставки по линии поставщика-распределительный центр. Управление потоками в дистрибьюционных центрах с поставкой товаров на сортирующую линию через склад.

Практические занятия

ПР03. Системы поставки товаров, основанные на распределительных центрах.

Самостоятельная работа:

СР03. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе «Системы поставки товаров, основанные на распределительных центрах»

Раздел 4. Глобальные распределительные системы

Распределительная сеть крупного мирового производителя. Технология приемки, размещения и хранения товаров на центральном складе. Прием и обработка заказа клиен-

тов. Статусы заказа. Контроль за состоянием заказа. Операции по планированию отгрузки и доставки товаров клиентам. Планирование и технология работ по сборке заказов.

Практические занятия

ПР04. Глобальные распределительные системы

Самостоятельная работа:

СР04. Подготовить доклады по теме «Современные глобальные распределительные системы»

Раздел 5. Методы оптимизации материальных потоков, определение и оптимизация логистических затрат

Назначение и необходимость использования ABC анализа. Распределение ABC. Техника ABC анализа. Распределение XYZ. Техника XYZ анализа. Классификация логистических затрат. Затраты, связанные с организацией материальных потоков на предприятии. Затраты, связанные с осуществление процесса реализации продукции. Методы оценки логистических затрат и пути их оптимизации. Оптимизация процессов логистики. Выбор схемы и форм товародвижения.

Самостоятельная работа:

СР05. По рекомендованной литературе изучить методы оптимизации материальных потоков и примеры применения этих методов

Раздел 6. Оптимальное планирование перевозок в логистических системах. Задачи маршрутизации.

Сетевые модели перевозок. Кратчайший маршрут на сети. Многошаговые процессы оптимизации. Динамическое программирование. Оптимальное планирование кольцевых маршрутов. Задача о коммивояжере. Оптимальное планирование кольцевых маршрутов с ограничениями на время движения транспортных средств. Планирование задач завоза и вывоза грузов в дистрибуционных центрах, грузовых терминалах. Совместное решение задач маршрутизации рейсов и распределения транспортных средств по рейсам.

Практические занятия

ПР06. Оптимальное планирование перевозок в логистических системах. Задачи маршрутизации.

Самостоятельная работа:

СР06. По конспектам лекций подготовиться к контрольной работе «Оптимальное планирование перевозок в логистических системах. Задачи маршрутизации»

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

4.1. Учебная литература

1. Мишина, Л. А. Учебное пособие по логистике / Л. А. Мишина. — Саратов: Научная книга, 2012. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/6295.html> — ЭБС «IPRbooks»;
2. Никифоров В.В. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок [Электронный ресурс]: учебное пособие / Никифоров В.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ГроссМедиа, 2008.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/924.html>. — ЭБС «IPRbooks»;
3. Николайчук В.Е. Логистика: учебное пособие для вузов / В. Е. Николайчук. - СПб.: Питер, 2002.-160 с.;
4. Розина Т.М. Распределительная логистика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Розина Т.М.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20259.html>. — ЭБС «IPRbooks»;
5. Сервис и логистика на транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие / — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>. — ЭБС «IPRbooks».

4.2. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
- База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
- Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
- Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении дисциплины следует обратить внимание на следующие особенности:

– темы учебного курса взаимосвязаны, поэтому успешное усвоение курса предполагает последовательное и систематическое изучение его теоретической части;

– при возникновении проблем с пониманием той или иной темы курса не стоит откладывать их решение до конца семестра (до промежуточной аттестации), поскольку, в силу особенностей дисциплины, эти проблемы будут накапливаться, препятствуя усвоению последующих тем;

– помимо знания теоретической части, усвоение курса предполагает также отработку навыков обращения с основными формами мышления, и одной из основных особенностей изучения дисциплины является то, что овладение практическими навыками возможно только при условии качественного усвоения теоретической части каждой темы.

В изучении данной дисциплины, как и любой другой учебной дисциплины, основой знания являются понимание изучаемого материала и умение применить полученные знания в сфере своей будущей профессиональной деятельности.

Для более рационального использования времени и оптимальной организации самостоятельной работы по изучению дисциплины, при работе с литературой рекомендуется:

– выделять информацию, относящуюся к изучаемым разделам (по отдельным проблемам или вопросам);

– использовать справочную литературу – словари, справочники и энциклопедии, зачастую содержащие более подробную информацию, чем учебники;

– использовать предметные и именные указатели, содержащиеся во многих учебных и академических изданиях – это существенно сокращает время поисков конкретной информации.

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется:

– выбрать наиболее интересный вопрос (вопросы), по которым предполагается развернутый ответ или активное участие в обсуждении (в норме подробно готовится именно вопрос, показавшийся наиболее интересным, но общее представление о теме и знание базовых положений и определений обязательно);

– четко сформулировать основные моменты предполагаемого устного ответа – ответ должен быть связным, целостным и законченным сообщением по конкретному вопросу, а не набором реплик по поводу;

– сформулировать необходимые для ответа примеры – характерные и максимально разнообразные; категорически не рекомендуется повторение примеров из учебников или текста лекции;

– не ограничиваться заявленными вопросами по теме и попытаться предположить, какие вопросы могут возникнуть по ходу обсуждения темы, или сформулировать свои вопросы для обсуждения (в том числе, оставшиеся неясными или непонятными при изучении темы);

– регулярно готовиться к семинарам, даже если не планируется активное участие в них – регулярная подготовка способствует постепенному и поэтому качественному усвоению дисциплины и существенно облегчает последующую подготовку к промежуточной аттестации.

Важен не объем запоминаемой информации, а качество ее усвоения, то есть степень понимания прочитанного и осознанности воспроизводимого при ответе на семинарском занятии.

При подготовке к промежуточной аттестации рекомендуется:

- внимательно ознакомиться с вопросами и в дальнейшем готовиться именно по этим вопросам – вместо чтения всего материала, целесообразнее в первую очередь изучать материал по вопросам;
- четко представлять, к какой теме курса относится конкретный вопрос и как он связан с остальными вопросами – это существенно облегчит ответы на возможные дополнительные вопросы и придаст уверенности в своих знаниях по курсу;
- определить степень достаточности имеющихся учебных материалов (учебники, учебные и учебно-методические пособия, конспекты лекций и прочитанной литературы) и ознакомиться с необходимыми материалами;
- пропорционально распределять подготовку на все вопросы – целесообразнее и надежнее хорошо знать максимум материала, чем знать подробно только некоторую его часть;
- отчетливо представлять себе примерный план ответа на конкретный вопрос и сформулировать основные положения ответа – ответ должен быть связным, информативным и достаточным, во избежание большого количества дополнительных вопросов.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7 pro Лицензия №49487340 Microsoft Office2007 Лицензия №49487340
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 333/А)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows XP Лицензия №44964701 Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701

7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях, заданий для самостоятельной работы. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Обозначение	Наименование	Форма контроля
ПР01	Управление запасами	опрос
ПР03	Системы поставки товаров, основанные на распределительных центрах.	опрос
ПР06	Оптимальное планирование перевозок в логистических системах. Задачи маршрутизации.	опрос
СР04	Современные глобальные распределительные системы	доклад

7.2. Промежуточная аттестация

Формы промежуточной аттестации по дисциплине приведены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет	3 семестр

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по дисциплине и индикаторами достижения компетенций.

ИД-4 (ПК-3)

Демонстрирует умение организации процесса планирования и осуществления проектов, относящихся к логистической инфраструктуре и управлению материальными потоками в логистике

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает функции логистики; основные задачи логистики в области закупок, транспортировки, складирования и реализации, а также методы их решения; принципы построения информационных систем в логистике, а так же логистические технологии управления материальными потоками	ПР01, Зач01
умеет принимать решения по выбору оптимальных логистических каналов, логистических цепей и схем распределения материальных потоков	ПР03, СР04
владеет методологией оценки эффективности функционирования элементов логистической системы при распределении материальных потоков	ПР06, СР04

Задания к опросу ПР01

1. Постановка задачи управления запасами, основные определения.
2. Модель управления запасами с фиксированным размером заказа, оптимальный объем заказа.
3. Базисная модель с допустимой отсрочкой выполнения заказов, ее оптимальные параметры.
4. Управление запасами без использования складских площадей.
5. Вероятностные модели спроса.
6. Выбор точки заказа при случайном характере спроса.
7. Модель управления многопродуктовыми запасами с фиксированным периодом пополнения.
8. ABC-классификация запасов.
9. Структура системы управления запасами.
10. Оптимальный выбор объема поставки по критерию максимума относительной прибыли.

Задания к опросу ПР03

1. Дистрибьюционные центры, как элементы логистических систем поставки товаров, структура, элементы, их функции.
2. Пример сравнения поставки через дистрибьюционные центры и прямой поставки.
3. Модель поставки с упорядочением товаров по наименованиям.
4. Составление суточного плана заказа на поставку.
5. Подготовительные операции планирования.
6. Распределение грузопотока по зонам площадок временного хранения.
7. Планирование дистрибьюционным центром заданий поставщикам.
8. Оценка надежности канала поставки по линии поставщик-распределительный центр.

9. Управление потоками в дистрибьюционных центрах с поставкой товаров на сортирующую линию через склад.

Темы доклада СР04

1. Распределительная сеть крупного мирового производителя.
2. Технология приемки, размещения и хранения товаров на центральном складе.
3. Прием и обработка заказа клиентов. Статусы заказа. Контроль за состоянием заказа.
4. Операции по планированию отгрузки и доставки товаров клиентам.
5. Планирование и технология работ по сборке заказов.

Задания к опросу ПР06

1. Сетевые модели перевозок.
2. Многошаговые процессы оптимизации.
3. Динамическое программирование.
4. Оптимальное планирование кольцевых маршрутов.
5. Оптимальное планирование кольцевых маршрутов с ограничениями на время движения транспортных средств.
6. Планирование задач завоза и вывоза грузов в дистрибьюционных центрах, грузовых терминалах.
7. Совместное решение задач маршрутизации рейсов и распределения транспортных средств по рейсам.

Теоретические вопросы к зачету Зач01

1. Постановка задачи управления запасами, основные определения.
 2. Модель управления запасами с фиксированным размером заказа, оптимальный объем заказа.
 3. Базисная модель с допустимой отсрочкой выполнения заказов, ее оптимальные параметры.
 4. Управление запасами без использования складских площадей.
 5. Вероятностные модели спроса.
 6. Выбор точки заказа при случайном характере спроса.
 7. Модель управления многопродуктовыми запасами с фиксированным периодом пополнения.
 8. ABC-классификация запасов.
 9. Структура системы управления запасами.
 10. Оптимальный выбор объема поставки по критерию максимума относительной прибыли.
 11. Структура и основные элементы распределительной системы заказа.
 12. Отдел закупок оптово-распределительной фирмы, модель деятельности менеджера по закупкам.
 13. Отдел логистики, его функции в процессе управления потоками.
 14. Управление информационными и материальными потоками на складе.
 15. Дистрибьюционные центры, как элементы логистических систем поставки товаров, структура, элементы, их функции.
 16. Пример сравнения поставки через дистрибьюционные центры и прямой поставки.
 17. Модель поставки с упорядочением товаров по наименованиям.
 18. Составление суточного плана заказа на поставку.
 19. Подготовительные операции планирования.
 20. Распределение грузопотока по зонам площадок временного хранения.
 21. Планирование дистрибьюционным центром заданий поставщикам.
-

22. Оценка надежности канала поставки по линии поставщики-распределительный центр.

23. Управление потоками в дистрибьюционных центрах с поставкой товаров на сортирующую линию через склад.

24. Распределительная сеть крупного мирового производителя.

25. Технология приемки, размещения и хранения товаров на центральном складе.

26. Прием и обработка заказа клиентов.

27. Статусы заказа. Контроль за состоянием заказа.

28. Операции по планированию отгрузки и доставки товаров клиентам.

29. Планирование и технология работ по сборке заказов.

30. Назначение и необходимость использования ABC анализа.

31. Распределение ABC.

32. Техника ABC анализа.

33. Распределение XYZ.

34. Техника XYZ анализа.

35. Классификация логистических затрат.

36. Затраты, связанные с организацией материальных потоков на предприятии.

37. Затраты, связанные с осуществлением процесса реализации продукции.

38. Методы оценки логистических затрат и пути их оптимизации.

39. Оптимизация процессов логистики.

40. Выбор схемы и форм товародвижения.

41. Сетевые модели перевозок.

42. Кратчайший маршрут на сети.

43. Многошаговые процессы оптимизации.

44. Динамическое программирование.

45. Оптимальное планирование кольцевых маршрутов.

46. Задача о коммивояжере.

47. Оптимальное планирование кольцевых маршрутов с ограничениями на время движения транспортных средств.

48. Планирование задач завоза и вывоза грузов в дистрибьюционных центрах, грузовых терминалах.

49. Совместное решение задач маршрутизации рейсов и распределения транспортных средств по рейсам.

8.2. Критерии и шкалы оценивания

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении всех указанных показателей (Таблица 8.1), допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала

При невыполнении хотя бы одного из показателей выставляется оценка «не зачтено».

Таблица 8.1 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель
Опрос	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов
Доклад	тема доклада раскрыта, сформулированы выводы; соблюдены требования к объему и оформлению доклада (презентации к докладу);

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе промежуточной аттестации используются следующие критерии и шкалы.

Зачет (Зач01).

Задание состоит из 2 теоретических вопросов.

Время на подготовку: 45 минут.

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответах на вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы.

Результат обучения по дисциплине считается достигнутым при получении обучающимся оценки «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.