

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

20 21 г.

## Управление операционной деятельностью в торговле

### Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы/ Специализация Коммерция и электронная торговля

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения очная

Составитель(и):

к.э.н, Кожевникова Светлана Юрьевна  
Ассистент, Ерохин Сергей Владимирович

Часов по учебному плану	144	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  Экзамен: семестр 7
в том числе:		
контактная работа	68	
самостоятельная работа	40	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

#### Распределение часов дисциплины:

Семестр:	7
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	22
Практические занятия	46
Лабораторные работы	
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>68</b>
Самостоятельная работа	40
Часы на контроль	36
<b>Итого академических часов</b>	<b>144</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>4</b>

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>	<b>3</b>
<b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в     т.ч. отечественного производства .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных     профессиональных баз данных (СПБД).....</b>	<b>6</b>
<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>8</b>
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Темы письменных работ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>	<b>11</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Цель:</b>	Освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в области управления персоналом и торговыми процессами и операциями по торговому обслуживанию на предприятиях торговли, необходимых для профессиональной деятельности бакалавров.
--------------	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Управление операционной деятельностью в торговле относится к элективным дисциплинам Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 - Способен осуществлять организацию, управление и развитие торгового бизнеса и коммерческой деятельности предприятий в цифровой экономике	ПК-3.1 - Осуществляет гарантированное обеспечение предприятий материальными /товарными ресурсами и интегрированное планирование, организацию и контроль процессов реализации товаров с учетом требований к достижению целевых показателей операционной деятельности в сфере коммерции	<p><b>Знать:</b> теоретические аспекты организации и управления торговыми процессами коммерческой деятельности предприятий</p> <p><b>Уметь:</b> решать профессиональные задачи в области организации и управления торговыми процессами на основе управления персоналом предприятий в торговом бизнесе, осуществлять оценку качества оказания услуги торговли.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками обеспечения товарными ресурсами и интегрированного планирования, организации и контроля процессов реализации товаров с учетом требований к достижению целевых показателей операционной деятельности предприятий торгового бизнеса в цифровой экономике.</p>

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

Номер и наименование тем и/или	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)
--------------------------------	-----------------------	---------------------------------------

разделов/тем		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Организационные основы управления операционной деятельностью в торговле.	Понятие и сущность «операционной деятельности», «управления», «функций управления», «функциональных подсистем управления» в торговом бизнесе. Характеристика коммерческих процессов, организуемых для торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли. Определить цели и задачи управления операционной деятельностью в торговле. Объекты, субъекты, процессы, структуры, принципы, методы управления операционной деятельностью в торговле. Определение объектно-субъектных взаимосвязей управления в торговой деятельности. Организационно-правовые аспекты управления торговой деятельностью. Типы организационных структур торговых предприятий, их особенности, достоинства, недостатки. Формирование организационной структуры предприятия в соответствии с требованиями к проектированию оптимальной организационной структуры управления торговой деятельностью. Лучшие примеры организационно-управленческих структур торговых предприятий: мировой опыт, отечественная практика.	6	6		10
Тема 2. Анализ и управление результатами операционной деятельности в торговле.	Сущность анализа в управлении операционной деятельностью в торговле. Методы анализа результативности операционной деятельности в торговле: факторный анализ, анализ динамики показателей, матричные методы. Комплексный анализ результативности операционной деятельности в торговле. Основные финансово-экономические и организационно-технологические показатели для анализа результативности операционной деятельности в торговле. Анализ товарооборота, себестоимости продаж, издержек обращения, управленческих расходов, валовой прибыли, прибыли от продаж, чистой прибыли, рентабельности продаж. Основные теоретические и практические подходы к управлению товарооборотом и рентабельностью в торговле. Источники роста продаж (товарооборота). Типы поведения конкурирующих предприятий торговли на товарном рынке. Модели стратегического планирования товарооборота в торговых организациях. Инструменты планирования товарооборота и рентабельности торгового предприятия. Клиентоориентированность как передовой подход к управлению продажами, закупками, ассортиментом, товародвижением.	4	12		10
Тема 3. Управления качеством торгового процесса и торгового	Применение концептуальной пятиступенчатой модели качества обслуживания к оценке качества оказания услуги торговли. Обеспечение необходимого качества оказания услуги торговли как неотъемлемая составляющая формирования конкурентоспособности торгового предложения предприятия. Характеристика комплекса критериев	6	14		10

обслуживания.	определения конкурентоспособности торгового предложения в сфере услуг торговли. Оценка качества оказания услуги торговли и определение конкурентоспособности торгового предложения. Этапы оказания услуги торговли: обеспечение необходимыми ресурсами в соответствии с планом продаж, технологический процесс исполнения услуги торговли, контроль, процесс продажи и торгового обслуживания. Совершенствование управления операционной деятельностью в торговле с целью обеспечения необходимого уровня качества торгового процесса и торгового обслуживания.				
Тема 4. Основы управления персоналом организации в области торговой деятельности.	Роль персонала в организации и управлении операциями торгового процесса и торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли. Организационно-экономические основы управления персоналом торгового предприятия. Должностные обязанности, должностные инструкции, регламенты, стандарты работы и обслуживания и иные организационно-распорядительные документы на торговом предприятии как организационно-управленческая основа для эффективного обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли. Определение должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания. Практика делового общения с покупателями на предприятиях торговли в рамках их торгового обслуживания. Делегирование полномочий, управление мотивацией, стимулирование сотрудников торговых предприятий в целях повышения результативности операционной деятельности в торговле.	6	14		10
<b>Контроль:</b>					<b>36</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>22</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

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

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Дорман, В. Н. Коммерческая деятельность : учебное пособие для вузов / В. Н. Дорман ; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва :	<a href="https://urait.ru/bcode/472156">https://urait.ru/bcode/472156</a>

Издательство Юрайт, 2021. — 134 с.	
Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент : учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 337 с.	<a href="https://znanium.com/catalog/product/952124">https://znanium.com/catalog/product/952124</a>
Минько Э. В. Основы коммерции: Учебное пособие. 2-е изд. Стандарт третьего поколения / Э.В. Минько, А.Э. Минько. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 336 с.	<a href="https://ibooks-ru.ezproxy.unecon.ru/bookshelf/377693/reading">https://ibooks-ru.ezproxy.unecon.ru/bookshelf/377693/reading</a>
Шеремет, А. Д. Методика финансового анализа деятельности коммерческих организаций : практич. пособие / А.Д. Шеремет, Е.В. Негашев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 208 с.	<a href="https://znanium.com/catalog/product/775192">https://znanium.com/catalog/product/775192</a>

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

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

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

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

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 64 посадочных мест, рабочее место преподавателя, трибуна - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт., тумба мультимедийная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А
Ауд. 301 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 52 посадочных мест, рабочее место преподавателя, трибуна аудиторная - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2 шт.) - 1 шт., Экран с электропривод, DRAPER 120 185x244 - 1 шт., Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

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

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

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

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

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**



Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

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

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

- 1 Понятие и сущность операционной деятельности в торговле.
- 2 Операции торговых процессов и торгового обслуживания.
- 3 Цели и задачи управления операционной деятельностью в торговле.
- 4 Составляющие системы управления в торговле: объекты, субъекты.
- 5 Составляющие системы управления в торговле: процессы, структуры.
- 6 Факторы внешней среды, влияющие на результаты операционной деятельности в торговле.
- 7 Факторы формирования внутренней среды торговой организации.
- 8 Организационно-правовые аспекты управления торговой деятельностью.
- 9 Типы организационных структур торговых предприятий, их особенности, достоинства, недостатки.
- 10 Требования к формированию оптимальной организационной структуры управления торговой деятельностью.
- 11 Методы анализа результативности операционной деятельности в торговле.
- 12 Основные финансово-экономические и организационно-технологические показатели результативности операционной деятельности в торговле.
- 13 Анализ динамики товарооборота и товарооборачиваемости торгового предприятия.
- 14 Анализ динамики себестоимости продаж, управленческих расходов, издержек обращения торгового предприятия.
- 15 Анализ динамики прибыли и рентабельности торгового предприятия.
- 16 Основные подходы к управлению товарооборотом в торговле.
- 17 Применение концептуальной пятиступенчатой модели качества обслуживания к оценке качества оказания услуги торговли.
- 18 Оценка качества оказания услуги торговли и определение конкурентоспособности торгового предложения.
- 19 Этапы оказания услуги торговли.
- 20 Организационно-экономические основы управления персоналом торгового предприятия
- 21 Разработка технических документов на услуги торговли и других организационно-распорядительных документов на торговом предприятии.
- 22 Персонал торгового предприятия как объект управления.
- 23 Принципы, функции и организационно-экономические основы управления персоналом торгового предприятия.
- 24 Подходы к управлению мотивацией и стимулированию сотрудников торговых предприятий.
- 25 Оценка и планирование развития трудового потенциала торговой организации.

### **1.2 Темы письменных работ**

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### **1.3 Контрольные точки**

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Контрольная работа	письменно	1-2
2	Защита письменной работы	письменно	1-4
3	Текущий контроль	письменно	1-4

#### 1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем
1	Проектно-аналитическая работа	1-4

#### 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-4
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	1-4
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	1-4
Подготовка к экзамену	1-4

#### 1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

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

Баллы	Оценка
$\leq 54$	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
$\geq 85$	отлично

#### Шкала оценивания результата

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