

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной  
деятельности  
В.Г. Шубаева  
20 23 г.

## Управление заказами в клиентоориентированной экономике

### Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ 38.04.02 Менеджмент  
Специальность  
Направленность (профиль) программы/ Логистические технологии управления нефтегазовым бизнесом  
Специализация  
Уровень высшего образования Магистратура  
Форма обучения очная  
Год набора 2023

Составитель(и):

к.э.н. Иванова Дарья Павловна

|                         |    |   |
|-------------------------|----|---|
| Часов по учебному плану | 36 | <b>Виды контроля в семестрах:</b><br><br>Зачет: семестр 3 |
| в том числе:            |    |   |
| контактная работа       | 14 |   |
| самостоятельная работа  | 22 |   |
| практическая подготовка | 0  |   |
| часов на контроль       | 0  |   |

#### Распределение часов дисциплины:

|   |           |
|---|-----------|
| Семестр:                                      | 3         |
| Вид занятий                                   | Часы      |
| Лекционные занятия                            | 14        |
| Практические занятия                          |           |
| Лабораторные работы                           |           |
| <b>Итого аудиторных часов</b>                 | <b>14</b> |
| Самостоятельная работа                        | 22        |
| Часы на контроль                              | 0         |
| <b>Итого академических часов</b>              | <b>36</b> |
| <b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b> | <b>1</b>  |

Санкт-Петербург  
2023

# 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<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>  | <b>4</b> |
| <b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>   | <b>4</b> |
| <b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в<br/>    т.ч. отечественного производства .....</b> | <b>5</b> |
| <b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных<br/>    профессиональных баз данных (СПБД).....</b>                  | <b>5</b> |
| <b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>  | <b>5</b> |
| <b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>  | <b>6</b> |
| <b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С<br/>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>                            | <b>7</b> |
| <b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>  | <b>9</b> |
| <b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>   | <b>9</b> |
| <b>1.2 Темы письменных работ.....</b>   | <b>9</b> |
| <b>1.3 Контрольные точки .....</b>  | <b>9</b> |
| <b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>  | <b>9</b> |
| <b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>  | <b>9</b> |
| <b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>  | <b>9</b> |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Цель:</b> | Овладение обучающимися компетенциями и навыками управления заказами в клиентоориентированной экономике с применением инструментов системного подхода. |
|--------------|---|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина ФТД Управление заказами в клиентоориентированной экономике относится к факультативным дисциплинам и является необязательной для изучения при освоении образовательной программы.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника   | Код и наименование индикатора достижения компетенций   | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|---|--|---|
| УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | УК-1.2 - Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные стратегические решения задачи на основе системного подхода | <p><b>Знать:</b> способы стратегического управления логистическими системами; основные инструменты системного подхода к решению проблемных ситуаций; основные принципы клиентоориентированности в логистических системах</p> <p><b>Уметь:</b> критически анализировать проблемные ситуации и вырабатывать стратегические решения; определять и оценивать практические последствия возможных решений; разрабатывать решения, учитывая их достоинства и недостатки.</p> <p><b>Владеть:</b> инструментами системного подхода к анализу и решению проблемных ситуаций с целью повышения эффективности бизнеса и роста клиентоориентированности.</p> |

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем | Содержание дисциплины  | Объем дисциплины<br>(академические часы) |    |    |     |
|---|--|--|----|----|-----|
|   |  | Контактная работа                        |    |    | СРО |
|   |  | ЗЛТ                                      | ПЗ | ЛР |     |
| Тема 1. Развитие клиентоориентиро           | Этапы развития клиентоориентированного менеджмента. Основные подходы к определению | 4  |    |    | 6   |

|   |  |           |          |          |           |
|---|--|-----------|----------|----------|-----------|
| ванного менеджмента   | клиентоориентированности. Основные признаки клиентоориентированного подхода.   |           |          |          |           |
| Тема 2. Логистика распределения в интегрированной логистической системе                   | Роль и значение распределительной логистики в управлении цепями поставок. Сети и каналы распределения. Основные задачи распределения в бизнес-процессах в цепях поставок.  | 4         |          |          | 6         |
| Тема 3. Объектно-субъектный состав управления заказами в клиентоориентированной экономике | Объекты управления заказами в клиентоориентированной экономике. Субъекты управления заказами в клиентоориентированной экономике. Состав, роль и значение логистической инфраструктуры.   | 2         |          |          | 4         |
| Тема 4. Современные инструменты управления заказами в цепях поставок                      | Особенности планирования при управлении заказами в клиентоориентированной экономике. Применение информационных систем в управлении заказами в цепях поставок в клиентоориентированной экономике с учётом целей устойчивого развития. Использование цифровых продуктов в управлении заказами в цепях поставок в клиентоориентированной экономике с учётом целей устойчивого развития. | 4         |          |          | 6         |
| <b>Контроль:</b>  |  |           |          |          | <b>0</b>  |
| <b>Всего по дисциплине:</b>   |  | <b>14</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>22</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   |
|---|---|
| Щербаков В.В. Управление цепями поставок / под ред. В.В. Щербакова. - М.: Юрайт, 2022   | <a href="https://urait.ru/bcode/491419">https://urait.ru/bcode/491419</a>   |
| Щербаков В.В. Логистика / под ред. В.В. Щербакова. - М.: Юрайт, 2022  | <a href="https://urait.ru/bcode/491417">https://urait.ru/bcode/491417</a>   |
| Маркетинг-менеджмент: учебник и практикум для вузов / под ред. И.В. Липсица. - М.: Юрайт, 2022                                  | <a href="https://urait.ru/book/marketing-menedzhment-511247">https://urait.ru/book/marketing-menedzhment-511247</a>                           |
| Логистика и управление цепями поставок : учебник для вузов / под ред. В.В. Щербакова. - М.: Юрайт, 2023                         | <a href="https://urait.ru/bcode/510565">https://urait.ru/bcode/510565</a>   |
| Калашникова И.В., Парыгина Д.В. Теоретические основания клиентоориентированного менеджмента // Вестник ТОГУ. - 2018. - № 3 (50) | <a href="https://www.elibrary.ru/download/elibrary_36759551_46015603.pdf">https://www.elibrary.ru/download/elibrary_36759551_46015603.pdf</a> |

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

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС АЛТ образование 10

## 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.unicon.ru">opac.unicon.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<br>(местоположение)<br>учебных аудиторий                          |
|--|---|
| Ауд. 207 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 48 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel i5 X4 4460 3.2Gh/8Gb/1Tb - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Экран 183x240 . - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |
| Ауд. 401 пом 1 Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; Компьютер I3-8100/ 8Гб/500Гб/ Philips224E5QSB - 20 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 5 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Экран с электроприводом 160x210 см - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.   | 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |

## 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**

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### **1.2 Темы письменных работ**

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### **1.3 Контрольные точки**

| <b>Номер контрольной точки</b> | <b>Тип контрольной точки</b> | <b>Способ проведения</b>                              | <b>Номера тем</b> |
|--------------------------------|------------------------------|---|-------------------|
| 1                              | Контрольная работа           | с помощью технических средств и информационных систем | 1-2               |
| 2                              | Контрольная работа           | с помощью технических средств и информационных систем | 3-4               |
| 3                              | Текущий контроль             | с помощью технических средств и информационных систем | 1-4               |

### **1.4 Другие объекты оценивания**

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

| <b>Наименования самостоятельной работы</b>  | <b>Номера тем</b> |
|---|-------------------|
| Выполнение домашних заданий   | 1-4               |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям   | 1-4               |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 1-4               |
| Решение профессиональных задач  | 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 зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

| Баллы | Оценка  |
|-------|---------|
| <55   | Незачет |
| >=55  | Зачет   |

### Шкала оценивания результата

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