

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ПРОВЕРЯЮ  
Проректор по учебной и методической  
работе  
В.И. Шубаева  
20 24 г.

**Клиентоориентированные бизнес-модели транспортно-  
логистической компании**

**Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки/ Специальность 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/ Специализация Логистические и маркетинговые стратегии клиентоориентированности транснациональной транспортно-логистической компании

Уровень высшего образования Магистратура

Форма обучения заочная

Составитель(и):

д.э.н. Юлдашева Оксана Урняковна

Часов по учебному плану	180	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  Экзамен: семестр 2
в том числе:		
контактная работа	16	
самостоятельная работа	155	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	9	

**Распределение часов дисциплины:**

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	4
Практические занятия	12
Лабораторные работы	
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>16</b>
Самостоятельная работа	155
Часы на контроль	9
<b>Итого академических часов</b>	<b>180</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>5</b>

Санкт-Петербург  
2021

# 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>4</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>6</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>11</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>11</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>	Овладение знаниями, навыками, умениями, связанными с анализом и проектированием клиентоориентированных бизнес-моделей транспортно-логистических компаний.
--------------	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Клиентоориентированные бизнес-модели транспортно-логистической компании относится к части, формируемой участниками образовательных отношений 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 разрабатывать коммерческую политику по оказанию логистической услуги перевозки груза в цепи поставок с учетом клиентоориентированного подхода	ПК-3.2 - Способен осуществлять выбор бизнес-модели и управлять взаимоотношениями с клиентами в сфере транспорта и логистики на основе клиентоориентированного подхода	<p>Знать: концепцию клиентоцентричности и особенности ее внедрения в деятельность и бизнес-модели транспортно-логистических компаний (ТЛК); методологию бизнес-моделирования с учетом специфики деятельности ТЛК.</p> <p>Уметь: анализировать и обосновывать выбор бизнес-модели для транспортно-логистической компании (ТЛК); определять специфику модели взаимоотношений с клиентами как части бизнес-модели ТЛК.</p> <p>Владеть: методами диагностики уровня клиентоцентричности ТЛК; - методиками внедрения концепции клиентоцентричности в деятельность и бизнес-модель ТЛК.</p>
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2 - Выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	<p>Знать: специфику формирования ценности на ТЛК и особенности мотивации различных партнеров по бизнес-модели на ТЛК.</p> <p>Уметь: выбирать стратегию коммуникаций и оптимальные средства взаимодействия с партнерами по транспортно-логистическому рынку в целях продвижения бизнес-модели ТЛК.</p> <p>Владеть: методами вербальной и невербальной коммуникации при представлении ценностного предложения и бизнес-модели для покупателей и других партнеров по транспортно-логистическому рынку.</p>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Концепция клиентоориентированного бизнес-моделирования.	Понятие клиентоориентированности бизнеса: основные принципы и механизмы. Клиентоориентированный подход как концепция корпоративного управления. Треугольник клиентоцентричности. Проблемы и вызовы при внедрении клиентоориентированного подхода. Понятие бизнес-модели. Эволюция бизнес-моделей. Подходы к построению бизнес-моделей: ресурсный, ценностный, информационный. Шаблоны бизнес-моделей. Шаблон Остервальдера и Пинье. Бизнес-модель и стратегия компании. Тренды и вызовы транспортно-логистического рынка. Сценарии развития транспортно-логистического сектора. Специфика и типы бизнес-моделей транспортно-логистических компаний.	1	3		35
Тема 2. Модели потребительской ценности на транспортно-логистическом рынке.	Теория потребительской ценности и ценностный подход в бизнесе. Сущность потребительской ценности (ценностное предложение): оптимизация выгод и полных затрат потребителя. Подходы к выявлению структуры потребительской ценности. Модели потребительской ценности на B2B и B2C рынках. Потребительская ценность услуги грузовой перевозки и логистической услуги: модели ценностных предложений и примеры. Оценка потребительской ценности: монетарный и немонетарный подходы. Немонетарный подход: построение карты ценности. Монетарный подход: понятие EVC (economic value to the customer – экономическая прибыль для покупателя) и оценка TCO (total cost of ownership – совокупной стоимости владения). Ожидания, мотивация клиентов и новые ценностные предложения на транспортно-логистическом рынке. Эффективные методы коммуникаций с клиентами и построения долгосрочных взаимоотношений.	1	3		40
Тема 3. Стратегический анализ бизнес-модели: цепочка ценности, сеть ценности, деловая экосистема ТЛК.	Понятие и составляющие цепочки ценности (модель Портера, модель Сливотски и Морриса, модель Каплински и Морриса). Value Chain Analysis. Влияние факторов внешней среды на конфигурацию цепочек ценности. Линейные и сетевые цепочки. Сети ценности. Построение стратегической сети ценности. Формирование деловой эко-системы. Эволюция деловой эко-системы. Разница между традиционным подходом и подходом к построению деловой эко-системы. Деловые экосистемы на транспортно-логистическом рынке.	1	3		40

Тема 4. Методология клиентоориентированного бизнес-моделирования ТЛК.	Методология бизнес-моделирования. Моделирование цепочки по созданию потребительской ценности на транспортно-логистическом рынке. Оценка видов деятельности в цепочке ценности ТЛК: стоимостная и стратегическая. Распределение БП по субъектам в соответствии с имеющимися конкурентными преимуществами на ТЛ рынке. Контроль эффективности функционирования бизнес-моделей на ТЛ рынке. Роль модели маркетинга в клиентоориентированной бизнес-модели. Маркетинговые бизнес-процессы на разных уровнях управления компанией. Типы маркетинговых моделей: от операционного к стратегическому маркетингу. Модели по управлению взаимоотношениями с клиентами в ТЛК. Бизнес-модели ведущих транспортно-логистических компаний. «Старые» и «новые» бизнес-модели ТЛК: тренды. Коммуникативные стратегии взаимодействия с партнерами при построении и продвижении новых бизнес-моделей на ТЛ рынке. Вербальные и невербальные коммуникации в эффективном продвижении новых ценностных предложений и бизнес-моделей на ТЛ рынке (при построении платформ и эко-систем, внедрении смартконтрактов и т.п. в грузовых перевозках)	1	3		40
<b>Контроль:</b>					<b>9</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>155</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
Остервальдер, А. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора / Остервальдер А., Пинье И., - 2-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 288 с.	<a href="https://znanium.com/read?id=265603">https://znanium.com/read?id=265603</a>
Остервальдер, Александр. Разработка ценностных предложений: Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. Ваш первый шаг : Учебное пособие. Москва : ООО "Альпина Паблшер", 2016. 312 с.	<a href="https://znanium.com/read?id=250810">https://znanium.com/read?id=250810</a>
Юлдашева, Оксана Урняковна. Клиентоориентированное бизнес-моделирование : учебное пособие / О.У.Юлдашева, И.Н.Трефилова, В.Г.Шубаева ; под ред. О.У.Юлдашевой ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон.	<a href="http://opac.unecon.ru/elibrary ... B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf">http://opac.unecon.ru/elibrary ... B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf</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.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 (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 113 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 44 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна аудиторная - 1 шт., тумба мультимедийная - 4 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Колонки JBL(белые) - 2 шт., Экран с электропривод. 153x200 см д100 - 1 шт., Микшер-усилитель (JPA-1240A) 240 Вт/100 В - 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 Какая форма потребительской ценности является более стабильным во времени?
  - технология потребления
  - стандарт потребления
  - культура потребления.
- 2 Какие три основных элемента характерны для любого шаблона бизнес-модели?
  - цепочка ценности, модель взаимоотношений с потребителями и каналы продаж;
  - ценностное предложение, модель прибыльности (доходов и расходов) и цепочка ценности
  - ценностное предложение.
- 3 Если компания создает платформу (интернет-ресурс) и привлекает к нему партнеров для наращивания ценности своего предложения покупателям и стимулирования инноваций на базе собственных технологий, она формирует:
  - цепочку ценности
  - деловую эко-систему.
- 4 Проанализируйте товар (природный газ, поставляемый конечному потребителю в коттедж) по модели уровней товара по Котлеру. Заполните таблицу. Уровни товара. Характеристика конкретного товара.
- 5 Какая трансформация ценности соответствует ситуации, когда энергетическая компания переходит от продажи тепла и электричества к продаже энергосервисных контрактов?
  - сырье – покупательское решение
  - сырье – услуги
  - сырье – покупательский опыт.
- 6 В чем суть физического интернета и из каких ключевых элементов он состоит?
- 7 Какие основные проблемы может решить организация физического интернета? Перечислите.
- 8 Какие условия необходимо создать для реализации концепции физического интернета?
- 9 Перечислите риски и негативные стороны физического интернета.
- 10 Перечислите ключевые требования к логистической компании (3 и 4PL) со стороны B2B клиентов
- 11 Перечислите требования к логистической компании (СЕР- курьерская, экспресс-доставка, посылки) со стороны B2C клиентов
- 12 Чем отличается традиционная цепочка поставок от новой цепочки поставок в условиях цифровизации?
- 13 В чем суть модели уровней товара по Котлеру? Проанализируйте ценностное предложение Сапсан по этой модели.
- 14 Какую потребительскую ценность несут услуги; PL в отличие от 3PL?
- 15 Грузовые железные дороги значительно опережают другие виды транспорта, когда речь идет об ограничении выбросов парниковых газов, повышении топливной эффективности и сокращении углеродного следа. Приведите 3 мероприятия для пропаганды ж/д транспорта как наиболее экологичного.
- 16 Чем отличается услуга от решения? Приведите примеры.
- 17 В чем суть пакетирования услуг? Приведите примеры.
- 18 Перечислите основные виды деятельности в цепочке ценности логистической

деятельности.

- 19 В чем разница между цепочкой ценности и цепочкой поставок. Приведите 3 различия.
- 20 Перечислите основные этапы эволюции управления цепями поставок.

## 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	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-4
2	Кейс-задание	устно	1-2
3	Текущий контроль	устно	1-4

## 1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем
Кейс-задание	устно	1
Деловая игра	устно	3-4
Решение задач	письменно	2
Тест	письменно	1-4
Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-4

## 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение домашних заданий	1-4
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	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)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. 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. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.