

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 28.05.2026 14:35:46
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.30 Управление клиентским сервисом в цепях поставок

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика и управление цепями поставок (наименование образовательной программы)

Очная форма обучения (форма обучения)

Год набора - 2025
Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

*Ягнюк Ирина Михайловна., канд. экон. наук, доцент, заведующий
кафедрой маркетинга и логистики*

Заведующий кафедрой:

*Попова Татьяна Александровна., канд. экон. наук, доцент, заведующий
кафедрой маркетинга и логистики*

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.30 Управление клиентским сервисом в цепях поставок** одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого института управления – филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «05» ноября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Управление клиентским сервисом в цепях поставок" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Логистика и управление цепями поставок	
Международные операции и сделки в цепях поставок	
Основы логистики	
<i>1.3.2. Дисциплина "Управление клиентским сервисом в цепях поставок" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-1.2: Обладает навыками разработки эффективных схем организации товародвижения в цепи поставок, учитывая требования и особенности рынка</i>	
Знать:	
Уровень 1	структуру полного цикла заказа клиентов: основные проблемы и специфику управления им, особенности формирования и управления логистическим сервисом компаниями с различными видами деятельности
Уровень 2	основные принципы формирования стандарта услуг; смысл и логику проведения внутреннего и внешнего аудита обслуживания потребителей
Уровень 3	базовые положения модели «разрывов» в обслуживании потребителей с точки зрения логистики
Уметь:	
Уровень 1	проводить анализ клиентского сервиса при управлении материальными потоками в конкретной компании, в цепях поставок этой компании или в ее логистической сети
Уровень 2	находить возможные варианты решения выявленных проблем с логистическим сервисом применительно к конкретной ситуации
Уровень 3	применять на практике теоретические знания/ концепции/ принципы и положения управления клиентским сервисом для повышения эффективности функционирования логистической сети
Владеть:	
Уровень 1	выявлять проблемы в организации и реализации управления материальными потоками при управлении клиентским сервисом
Уровень 2	навыками поиска и применения инструментов и подходов для обеспечения рационального распределения товарно-материальных ценностей при доведении их до потребителя; формировать наиболее подходящий перечень логистических услуг с учетом имеющихся у компании ограничений; рационально использовать аутсорсинг логистических услуг
Уровень 3	обеспечивать координацию смежных служб при формировании и управлении клиентским сервисом
<i>В результате освоения дисциплины "Управление клиентским сервисом в цепях поставок"</i>	
3.1	Знать:
	структуру полного цикла заказа клиентов: основные проблемы и специфику управления им, особенности формирования и управления логистическим сервисом компаниями с различными видами деятельности; основные принципы формирования стандарта услуг; смысл и логику проведения внутреннего и внешнего аудита обслуживания потребителей;
	базовые положения модели «разрывов» в обслуживании потребителей с точки зрения логистики
3.2	Уметь:
	проводить анализ клиентского сервиса при управлении материальными потоками в конкретной компании, в цепях поставок этой компании или в ее логистической сети; находить возможные варианты решения выявленных проблем с логистическим сервисом применительно к конкретной ситуации; применять на практике теоретические знания/ концепции/ принципы и положения управления клиентским сервисом для повышения эффективности функционирования логистической сети
3.3	Владеть:

<p>выявлять проблемы в организации и реализации управления материальными потоками при управлении клиентским сервисом; навыками поиска и применения инструментов и подходов для обеспечения рационального распределения товарно-материальных ценностей при доведении их до потребителя; формировать наиболее подходящий перечень логистических услуг с учетом имеющихся у компании ограничений; рационально использовать аутсорсинг логистических услуг; обеспечивать координацию смежных служб при формировании и управлении клиентским сервисом.</p>
<p>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</p> <p>Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.</p>
<p>Промежуточная аттестация</p> <p>Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Управление клиентским сервисом в цепях поставок" видом промежуточной аттестации является Зачет</p>

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
<p>Общая трудоёмкость дисциплины "Управление клиентским сервисом в цепях поставок" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.</p> <p>Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.</p>						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1 Клиентский сервис: основные понятия, цели и задачи						
Тема 1.1. Клиентоориентированность, лояльность и клиентский опыт /Лек/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Клиентоориентированность, лояльность и клиентский опыт /Сем зан/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Клиентоориентированность, лояльность и клиентский опыт /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Элементы клиентского сервиса компании /Лек/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Элементы клиентского сервиса компании /Сем зан/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

				Л3.2 Э1 Э2 Э3		
Тема 1.2. Элементы клиентского сервиса компании /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Структура и метрики клиентского сервиса /Лек/	8	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Структура и метрики клиентского сервиса /Сем зан/	8	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Структура и метрики клиентского сервиса /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Раздел 2. Клиентский сервис в цепях поставок						
Тема 2.1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок /Лек/	8	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок /Сем зан/	8	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса компании /Лек/	8	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса компании /Сем зан/	8	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса компании /Ср/	8	8	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Эффективность обслуживания	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2	0	

клиентов в цепях поставок /Лек/				Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3		
Тема 2.3. Эффективность обслуживания клиентов в цепях поставок /Сем зан/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Эффективность обслуживания клиентов в цепях поставок /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 3. Раздел 3. Контроль качества клиентского сервиса в цепях поставок						
Тема 3.1. Способы контроля качества клиентского сервиса /Лек/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Способы контроля качества клиентского сервиса /Сем зан/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Способы контроля качества клиентского сервиса /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Использование современных технологий в клиентском сервисе /Лек/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Использование современных технологий в клиентском сервисе /Сем зан/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Использование современных технологий в клиентском сервисе /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.3. Создание и аудит клиентской базы компании /Лек/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.3. Создание и аудит клиентской базы компании /Сем зан/	8	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2	0	

Тема 3.3. Создание и аудит клиентской базы компании /Ср/	8	6	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Конс/Каттэк	8	2,4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Левкин Г. Г., Куршакова Н. Б.	Управление цепями поставок: интеграция и взаимодействие: учебное пособие (316 с.)	Издательство "Инфра-Инженерия", 2023
Л1.2	Бродецкий Геннадий Леонидович, Герामी Виктория Дарабовна, Гусев Денис Александрович, Свиридова Ольга Александровна, Шидловский Иван Геннадьевич	Многокритериальная оптимизация в цепях поставок: Учебник (340 с.)	НИЦ ИНФРА-М, 2024
Л1.3	И.М. Ягнюк, Т.А. Попова	Управление клиентским сервисом в цепях поставок: конспект лекций (75 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Григоренко О. В., Бекетова О. Н.	Бизнес-логистика: Учебное пособие (74 с.)	МИРЭА - Российский технологический университет, 2023
Л2.2	Пустынникова Е. В.	Интегрированная логистика (312 с.)	ИЦ Интермедия, 2024

3. Методические разработки

		Заглавие	Издательство, год
Л3.1	И.М. Ягнюк	Управление клиентским сервисом в цепях поставок: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 4 курса ОП бакалавриата Направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Логистика и управление цепями поставок") очной формы обучения (25 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025
Л3.2	И.М. Ягнюк	Управление клиентским сервисом в цепях поставок: методические рекомендации для проведения	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		семинарских занятий для обучающихся 4 курса ОП бакалавриата Направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Логистика и управление цепями поставок") очной формы обучения (25 с.)	
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/	
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com	
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru	
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: - Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.) - 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License) - AIMP (лицензия LGPL v.2.1) - STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use) - GIMP (лицензия GNU General Public License) - Inkscape (лицензия GNU General Public License).			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
Электронный каталог изданий Донецкого филиала РАНХиГС - http://unilib.dsum.internal/ Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской - http://www.lib-dpr.ru/ Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - http://elibrary.ru/defaultx.asp Электронная библиотека Института проблем рынка РАН Российской академии наук (ИПР РАН) - http://www.ipr-ras.ru/libr.htm Электронная библиотечная система "Лань" - https://e.lanbook.com/			
4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины			
Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.			

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания
<p>Вопросы к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение клиентского сервиса в цепях поставок. 2. Назовите основные компоненты клиентского сервиса в логистике. 3. Какова роль клиентского сервиса в формировании лояльности потребителей? 4. Перечислите ключевые показатели эффективности (KPI) клиентского сервиса. 5. Как уровень сервиса влияет на конкурентоспособность компании? 6. В чем заключается концепция TQM (Total Quality Management) в управлении сервисом? 7. Какие методы используются для оценки удовлетворенности клиентов? 8. Опишите модель SERVQUAL и ее применение в цепях поставок. 9. Как проводится анализ жалоб и обратной связи от клиентов? 10. Какие инструменты используются для улучшения качества сервиса? 11. Как логистические процессы влияют на уровень сервиса? 12. Какие существуют стратегии управления запасами для повышения уровня сервиса? 13. В чем разница между уровнем сервиса и скоростью доставки? 14. Как аутсорсинг логистических функций влияет на клиентский сервис? 15. Какие технологии помогают улучшить сервис в цепях поставок (например, IoT, Big Data)? 16. Какие каналы коммуникации с клиентами наиболее эффективны в цепях поставок? 17. Как CRM-системы помогают в управлении клиентским сервисом?

18. Опишите процесс обработки клиентских запросов и заказов.
19. Какие методы используются для прогнозирования спроса и улучшения сервиса?
20. Как управлять отношениями с ключевыми клиентами (КАМ – Key Account Management)?
21. Какие риски в цепях поставок могут ухудшить клиентский сервис?
22. Как минимизировать disruptions (сбои) в поставках?
23. Какие стратегии применяются при возникновении дефицита товаров?
24. Какова роль страхования в управлении рисками цепей поставок?
25. Какие меры принимаются при задержках доставки?
26. Как автоматизация процессов влияет на уровень сервиса?
27. Какие преимущества дает использование блокчейна в цепях поставок?
28. Как искусственный интеллект (AI) улучшает клиентский сервис?
29. В чем польза цифровых двойников (Digital Twins) для управления сервисом?
30. Какие тренды в e-commerce влияют на клиентский сервис?
31. Разберите пример компании, которая улучшила клиентский сервис за счет оптимизации цепей поставок.
32. Какие ошибки в управлении сервисом чаще всего допускают компании?
33. Как пандемия COVID-19 повлияла на стандарты клиентского сервиса?
34. Какие международные стандарты (ISO, SCOR) регулируют управление сервисом?
35. Приведите пример успешного внедрения системы мониторинга качества сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Темы эссе по дисциплине:

1. Роль клиентского сервиса в формировании устойчивых цепей поставок
2. Эволюция концепции клиентоориентированности в управлении цепями поставок (SCM)
3. Оптимизация уровня сервиса (Service Level) в условиях нестабильности спроса
4. Ключевые показатели эффективности (KPI) в управлении клиентским сервисом
5. Применение модели SERVQUAL для оценки качества сервиса в логистике
6. Цифровизация клиентского сервиса: как IoT и Big Data меняют SCM?
7. Искусственный интеллект в управлении жалобами и запросами клиентов
8. Блокчейн как инструмент повышения прозрачности и доверия в цепях поставок
9. Управление рисками в цепях поставок: как минимизировать влияние на клиентский сервис?
10. Этика и экология в клиентском сервисе: тренд или необходимость?
11. Успешные кейсы внедрения CRM-систем в управлении цепями поставок
12. Как DHL (или другая компания) использует технологии для улучшения сервиса?
13. Ошибки в управлении клиентским сервисом: разбор реальных провалов
14. Влияние e-commerce на стандарты клиентского сервиса в логистике
15. Будущее клиентского сервиса в SCM: какие изменения ожидаются к 2030 году?

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление клиентским сервисом в цепях поставок" разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС.

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление клиентским сервисом в цепях поставок" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания, ответы на вопросы, тестовые задания, контроль знаний по разделам), оценки активности работы студента на занятии, включая задания для самостоятельной и индивидуальной работы.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в Донецкого филиала РАНХиГС.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Целью семинарских занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к семинарским занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа приводит к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций: развивающую, информационно-обучающую, ориентирующую и стимулирующую, воспитывающую, исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках изучения дисциплины:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
4. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
5. Выполнение заданий по контролю знаний.

Рекомендуется с самого начала освоения учебного материала работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории. Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы имеют определенную специфику. При освоении материала обучающийся может пользоваться библиотекой Донецкого филиала РАНХиГС, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации студентам по подготовке к выполнению контроля знаний по разделам

К контролю знаний по разделам необходимо готовиться путем осуществления повторных действий по изучению предмета. Работа по решению задач на контрольном занятии в принципе не отличается от решений отдельных домашних заданий. Однако каждый обучающийся должен быть готов к отстаиванию правильности своего решения и верности избранного им метода.

Методические рекомендации студентам по подготовке к итоговому контролю

При подготовке к итоговому контролю обучающийся должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах и включенных в контроль знаний по разделам.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

При подготовке к зачету обучающийся должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах и включенных в контрольную работу, а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет.