

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

28 февраля 2025 г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Клиентоориентированный сервис в цепях поставок

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Логистика

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. Полякин Р.Б. (кафедра маркетинга, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), roman.palyakin@yandex.ru ; Шарафутдинова Наталья Сергеевна

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2	Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках конкретной профессиональной области

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- перечисляет инструменты сервиса обслуживания потребителей
- называет структуру и принципы организации торгового пространства предприятия
- знает способы организации видов обслуживания и сервиса

Должен уметь:

- обосновывает особенности методов обслуживания
- определяет способы организации обслуживания потребителей и уровень сервиса
- выделяет ключевые показатели эффективности обслуживания потребителей

Должен владеть:

- демонстрирует навыки организации процесса обслуживания
- способен предлагать варианты по руководству обслуживания
- демонстрирует навыки обоснования вариантов видов обслуживания и сервиса

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.02.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Логистика)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 7 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 80 часа(ов), в том числе лекции - 40 часа(ов), практические занятия - 40 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 64 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се-мestr	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)							Само-стое-тель-ная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практические занятия, всего	Практические в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме		
1.	Тема 1. Концепция клиентоориентированного сервиса в управлеченческой теории	7	6	0	6	0	0	0	10	
2.	Тема 2. Деятельность логистики в предоставлении клиентоориентированного сервиса	7	6	0	6	0	0	0	10	
3.	Тема 3. Клиент как основной инвестор цепи поставок	7	6	0	6	0	0	0	8	
4.	Тема 4. Формирование клиентоориентированного подхода в компании	7	6	0	6	0	0	0	10	
5.	Тема 5. Ключевые показатели оценки реализации клиентоориентированного подхода в логистике	7	6	0	6	0	0	0	8	
6.	Тема 6. Сертификация и стандарты качества услуг в управлении цепи поставок	7	4	0	4	0	0	0	8	
7.	Тема 7. Программы лояльности для участников цепи поставок	7	6	0	6	0	0	0	10	
	Итого		40	0	40	0	0	0	64	

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Концепция клиентоориентированного сервиса в управлеченческой теории

Роль обслуживания клиентов для деятельности компании. Современные тенденции развития бизнеса, способствующие развитию клиентоориентированного подхода и конкуренции по уровню сервиса. Обслуживание клиентов как философия, как оценка эффективности деятельности компаний, как процесс взаимодействия продавца и покупателя, как результат деятельности функции компании. Обслуживание клиентов (customer service) и забота о потребителях (customer care). Методы оценки обслуживания клиентов: существующие варианты, принципы реализации, достоинства и недостатки, условия использования. Показатели оценки обслуживания потребителей: перечень метрик, проблемы в использовании, вариант группировки.

Тема 2. Деятельность логистики в предоставлении клиентоориентированного сервиса

Цель и задачи обслуживания клиентов логистикой (предоставления логистического сервиса). Сервис и его уровни, качество логистического сервиса и логистическое обслуживание. Логистический сервис как комплекс логистических услуг и как отражение эффективности логистической системы. Роль обслуживания клиентов (в цепочке поставок. Факторы внешней и внутренней среды, воздействующие на логистический сервис.

Тема 3. Клиент как основной инвестор цепи поставок

Причины и глубинные цели пристального внимания к клиентам. Основные причины и потеря клиентов и их недовольства. Логистическое обслуживание как источник потенциального повышения прибыли, формирования лояльности потребителей и расширения клиентской базы. Концепция "ценности для клиента". Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Проблема поиска баланса "сервис"- "затраты". Пути воздействия обслуживания потребителей на рентабельность компании. Логистический сервис, запасы и длительность обслуживания. Оценка влияния логистического сервиса на финансовые показатели деятельности компании с использованием различных финансовых моделей. Влияние логистического обслуживания на компоненты модели стратегической прибыли.

Тема 4. Формирование клиентоориентированного подхода в компании

Стратегические основы разрабатываемой политики обслуживания клиентов: корпоративные стратегии, цели и задачи в области обслуживания клиентов, стратегии. Стратегическая карта компании как ориентир для обслуживания клиентов логистикой. Сегменты рынка: обслуживаемые и перспективные.

Анализ потребностей клиентов в логистических услугах. Анализ и оценка политики

обслуживания основных игроков в каждом сегменте рынка. Характеристика клиентов и анализ их потребностей в обслуживании. Характеристика, анализ и оценка особенностей ресурсов при обслуживании клиентов в цепочках поставок.

Тема 5. Ключевые показатели оценки реализации клиентоориентированного подхода в логистике

Концепция совершенного заказа как инструмент контроля эффективности обслуживания клиентов в логистики: эволюция понятия, способы расчета, смысл интерпретации, практическое применение. Система сбалансированных показателей в политике обслуживания клиентов. Варианты показателей оценки эффективности политики обслуживания клиентов в цепочках поставок. Алгоритм формирования системы измерения уровня сервиса. Количественные модели определения уровня логистического сервиса. Влияние уровня логистического сервиса на уровень запасов организации. Статистические модели оценки уровня сервиса.

Тема 6. Сертификация и стандарты качества услуг в управлении цепи поставок

Программа лояльности: сущность и виды. Алгоритм разработки программы лояльности для участников цепи поставок. Примеры программы лояльности. Функции компании, вовлеченные в процесс обслуживания. Точка контакта и маркетинговая идея "момента истины" (moment of truth) при взаимодействии продавца и покупателя. Важность логистики в "моменте истины". Изучение покупательского пути поведения клиентов в цепях поставок.

Тема 7. Программы лояльности для участников цепи поставок

Логистика сервисного отклика (service response logistic). Виды сертификации при предоставлении услуг в цепи поставок. Критерии и состав стандартов обслуживания. Пример стандарта на основе технологии продаж. Соглашение об уровне обслуживание (SLA) и внутреннее руководство (OLA), схема работы по уровню соглашений. Российские и международные стандарты качества услуг в управлении цепи поставок. Примеры разработки и внедрения стандартов качества услуг в управлении цепи поставок. Межфункциональные противоречия и пути их решения.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержен приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

Административный портал - <http://www.aup.ru/>

Бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

Библиотека учебной и научной литературы - <http://www.vusnet.ru/biblio>

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;

- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

административный портал - <http://www.aup.ru/>

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

библиотека учебной и научной литературы - <http://www.vusnet.ru/biblio>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержаться в лекционном материале.
практические занятия	Практическое занятие по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется отработка навыков использования программного обеспечения для решения маркетинговых задач, а также контроль знаний, полученных магистром самостоятельно. В связи с этим, такое занятие начинается либо с выполнения практического задания, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: лекционному материалу темы, литературным источникам, указанным по данной теме, заданиям для самостоятельной работы. Подготовка к практическому занятию заключается в том, чтобы до практического занятия: изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники; выполнить задания для самостоятельной работы.
самостоятельная работа	В процессе подготовки контрольной работы студенты имеют возможность показать умение аналитически работать с литературой(российской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему. При подготовке любой контрольной работы должны быть сформулированы актуальность и важность данной темы, цели и задачи работы, должен быть проведен разбор исследуемых материалов(статьи, монографии, Интернет-ресурсы на русском и иностранном языках) по определенной проблеме, проведено описание подходов ,методов и индикаторов, используемых авторами, проведен их сравнительный анализ с позиции автора письменной работы и, в заключение, сделаны выводы.
экзамен	Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе, либо не понятно, как выполняется практическое задание. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед экзаменом.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Логистика".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.02.02 Клиентоориентированный сервис в цепях поставок

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Логистика

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Основная литература:

1. Абрамова, Е. Р. Теоретические основы логистической координации : монография / Е.Р. Абрамова. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 69 с. - (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-013509-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/940464> (дата обращения: 14.09.2021)
2. Логистика для бакалавров : учебник / под общ. ред. проф. СВ. Карповой. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. -323 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. - ISBN 978-5-9558-0442-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/925834> (дата обращения: 14.09.2021). - Режим доступа: по подписке.
3. Блюмин, А. М. Проектирование систем интеллектуального обслуживания : учебник для бакалавров / А. М. Блюмин. - 2-е изд., перераб. и доп.- Москва : Дашков и К, 2020. - 351 с. - ISBN 978-5-394-03841-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232446> (дата обращения: 14.09.2021). - Режим доступа: по подписке.
4. Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Д., Евстигнеева И., - 8-е изд., доп. и перераб - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 342 с. ISBN 978-5-9614-5692-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/610283> (дата обращения: 14.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Егоров, Ю. Н. Логистика : учеб. пособие / Ю.Н. Егоров. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 256 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/14425. - ISBN 978-5-16-012936-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/938007> (дата обращения: 14.09.2021). - Режим доступа: по подписке.
2. Мищенко, А. В. Методы и модели управления ограниченными ресурсами в логистических системах : учеб. пособие / А.В. Мищенко. - 2-е изд., доп. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 185 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a336be894a629.59184528. - ISBN 978-5-16-013083-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/911255> (дата обращения: 14.09.2021). - Режим доступа: по подписке.
3. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок: Пер. с англ. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 503 с. - (Серия 'Зарубежный учебник'). ISBN 978-5-238-00569-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028928> (дата обращения: 14.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.02.02 Клиентоориентированный сервис в цепях поставок

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая
перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Логистика

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.