

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Логистический и клиентский сервис в международных цепях поставок**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Международная транспортная логистика

Форма обучения: Очно-заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 457859  
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Рустамова Ирада  
Талятовна  
Дата: 22.04.2023

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины (модуля) "Логистический и клиентский сервис в международных цепях поставок" является формирование компетенций – знаний и навыков, позволяющих выпускнику успешно работать в сфере управления цепями поставок; обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда.

Задачи дисциплины заключаются:

- в формировании у бакалавров понимания роли логистического и клиентского сервиса для эффективной конкуренции и надежности международных цепей поставок;
- в рассмотрении этапов эволюции логистического и клиентского сервиса;
- в рассмотрении особенностей и инструментария логистического и клиентского сервиса;
- в рассмотрении рисков в логистическом и клиентском сервисе.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-1** - Способен организовать логистическую деятельность в международной цепи поставок, в том числе с использованием цифровых технологий;

**ПК-3** - Способен организовать процесс улучшения качества оказания логистических услуг в международной цепи поставок.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

организацию технологических и коммерческих процессов, применяемых в логистической деятельности предприятий в международных цепях поставок

### **Уметь:**

организовывать логистическую деятельность в международной цепи поставок

### **Владеть:**

навыками осуществления сравнительного анализа различных схем взаимодействия внешнеэкономической деятельности

### 3. Объем дисциплины (модуля).

#### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №9
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	20	20
В том числе:		
Занятия лекционного типа	14	14
Занятия семинарского типа	6	6

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 52 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

### 4. Содержание дисциплины (модуля).

#### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p><b>Логистический и клиентский сервис и его виды</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:  Понятия логистического и клиентского сервиса, сервисной логистики. Сервис как логистическая категория. основополагающие характеристики логистической услуги. Классификация видов логистического сервиса в международных цепях поставок. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Свойства логистического сервиса. Этапы эволюции логистического и клиентского сервиса</p>
2	<p><b>Особенности логистических услуг в условиях российского рынка</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы  Тенденции развития сферы логистических услуг на отечественном рынке. Задачи логистического обслуживания в цепях поставок. Потенциальная востребованность логистического и клиентского сервиса в современных условиях развития рынка. Структура российского рынка логистических услуг и направления развития данного рынка. Аутсорсинг логистических услуг. Современные логистические операторы. Перспективы развития сервиса на транспорте.</p>
3	<p><b>Базовые принципы логистического обслуживания клиентов</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:  Принцип рентабельности при взаимодействии с клиентами. Принципы теории компромиссов. Принципы системности и комплексности. Принцип гармонизации. Принцип подвижности. Принцип адаптивности. Принцип согласованности. Синергетический подход при оказании сервисных услуг на транспорте.</p>
4	<p><b>Особенности логистического и клиентского сервиса на транспорте</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:  Характеристика логистического и клиентского сервиса на транспорте. Состав и пути трансформации логистических услуг на транспорте. Задачи операторов сервиса на транспорте. Классификация операторов сервиса по видам транспорта. Эффективность ЛС на транспорте. Модели управления транспортным сервисом в условиях цифровой экономики.</p>
5	<p><b>Пассажирская логистика и клиентский сервис</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы  Особенности сервиса на общественном пассажирском транспорте. Сервисный поток. Клиентский сервис на пассажирском транспорте как показатель эффективности обслуживания. Оценка качества обслуживания клиентов транспортно-логистической компании.</p>
6	<p><b>Пассажирская логистика и клиентский сервис</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:  Роль логистической инфраструктуры при пассажирских перевозках. Особенности функционирования международных транспортных компаний, выполняющих пассажирские перевозки.</p>
7	<p><b>Пассажирская логистика и клиентский сервис</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:  Формирование информационно-управляющего канала системы пассажирского транспорта.</p>
8	<p><b>Риски логистического сервиса</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы  Риски в транспортном сервисе: новые составляющие в условиях пандемии. Особенности рисков сервисной деятельности на объектах транспортной инфраструктуры. Стратегии управления рисками сервисной деятельности при международных перевозках.</p>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Логистический и клиентский сервис и его виды. Сравнительная характеристика логистического и клиентского сервиса отечественных и зарубежных транспортных компаний
2	Особенности логистических услуг в условиях российского рынка.  Обсуждение практических ситуаций с целью ознакомиться с особенностями российского рынка логистических услуг
3	Базовые принципы логистического обслуживания клиентов.  CASE интервью (Логистика, дистрибуция и клиентский сервис).
4	Особенности логистического и клиентского сервиса на транспорте  Практическое задание. Составление блок-схемы взаимодействия оператора сервиса на транспорте с контрагентами
5	Пассажирская логистика и клиентский сервис.  Возможности расширения клиентских услуг в гражданской авиации
6	Пассажирская логистика и клиентский сервис.  Развитие городского пассажирского транспорта
7	Пассажирская логистика и клиентский сервис.  Решение задач.
8	Риски логистического сервиса.  Решение задач.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Изучить теоретический материал по учебному пособию, рекомендуемой литературе, конспекту лекций и презентациям
2	Изучить теоретический материал по учебному пособию, рекомендуемой литературе, конспекту лекций и презентациям
3	Проработка лекций по курсу и рекомендованной литературы
4	Проработка лекций по курсу и рекомендованной литературы
5	Проработка лекций по курсу и рекомендованной литературы
6	Изучить теоретический материал по учебному пособию, рекомендуемой литературе, конспекту лекций и презентациям
7	Проработка лекций по курсу и рекомендованной литературы
8	Проработка лекций по курсу и рекомендованной литературы
9	Подготовка к промежуточной аттестации.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Логистика и управление цепями поставок на транспорте : учебник для вузов / И. В. Карапетянц [и др.] ; под редакцией И. В. Карапетянц, Е. И. Павловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 362 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/497814">https://urait.ru/bcode/497814</a>
2	Бочкарев, А. А. Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для вузов / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04733-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492795">https://urait.ru/bcode/492795</a>
3	Куценко, Е. И. Логистика. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. И. Куценко, Л. Ю. Бережная. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04441-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/490524">https://urait.ru/bcode/490524</a>
4	Логистика и управление цепями поставок : учебник для вузов / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11711-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/488695">https://urait.ru/bcode/488695</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
2. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».
3. <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.
4. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.
5. [www.library.miit.ru](http://www.library.miit.ru) - Научно-техническая библиотека РУТ(МИИТ)

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Электронная информационно-образовательная среда РУТ (МИИТ),

доступная из личного кабинета обучающегося или преподавателя на сайте <http://miit.ru>

Лицензионная операционная система MS Windows (академическая лицензия).

Лицензионный пакет программ Microsoft Office (академическая лицензия).

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

1. учебные аудитории для проведения занятий, оснащенные проекционным и аудио оборудованием;

2. учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;

3. учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;

4. помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и доступом к электронно-информационной образовательной среде университета

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 9 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

старший преподаватель кафедры  
«Международный транспортный  
менеджмент и управление цепями  
поставок»

Н.С. Самусев

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой  
МТМиУЦП

И.Т. Рустамова

Председатель учебно-методической  
комиссии

Г.А. Моргунова