

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
Талытовна
Дата: 08.05.2024

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
- стандарты и показатели качества логистического обслуживания клиентов

Уметь:

- организовывать логистическую деятельность в международной цепи поставок

- организовывать и управлять процессами логистического обслуживания клиентов на международном уровне

Владеть:

- навыками осуществления сравнительного анализа различных схем взаимодействия внешнеэкономической деятельности

- навыками внедрения и использования информационных систем (CRM, ERP, SCM) для управления сервисом

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	Семестр №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	Логистический и клиентский сервис и его виды 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
2	Особенности логистических услуг в условиях российского рынка 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.
3	Базовые принципы логистического обслуживания клиентов 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.
4	Особенности логистического и клиентского сервиса на транспорте 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.
5	Пассажирская логистика и клиентский сервис 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.
6	Пассажирская логистика и клиентский сервис Рассматриваемые вопросы: Роль логистической инфраструктуры при пассажирских перевозках. Особенности функционирования международных транспортных компаний, выполняющих пассажирские перевозки.
7	Пассажирская логистика и клиентский сервис Рассматриваемые вопросы: Формирование информационно-управляющего канала системы пассажирского транспорта.

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).

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Изучение теоретического материала по рекомендуемой литературе, конспекту лекций
2	Подготовка к практическим занятиям
3	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 / под редакцией И. В. Карапетянц, Е. И. Павловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17524-0. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544544
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, 2023. — 151 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04733-2. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510092
3	Куценко, Е. И. Логистика. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. И. Куценко, Л. Ю. Бережная. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04441-6. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537483
4	Логистика и управление цепями поставок : учебник для вузов / под редакцией В. В. Щербаклова. — Москва :	Образовательная платформа Юрайт [сайт].

Издательство Юрайт, 2023. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11711-0. — Текст : электронный	— URL: https://urait.ru/bcode/510565
--	---

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

<https://library.miiit.ru/> - Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ).

<https://www.rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<https://www.elibrary.ru/> - научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

Поисковые системы: Yandex - <https://ya.ru/> , Mail - <https://mail.ru/>

<https://urait.ru/> - Образовательная платформа Юрайт

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://miiit.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).

Учебные аудитории для проведения занятий, оснащенные проекционным и аудио оборудованием, 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

В.В. Васильчев