

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



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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цифровая дистрибуция и клиентоориентированная логистика**

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: 1051085  
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Солнцева Оксана  
Глебовна  
Дата: 28.05.2026

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

Целью освоения учебной дисциплины (модуля) «Цифровая дистрибуция и клиентоориентированная логистика» является формирование компетенций – знаний и навыков, позволяющих выпускнику успешно работать в сфере успешно работать в сфере управления цепями поставок, интегрируя цифровые технологии для повышения их эффективности, прозрачности и клиентоцентричности.

Задачи курса:

- освоение теоретических основ цифровой трансформации цепей поставок и моделей управления клиентским опытом в современной дистрибуции;
- изучение ключевых цифровых технологий и их роли в обеспечении прозрачности, скорости и персонализации логистического сервиса;
- приобретение навыков проектирования клиентоориентированных логистических процессов, включая разработку схем «пути клиента» при доставке и возврате товаров.

## 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:**

- основные характеристики, особенности и причины возникновения обратных потоков в условиях цифровой экономики и электронной коммерции;
- модели и стратегии управления возвратными потоками, ориентированные на повышение лояльности клиента и экономическую эффективность;
- основы применения цифровых технологий для управления прозрачностью и эффективностью возвратных потоков.

**Уметь:**

- проводить расчеты по оценке вариантов управления возвратными потоками;
- оценивать экономические результаты деятельности компании от улучшения качества оказания логистических услуг с учетом организации возвратных потоков;
- анализировать эффективность работы цифровых платформ и маркетплейсов в организации процессов возврата.

**Владеть:**

- навыками расчетов экономических результатов при выборе вариантов управления возвратными потоками;
- способностью выбора и оценки целесообразности организации возвратных потоков товаров, тары, отходов производства по различным критериям.
- навыками проектирования «пути клиента» в процессе доставки и возврата товара с использованием омниканальных коммуникаций.

**3. Объем дисциплины (модуля).****3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 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 124 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	Тема 1. Цифровая трансформация дистрибуции и новые вызовы для логистики Понятие цифровой дистрибуции в логистике, цифровые и их влияние на повышение прозрачности цепей поставок. Влияние цифровизации на ожидания клиентов. Взаимосвязь клиентоориентированности и возвратной логистики.
2	Тема 2. Клиентоориентированная модель управления возвратными потоками Классификация возвратных потоков в цифровой экономике. Стратегии управления возвратами. Роль цифровых платформ или маркетплейсов в организации реверсивной логистики. Управление имиджем компании через прозрачную систему возвратов.
3	Тема 3. Цифровые технологии в рециклинге и управлении вторичными ресурсами Логистические принципы организации рециклинга в условиях цифровой экономики. Использование IoT и RFID для мониторинга состояния тары и упаковки. Документационное сопровождение процессов возврата с использованием электронного документооборота.
4	Тема 4. Цифровая дистрибуция и клиентоориентированная логистика Архитектура B2B и B2C маркетплейсов. Роль агрегаторов и цифровых экспедиторов в формировании новых цепей поставок. Стандартизация данных и применение API для обеспечения бесшовного взаимодействия участников рынка.
5	Тема 5. Управление клиентским опытом в цифровой логистике Персонализация логистического сервиса на основе анализа больших данных и поведенческой аналитики. Омниканальные коммуникации и системы проактивного информирования клиента о статусе заказа. Проектирование «пути клиента в процессе доставки и возврата товара».
6	Тема 6. Реверсивная логистика в стратегии клиентоориентированности Экономическое обоснование «лёгкого возврата» как инструмента повышения лояльности и LTV. Организация сбора и обработки возвратов через сеть пунктов выдачи заказов и постаматов. Логистические стратегии для управления возвратами включают рефабрикацию, продажи через аутлеты и утилизацию.

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

###### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Тема 1. Цифровая трансформация дистрибуции и новые вызовы для логистики Вопросы для обсуждения:

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>Понятие цифровой дистрибуции. Влияние технологий на прозрачность и управляемость цепей поставок. Трансформация потребительских ожиданий. Взаимосвязь клиентоориентированности и реверсивной логистики.</p> <p>Практическое задание: Анализ компании, внедряющей TMS-систему. Оценка влияния системы на скорость обработки возвратов и информирование клиента.</p>
2	<p>Тема 2. Клиентоориентированная модель управления возвратными потоками</p> <p>Вопросы для обсуждения: Классификация возвратных потоков в цифровой и их экономическая оценка. Сравнительный анализ стратегий управления возвратами Роль цифровых платформ или маркетплейсов в организации реверсивной логистики и стандартизации процессов. Управление репутационным капиталом компании через обеспечение прозрачности процесса возврата.</p> <p>Практическое задание: Разработка регламента процесса возврата товара для гипотетического интернет-магазина с использованием цифровых каналов коммуникации.</p>
3	<p>Комплексный разбор ключевых понятий курса:</p> <p>Цифровая дистрибуция, ее цели и компоненты. Реверсивная логистика: цели, задачи, классификация ресурсов. Технологии в управлении прямыми и обратными потоками. Клиентоориентированные стратегии управления возвратами. Модели экономики замкнутого цикла.</p> <p>Формат занятия: Консультация, разбор типовых вопросов и задач, которые могут быть включены в структуру промежуточного контроля.</p>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p>Проанализировать предложенную ситуацию в вымышленной или реальной компании (Изучить теоретический материал, необходимый для решения именно этой задачи. Разработать и обосновать собственное решение, например, написать регламент процесса или рассчитать экономический эффект. Презентовать и защитить свое решение перед группой)</p>
2	<p>Изучение литературы для формирования набора практических инструментов, которые можно применить в работе (Составлять сравнительные таблицы технологий, например, «Плюсы и минусы RFID против штрихкодирования». Проводить анализ реальных примеров внедрения описанных технологий в российских и зарубежных компаниях)</p>
3	<p>Выбрать одну из тем курса, которая является актуальной для современного бизнеса, например, «Оптимизация последней мили» или «Снижение доли возвратов в e-commerce». Разработать проектный документ: описать проблему,</p>

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	предложить решение на основе изученных цифровых инструментов, просчитать бюджет и ожидаемый эффект. Структурировать материал в файл и составить презентацию.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Цифровая логистика : учебник для вузов / под редакцией В. В. Щербакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 573 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09643-9. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/582597">https://urait.ru/bcode/582597</a>
2	Транспортно-экспедиционная деятельность : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17135-8. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/583576">https://urait.ru/bcode/583576</a>
3	Левкин, Г. Г. Логистика сбыта и распределения : учебник для вузов / Г. Г. Левкин, Н. Б. Куршакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18993-3. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/589721">https://urait.ru/bcode/589721</a>
4	Транспортная логистика : учебник для среднего профессионального образования / под редакцией Е. И. Павловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21975-3. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/590775">https://urait.ru/bcode/590775</a>
5	Эмирова, А. Е. Международная логистика : учебник для вузов / А. Е. Эмирова, Н. Д. Эмиров. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 180 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21662-2. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/588559">https://urait.ru/bcode/588559</a>

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

<https://library.miit.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 <https://rut-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).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащённые наборами демонстрационного оборудования и компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

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:

доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Международный транспортный  
менеджмент и управление цепями  
поставок»

Д.Г. Кахриманова

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой  
МТМиУЦП

О.Г. Солнцева

Председатель учебно-методической  
комиссии

В.В. Васильчев