

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
(Российско-Китайская программа)

Форма обучения: Очная

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 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 №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

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 40 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>Тема 3. Цифровые технологии в рециклинге и управлении вторичными ресурсами</p> <p>Вопросы для обсуждения: Логистические принципы организации рециклинга в условиях цифровой экономики Применение IoT и RFID-технологий для мониторинга жизненного цикла тары, упаковки и контроля их состояния при возврате. Модели управления неликвидными и восстановленными товарами. Документационное сопровождение процессов возврата: переход на системы электронного документооборота.</p> <p>Решение задач: Расчет экономической эффективности внедрения RFID-меток для контроля многооборотной тары на примере логистического оператора.</p>
4	<p>Тема 4. Проектирование интегрированной логистической сети будущего</p> <p>Вопросы для обсуждения: Этапы проектирования современной логистической инфраструктуры, интегрирующей прямые и обратные потоки товаров. Внедрение безотходных технологий и замкнутых циклов производства как высшая форма интеграции прямой дистрибуции и реверсивной логистики. Оценка синергетического эффекта от объединения прямых и возвратных потоков; расчет совокупной стоимости владения.</p> <p>Решение задач: Построение модели логистической сети для компании, реализующей принципы циркулярной экономики, с учетом потоков на ремонт, рефабрикацию и утилизацию.</p>
5	<p>Тема 5. Реверсивная логистика в стратегии клиентоориентированности</p> <p>Вопросы для обсуждения: Экономическое обоснование политики «лёгкого возврата» как инструмента повышения лояльности LTV и среднего чека. Организация сбора и обработки возвратов через сеть пунктов выдачи заказов и постаматов. Логистические стратегии для управления возвратами: рефабрикация, продажи через аутлеты, утилизация.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	Решение задач: Расчет влияния изменения политики возврата, например, введение бесплатного возврата на финансовые показатели при заданном росте конверсии.
6	Комплексный разбор ключевых понятий курса: 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. Формат занятия: Консультация, разбор типовых вопросов и задач, которые могут быть включены в структуру промежуточного контроля.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	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)
2	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)
3	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, 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	Подготовка к текущему контролю.

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.	Образовательная платформа Юрайт [сайт].

	— Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 573 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09643-9. — Текст : электронный	— URL: https://urait.ru/bcode/582597
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: https://urait.ru/bcode/583576
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: https://urait.ru/bcode/589721
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: https://urait.ru/bcode/590775
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: https://urait.ru/bcode/588559

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 <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 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

Д.Г. Кахриманова

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой

МТМиУЦП

О.Г. Солнцева

Председатель учебно-методической
комиссии

В.В. Васильчев