

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.07.2026 09:36:58  
Уникальный идентификатор документа:  
с379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом  
18 февраля 2026 г.  
Протокол № 02-06-01

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
16 февраля 2026 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Логистика распределения и управление клиентским сервисом»

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
профиль – «Управление бизнесом и логистика»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УО0.04**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
Протокол № 5 от 21 января 2026  
г.

Разработчик: Степуренко  
О.А., ст. преподаватель  
кафедры менеджмента и  
экономики

Химки 2026

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся компетенций ПК-14 средствами дисциплины «Логистика распределения и управление клиентским сервисом».

Для реализации поставленной цели в процессе преподавания дисциплины решаются следующие **задачи**:

– формирование системных знаний в области логистики распределения, управления каналами сбыта и организации эффективного клиентского сервиса для обеспечения конкурентоспособности организации на национальном и международном рынках;

– формирование умений и навыков анализа и оптимизации логистических бизнес-процессов, управления запасами и документооборотом для повышения качества обслуживания клиентов и снижения операционных издержек;

– формирование способности к применению методов оценки уровня логистического сервиса, управлению взаимодействием с клиентами и расстановке приоритетов для достижения стратегических целей бизнеса.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержания дисциплины (модуля):

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-14 Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов.

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Организационно-управленческая	<b>ПК-14.</b> Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов	ПК-14.1. Проводит анализ рыночной среды на национальном и международном уровнях для выбора стратегии выхода на рынок и адаптации комплекса маркетинга. ПК-14.2. Формирует структуру каналов сбыта, планирует объемы продаж и организует работу с дистрибьюторами и торговыми партнерами. ПК-14.3. Проектирует	<b>Знать:</b> Особенности маркетинговой среды международных рынков; стратегии выхода на зарубежные рынки (экспорт, лицензирование, СП); специфику адаптации продукта и продвижения; Виды и функции каналов распределения (прямые/косвенные); принципы выбора посредников; методы планирования и

		<p>системы физического распределения товаров и разрабатывает стандарты клиентского сервиса, обеспечивая баланс между качеством обслуживания и затратами.</p>	<p>стимулирования продаж.          Ключевые показатели эффективности (KPI) распределительной логистики;          параметры оценки качества обслуживания клиентов (надежность, скорость, гибкость);          методы обработки заказов.  <b>Уметь:</b>          Сегментировать целевую аудиторию на национальном и международном рынках; выявлять потребности клиентов и формировать ценностное предложение.          Разрабатывать планы продаж и сбытовую политику организации;          проводить переговоры с коммерческими партнерами.          Определять оптимальное количество и размещение звеньев логистической системы (складов, распределительных центров);          разрабатывать стандарты обслуживания (SLA);          управлять циклом исполнения заказа.  <b>Владеть:</b>          Методиками маркетингового анализа (PEST, SWOT, Портера) для оценки рыночных</p>
--	--	--	---

			<p>возможностей и угроз. Инструментами управления эффективностью каналов сбыта (анализ воронки продаж, ABC-анализ клиентов); навыками работы в CRM-системах. Навыками управления рекламациями и возвратами (реверсивная логистика); методикой оценки удовлетворенности потребителей (CSAT, NPS).</p>
--	--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Логистика распределения и управление клиентским сервисом» к дисциплинам обязательной части учебного плана и изучается в 5 семестре на очной форме обучения.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	36	36
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	16
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)	16	16
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	36	36
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	34	34

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	Зачет с оценкой	
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	72	72
<b>зачетные единицы</b>	2	2

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Разделы дисциплины	Содержание раздела
1	Тема 1. Сущность и роль логистики распределения в управлении бизнесом.	Понятие, цели и задачи распределительной логистики. Ее место в интегрированной логистической системе предприятия. Взаимосвязь распределения с закупочной и производственной логистикой. Логистические каналы и цепи поставок: структура, уровни, участники. Факторы выбора каналов распределения (прямые, косвенные, смешанные). Типы логистических посредников: дистрибьюторы, дилеры, агенты, брокеры, их функции и критерии выбора. Понятие логистической координации в распределении. Оценка эффективности распределительной деятельности: затратный подход, сервисный подход, интегральные показатели. Влияние распределительной логистики на конкурентоспособность компании и удовлетворенность клиентов.
2	Тема 2. Организация складского хозяйства и управление запасами в системах распределения.	Роль и место складов в логистической системе распределения. Классификация складов по месту в цепи поставок, по функциональному назначению, по технической оснащенности. Основные элементы складской инфраструктуры. Технологический процесс склада: приемка товаров по количеству и качеству, размещение и укладка на хранение, комплектация заказов, упаковка, отгрузка. Показатели эффективности складской деятельности (KPI): оборачиваемость запасов, точность комплектации, производительность труда, затраты на единицу продукции. Понятие, виды и функции запасов в распределении. Причины создания запасов. Методы анализа структуры запасов: ABC-анализ, XYZ-анализ, совмещенная матрица. Модели управления запасами: модель оптимального размера заказа, система с фиксированным размером заказа, система с фиксированным интервалом времени. Управление запасами в условиях неопределенности: страховые запасы, точка заказа. Современные подходы: управление запасами поставщиком, «точно в срок» в распределении.
3	Тема 3. Транспортное	Транспорт как ключевое звено распределительной системы. Функции транспорта в цепи поставок. Сравнительная

	обеспечение логистики распределения.	характеристика видов транспорта: железнодорожный, автомобильный, морской, речной, воздушный. Критерии выбора вида транспорта и конкретного перевозчика: скорость, стоимость, надежность, доступность, сохранность груза. Понятие маршрутизации перевозок: цели, задачи, методы построения маршрутов. Маршрутные листы и графики доставки. Мультимодальные и интермодальные перевозки: понятие, преимущества, операторы. Транспортно-экспедиционное обслуживание: функции экспедитора, документальное сопровождение. Управление транспортными издержками: структура затрат, методы оптимизации (консолидация грузов, выбор оптимального маршрута, обратная загрузка). Оценка качества транспортного сервиса: своевременность, сохранность груза, информационная поддержка.
4	Тема 4. Управление клиентским сервисом в логистических системах.	Понятие логистического сервиса: эволюция от «дополнительной услуги» к ключевому конкурентному преимуществу. Уровни логистического сервиса: базовый, желаемый, идеальный. Ключевые элементы клиентского сервиса в логистике: доступность товара, оперативность выполнения заказа, надежность поставок (соблюдение сроков и комплектности), информационная прозрачность, удобство взаимодействия. Методы оценки уровня сервиса: опросы клиентов, аудит процессов, расчет индекса лояльности. Сегментация клиентов по значимости и формирование дифференцированных уровней сервиса. Стандарты обслуживания: разработка, внедрение, контроль исполнения. Управление ожиданиями клиентов и работа с жалобами. Взаимосвязь качества сервиса и лояльности клиентов.
5	Тема 5. Интеграция распределительной логистики и клиентского сервиса. Цифровизация и современные тенденции.	Системный подход к интеграции распределения и клиентского сервиса: обеспечение баланса между затратами и уровнем сервиса. Управление возвратами как инструмент повышения клиентской лояльности: причины возвратов, процессы обработки возвратов, влияние на экономику и репутацию. Роль информационных технологий в распределительной логистике: обзор классов систем – WMS (управление складом), TMS (управление транспортом), ERP (планирование ресурсов), CRM (управление взаимоотношениями с клиентами). Омниканальность как вызов для распределительной логистики: особенности обработки заказов из разных каналов (розница, интернет-магазин, маркетплейсы), модель D2C (Direct to Consumer), требования к скорости и гибкости доставки. Автоматизация и роботизация складских процессов: AGV-роботы, сортировочные линии, дроны. Использование Big Data и искусственного интеллекта: прогнозирование спроса, динамическая маршрутизация, персонализация клиентского сервиса. Современные тренды: устойчивая логистика (green logistics) – снижение углеродного следа, оптимизация упаковки; последняя миля (last mile) – альтернативные способы доставки (постаматы, пункты выдачи, курьерские

		службы); микро-фулфилмент центры как ответ на потребность в сверхбыстрой доставке.
--	--	--

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий, коды формулируемых компетенций

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		ГК (ПА)
<b>Разделы дисциплины и наименование тем</b>								
1. Сущность и роль логистики распределения в управлении бизнесом.	ПК-14	17	9	5		4	8	
2. Организация складского хозяйства и управление запасами в системах распределения.	ПК-14	10	7	2		5	3	
3. Транспортное обеспечение логистики распределения.	ПК-14	11	4	2		2	7	
4. Управление клиентским сервисом в логистических системах.	ПК-14	10	7	4		3	3	
5. Интеграция распределительной логистики и клиентского сервиса. Цифровизация и современные тенденции.	ПК-14	11	5	3		2	6	
Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-14	7	2				2	5
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	ПК-14	6	2				2	4
<b>Всего часов</b>		<b>72</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

## 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Сущность и роль логистики распределения в управлении бизнесом.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся системного понимания роли распределительной логистики как ключевого элемента управления бизнесом, а также способности анализировать каналы распределения и оценивать их эффективность.

**Компетенции:**

**ПК-14** Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов.

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Анализ преимуществ и рисков передачи функций распределения внешним посредникам, вопросы сохранения контроля над клиентским опытом и конфиденциальной информацией.

**2. Доклад**

Темы для доклада

1. Эволюция распределительной логистики: от вспомогательной функции к стратегическому ресурсу.
2. Сравнительный анализ прямых и косвенных каналов распределения: преимущества, риски, примеры из практики.
3. Критерии выбора логистических посредников: методика оценки и типовые ошибки.
4. Логистические цепи поставок: структура, уровни сложности, участники и их взаимодействие.
5. Влияние распределительной логистики на конкурентоспособность компании: кейсы российских и зарубежных предприятий.
6. Интегрированная логистика: синергия закупок, производства и распределения как фактор эффективности.
7. Сравнительный анализ распределительных стратегий: push-стратегия (проталкивание) vs pull-стратегия (вытягивание).

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков анализа и проектирования каналов распределения обучающимся предлагается выбрать реальную или гипотетическую компанию (производственное предприятие), разработать для нее схему канала распределения, обосновать выбор посредников и рассчитать прогнозную эффективность предложенной схемы по сравнению с альтернативными вариантами.

#### **Тема 2. Организация складского хозяйства и управление запасами в системах распределения.**

**Цель занятия:** Формирование у обучающихся компетенций в области организации складских процессов и выбора методов управления запасами для обеспечения оптимального баланса между уровнем сервиса и затратами.

**Компетенции:**

**ПК-14** Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов.

**Тип занятия** практическое занятие.

**Форма проведения** групповые дискуссии, презентация.

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Поиск баланса между минимизацией складских запасов в рамках концепции «точно в срок» и обеспечением гарантированной доступности товара для клиента. Оценка влияния уровня запасов на финансовые показатели и качество сервиса.

## **2. Презентация**

Темы для презентаций

1. Современные технологии складской автоматизации: WMS-системы, роботизация, голосовая комплектация, автономные мобильные роботы (AMR).
2. Сравнительный анализ систем управления запасами: с фиксированным размером заказа vs с фиксированным интервалом времени.
3. Применение ABC и XYZ-анализа для оптимизации структуры складских запасов: методология, интерпретация результатов.
4. Модель оптимального размера заказа (EOQ): теоретические основы, ограничения, практическое применение.
5. Концепция управления запасами поставщиком (VMI): механизм реализации, преимущества для производителя и поставщика.
6. Применение концепции «точно в срок» (JIT) в распределительной логистике: возможности и ограничения.
7. Страховые запасы: методика расчета, факторы, влияющие на их величину, и риски избыточного накопления.
8. Организация складского технологического процесса: от приемки до отгрузки, показатели эффективности (KPI) на каждом этапе.
9. Складская инфраструктура: типы складских зданий, стеллажные системы, погрузочно-разгрузочное оборудование.

## **Тема 3. Транспортное обеспечение логистики распределения.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся способности к обоснованному выбору видов транспорта и перевозчиков, а также к оптимизации маршрутов доставки для повышения эффективности распределительной системы.

**Компетенции:**

**ПК-14** Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов.

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, доклад.

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Анализ факторов, влияющих на принятие решения: объем перевозок, сезонность, требования к сохранности груза, стратегическая значимость транспорта для бизнеса. Оценка экономической эффективности каждой модели и рисков утраты контроля над качеством сервиса.

## **2. Доклад**

Темы для доклада

1. Сравнительный анализ видов транспорта: критерии выбора в зависимости от типа груза, расстояния и требований клиента.
2. Мультимодальные и интермодальные перевозки: преимущества, организационные схемы, правовые аспекты.

3. Оптимизация транспортных издержек: методы консолидации грузов, использование обратной загрузки, выбор оптимального маршрута.
4. Маршрутизация перевозок: метод Кларка-Райта, алгоритм построения кольцевых и маятниковых маршрутов.
5. Транспортно-экспедиционное обслуживание: функции экспедитора, виды ответственности, документальное сопровождение.
6. Собственный автопарк vs аутсорсинг транспортных услуг: методика принятия решения, расчет точки безубыточности.
7. Управление транспортными издержками: структура затрат, методы снижения (топливная эффективность, оптимизация загрузки).
8. Международные перевозки: особенности таможенного оформления, транспортные коридоры, международные конвенции.
9. Цифровые платформы и маркетплейсы в транспорте: биржи грузоперевозок, цифровые двойники, телематика.

#### **Тема 4. Управление клиентским сервисом в логистических системах.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся способности разрабатывать и внедрять стандарты клиентского сервиса, оценивать качество логистического обслуживания и управлять клиентским опытом.

##### **Компетенции:**

**ПК-14** Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов.

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Анализ зависимости между уровнем сервиса, затратами на его обеспечение и выгодами от удержания клиентов. Определение критериев, позволяющих найти баланс между сервисными амбициями и экономической целесообразностью.

##### **2. Доклад**

Темы для доклада

1. Методы оценки качества логистического сервиса: KPI, OTIF (On Time In Full), NPS (Net Promoter Score), CSI (Customer Satisfaction Index), тайный покупатель.
2. Сегментация клиентов как основа дифференцированного подхода к сервису: критерии, риски, примеры из практики.
3. Разработка и внедрение SLA (соглашений об уровне сервиса): структура, ключевые показатели, юридические аспекты.
4. Логистический сервис как инструмент повышения лояльности клиентов: связь между качеством обслуживания и удержанием клиентов.
5. Уровни логистического сервиса: базовый, желаемый, идеальный — характеристика и стратегии достижения.
6. Управление ожиданиями клиентов: методы формирования реалистичных ожиданий, работа с возражениями и жалобами.
7. Информационная прозрачность в логистике: системы отслеживания заказов, клиентские порталы, уведомления.
8. Сервисные стратегии в B2B и B2C сегментах: сравнительный анализ, особенности, ключевые отличия.
9. Экономика клиентского сервиса: расчет затрат на сервис, определение оптимального уровня сервиса, ROI сервисных инвестиций.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков разработки стандартов обслуживания и оценки уровня сервиса обучающимся предлагается описание компании,

работающей на B2B-рынке. Необходимо разработать проект SLA для трех сегментов клиентов (ключевые, средние, мелкие), определив для каждого сегмента целевые показатели: срок выполнения заказа, доступность товара, своевременность доставки, время реагирования на запросы. Также необходимо предложить систему мониторинга выполнения SLA и меры ответственности за несоблюдение.

## **Тема 5. Интеграция распределительной логистики и клиентского сервиса. Цифровизация и современные тенденции.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся способности анализировать современные тренды в области распределительной логистики и клиентского сервиса, а также оценивать возможности цифровых технологий для повышения эффективности логистических систем.

### **Компетенции:**

**ПК-14** Способен управлять сбытовой деятельностью организации на национальном и международном рынках, оптимизируя каналы распределения и систему обслуживания клиентов.

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, презентация

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Оценка критериев целесообразности инвестиций в автоматизацию и цифровизацию логистических процессов. Анализ конкурентных преимуществ, которые получают компании, внедряющие современные технологии (омниканальность, устойчивая логистика, искусственный интеллект), и рисков, с которыми сталкиваются организации, игнорирующие технологические тренды.

### **1. Презентация**

Темы для презентации

1. Омниканальность как вызов для распределительной логистики: особенности обработки заказов, требования к складам и доставке.
2. Управление возвратами (reverse logistics): экономический потенциал, процессы обработки возвратов, влияние на лояльность клиентов.
3. Цифровые технологии в логистике распределения: Big Data, искусственный интеллект (AI), интернет вещей (IoT), блокчейн.
4. Логистика последней мили (last mile): проблемы, инновационные решения (дроны, роботы-курьеры, постаматы, каршеринг доставки).
5. Модель D2C (Direct to Consumer): трансформация распределительной логистики при переходе от B2B к прямому взаимодействию с конечным потребителем.
6. Микро-фулфилмент центры (MFC): концепция, преимущества, примеры внедрения в городской логистике.
7. Устойчивая логистика (green logistics): снижение углеродного следа, экологичная упаковка, оптимизация маршрутов для сокращения выбросов.
8. Искусственный интеллект в прогнозировании спроса и динамической маршрутизации: алгоритмы, кейсы внедрения.
9. Трансформация бизнес-моделей под влиянием цифровизации логистики: платформенные решения, экосистемы.
10. Цифровые двойники (digital twins) в управлении цепями поставок: моделирование сценариев, предиктивная аналитика.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Сущность и роль логистики распределения в управлении бизнесом.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся системного понимания роли распределительной логистики как ключевого элемента управления бизнесом, а также способности анализировать каналы распределения и оценивать их эффективность.

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Эволюция распределительной логистики: от вспомогательной функции к стратегическому ресурсу.
2. Сравнительный анализ прямых и косвенных каналов распределения: преимущества, риски, примеры из практики.
3. Критерии выбора логистических посредников: методика оценки и типовые ошибки.
4. Логистические цепи поставок: структура, уровни сложности, участники и их взаимодействие.
5. Влияние распределительной логистики на конкурентоспособность компании: кейсы российских и зарубежных предприятий.
6. Интегрированная логистика: синергия закупок, производства и распределения как фактор эффективности.
7. Сравнительный анализ распределительных стратегий: push-стратегия (проталкивание) vs pull-стратегия (вытягивание).

*Подготовка к выполнению практического занятия* с целью формирования навыков анализа и проектирования каналов распределения обучающимся предлагается выбрать реальную или гипотетическую компанию (производственное предприятие), разработать для нее схему канала распределения, обосновать выбор посредников и рассчитать прогнозную эффективность предложенной схемы по сравнению с альтернативными вариантами.

## **Тема 2. Организация складского хозяйства и управление запасами в системах распределения.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся компетенций в области организации складских процессов и выбора методов управления запасами для обеспечения оптимального баланса между уровнем сервиса и затратами.

*Темы докладов (в форме презентации):*

1. Современные технологии складской автоматизации: WMS-системы, роботизация, голосовая комплектация, автономные мобильные роботы (AMR).
2. Сравнительный анализ систем управления запасами: с фиксированным размером заказа vs с фиксированным интервалом времени.
3. Применение ABC и XYZ-анализа для оптимизации структуры складских запасов: методология, интерпретация результатов.
4. Модель оптимального размера заказа (EOQ): теоретические основы, ограничения, практическое применение.
5. Концепция управления запасами поставщиком (VMI): механизм реализации, преимущества для производителя и поставщика.
6. Применение концепции «точно в срок» (JIT) в распределительной логистике: возможности и ограничения.
7. Страховые запасы: методика расчета, факторы, влияющие на их величину, и риски избыточного накопления.
8. Организация складского технологического процесса: от приемки до отгрузки, показатели эффективности (KPI) на каждом этапе.
9. Складская инфраструктура: типы складских зданий, стеллажные системы, погрузочно-разгрузочное оборудование.

## **Тема 3. Транспортное обеспечение логистики распределения.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся способности к обоснованному выбору видов транспорта и перевозчиков, а также к оптимизации маршрутов доставки для повышения эффективности распределительной системы.

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Темы докладов в форме презентации:*

1. Сравнительный анализ видов транспорта: критерии выбора в зависимости от типа груза, расстояния и требований клиента.
2. Мультимодальные и интермодальные перевозки: преимущества, организационные схемы, правовые аспекты.
3. Оптимизация транспортных издержек: методы консолидации грузов, использование обратной загрузки, выбор оптимального маршрута.
4. Маршрутизация перевозок: метод Кларка-Райта, алгоритм построения кольцевых и маятниковых маршрутов.
5. Транспортно-экспедиционное обслуживание: функции экспедитора, виды ответственности, документальное сопровождение.
6. Собственный автопарк vs аутсорсинг транспортных услуг: методика принятия решения, расчет точки безубыточности.
7. Управление транспортными издержками: структура затрат, методы снижения (топливная эффективность, оптимизация загрузки).
8. Международные перевозки: особенности таможенного оформления, транспортные коридоры, международные конвенции.
9. Цифровые платформы и маркетплейсы в транспорте: биржи грузоперевозок, цифровые двойники, телематика.

#### **Тема 4. Управление клиентским сервисом в логистических системах.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся способности разрабатывать и внедрять стандарты клиентского сервиса, оценивать качество логистического обслуживания и управлять клиентским опытом.

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Методы оценки качества логистического сервиса: KPI, OTIF (On Time In Full), NPS (Net Promoter Score), CSI (Customer Satisfaction Index), тайный покупатель.
2. Сегментация клиентов как основа дифференцированного подхода к сервису: критерии, риски, примеры из практики.
3. Разработка и внедрение SLA (соглашений об уровне сервиса): структура, ключевые показатели, юридические аспекты.
4. Логистический сервис как инструмент повышения лояльности клиентов: связь между качеством обслуживания и удержанием клиентов.
5. Уровни логистического сервиса: базовый, желаемый, идеальный — характеристика и стратегии достижения.
6. Управление ожиданиями клиентов: методы формирования реалистичных ожиданий, работа с возражениями и жалобами.
7. Информационная прозрачность в логистике: системы отслеживания заказов, клиентские порталы, уведомления.
8. Сервисные стратегии в B2B и B2C сегментах: сравнительный анализ, особенности, ключевые отличия.
9. Экономика клиентского сервиса: расчет затрат на сервис, определение оптимального уровня сервиса, ROI сервисных инвестиций.

*Подготовка к выполнению практического занятия с целью формирования навыков разработки стандартов обслуживания и оценки уровня сервиса обучающимся предлагается описание компании, работающей на B2B-рынке. Необходимо разработать проект SLA для*

трех сегментов клиентов (ключевые, средние, мелкие), определив для каждого сегмента целевые показатели: срок выполнения заказа, доступность товара, своевременность доставки, время реагирования на запросы. Также необходимо предложить систему мониторинга выполнения SLA и меры ответственности за несоблюдение.

## **Тема 5. Интеграция распределительной логистики и клиентского сервиса. Цифровизация и современные тенденции.**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся способности анализировать современные тренды в области распределительной логистики и клиентского сервиса, а также оценивать возможности цифровых технологий для повышения эффективности логистических систем.

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Темы докладов в форме презентации:*

1. Омниканальность как вызов для распределительной логистики: особенности обработки заказов, требования к складам и доставке.
2. Управление возвратами (reverse logistics): экономический потенциал, процессы обработки возвратов, влияние на лояльность клиентов.
3. Цифровые технологии в логистике распределения: Big Data, искусственный интеллект (AI), интернет вещей (IoT), блокчейн.
4. Логистика последней мили (last mile): проблемы, инновационные решения (дроны, роботы-курьеры, постаматы, каршеринг доставки).
5. Модель D2C (Direct to Consumer): трансформация распределительной логистики при переходе от B2B к прямому взаимодействию с конечным потребителем.
6. Микро-фулфилмент центры (MFC): концепция, преимущества, примеры внедрения в городской логистике.
7. Устойчивая логистика (green logistics): снижение углеродного следа, экологичная упаковка, оптимизация маршрутов для сокращения выбросов.
8. Искусственный интеллект в прогнозировании спроса и динамической маршрутизации: алгоритмы, кейсы внедрения.
9. Трансформация бизнес-моделей под влиянием цифровизации логистики: платформенные решения, экосистемы.
10. Цифровые двойники (digital twins) в управлении цепями поставок: моделирование сценариев, предиктивная аналитика.

### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## 7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 8.1. Основная литература:

1. Логистика и управление цепями поставок на транспорте : учебник для вузов / под редакцией Е. И. Павловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 414 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21976-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590776>

2. Управление цепями поставок в цифровой экономике : учебник для вузов / под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 1005 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19672-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589792>

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>

### 8.2. Дополнительная литература:

1. Дыбская, В. В. Логистика : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 657 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18477-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589615>

2. 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: <https://urait.ru/bcode/582597>

3. Левкин, Г. Г. Распределительная логистика : учебник для среднего профессионального образования / Г. Г. Левкин, Н. Б. Куршакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 268 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20838-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590017>

4. Транспортная логистика : учебник для среднего профессионального образования / под редакцией Е. И. Павловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 240 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

## **9. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://www.economy.gov.ru> – Официальный сайт Министерства экономического развития;
2. <https://rosstat.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения РСТ, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www.fas.gov.ru> - Федеральная антимонопольная служба;
5. <http://www.rosreestr.ru> - Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии;
6. <http://www.fedsfm.ru> - Федеральная служба по финансовому мониторингу;
7. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
8. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
9. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
10. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

### **9.2. Ежегодно обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 41.03.04 Политология к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью - посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).