

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«УПРАВЛЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)подготовки: Цифровой маркетинг

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Карпова Н. П.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по интернет-маркетингу", утвержден приказом Минтруда России от 19.02.2019 № 95н; "Маркетолог", утвержден приказом Минтруда России от 08.11.2023 № 790н; "Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок", утвержден приказом Минтруда России от 18.10.2022 № 674н; "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержден приказом Минтруда России от 31.10.2014 № 864н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить экономическое содержание и роль логистических услуг в условиях цифровой трансформации экономики;
- Сформировать умение применять методы критического анализа и синтеза информации для выбора оптимальных провайдеров логистических услуг в цифровой среде;
- Овладеть инструментарием оценки эффективности логистического сервиса и расчёта экономической результативности цифровых решений, а также развить способность находить рациональные идеи для решения задач логистического обслуживания с использованием цифровых платформ и информационных систем.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.1 Анализирует поставленную задачу и осуществляет поиск информации для ее решения

Знать:

УК-1.1/Зн1 Процедуры анализа поставленной задачи и поиска информации для ее решения

Уметь:

УК-1.1/Ум1 Сопоставлять разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений для решения поставленных задач

Владеть:

УК-1.1/Нв1 Навыками находить рациональные идеи для решения поставленных задач

УК-1.2 Применяет методы критического анализа и синтеза при работе с информацией

Знать:

УК-1.2/Зн1 Процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования информации для организации процесса принятия решения

Уметь:

УК-1.2/Ум1 Сопоставлять разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений для решения поставленных задач

Владеть:

УК-1.2/Нв1 Навыками применения методов критического анализа и синтеза при работе с информацией

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1 Использует технологии и методы управления своим временем для достижения поставленных целей

Знать:

УК-6.1/Зн1 Технологии и методы управления своим временем для достижения поставленных целей и задач

Уметь:

УК-6.1/Ум1 Управлять своим временем для достижения поставленных целей и задач

Владеть:

УК-6.1/Нв1 Технологиями и методами управления своим временем для достижения поставленных целей

УК-6.2 Выстраивает траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Знать:

УК-6.2/Зн1 Методику выстраивания траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Уметь:

УК-6.2/Ум1 Выстраивать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Владеть:

УК-6.2/Нв1 Навыками выстраивания траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление логистическим сервисом в цифровой среде» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Заочная форма обучения - 4.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		
УК-1.1 Анализирует поставленную задачу и осуществляет поиск информации для ее решения	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, История России, Математические методы в экономике, Общая теория статистики, Основы финансового и экономического анализа, Социально-экономическая статистика, Учебная практика: ознакомительная практика, Философия	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Основы финансового и экономического анализа, Учебная практика: ознакомительная практика

УК-1.2 Применяет методы критического анализа и синтеза при работе с информацией	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, История России, Математические методы в экономике, Общая теория статистики, Основы финансового и экономического анализа, Социально-экономическая статистика, Учебная практика: ознакомительная практика, Философия	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Основы финансового и экономического анализа, Учебная практика: ознакомительная практика
УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		
УК-6.1 Использует технологии и методы управления своим временем для достижения поставленных целей	Адаптация лиц с ОВЗ, Адаптивная физическая культура, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Командообразование и работа в команде, Общественный проект "Обучение служением", Основы проектной деятельности, Учебная практика: ознакомительная практика, Физическая культура и спорт, Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка	Адаптивная физическая культура, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Основы проектной деятельности, Учебная практика: ознакомительная практика, Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка
УК-6.2 Выстраивает траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Адаптация лиц с ОВЗ, Адаптивная физическая культура, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Командообразование и работа в команде, Общественный проект "Обучение служением", Основы проектной деятельности, Учебная практика: ознакомительная практика, Физическая культура и спорт, Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка	Адаптивная физическая культура, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Основы проектной деятельности, Учебная практика: ознакомительная практика, Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация

Четвертый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Экономическое содержание и роль логистических услуг в цифровой среде	53	10	10	33
Тема 1.1. Введение в цифровую логистику	8	1	1	6
Тема 1.2. Клиентоориентированность и клиентоцентричность в логистике	9	2	2	5
Тема 1.3. Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах	9	2	2	5
Тема 1.4. Признаки классификации и виды логистического сервиса	9	1	1	7
Тема 1.5. Логистический инсорсинг и аутсорсинг	9	2	2	5

Тема 1.6. Показатели качества логистического обслуживания	9	2	2	5
Раздел 2. Инструментарий управления логистическим сервисом в цифровой среде	36,85	8	8	20,85
Тема 2.1. Эффективность организации логистического сервиса	9,85	2	2	5,85
Тема 2.2. Методология выбора провайдеров логистических услуг в цифровой среде	9	2	2	5
Тема 2.3. Информационные технологии в цифровой логистике	9	2	2	5
Тема 2.4. Инфраструктура цифровой логистики	9	2	2	5

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Экономическое содержание и роль логистических услуг в цифровой среде	47,85	1	1	45,85
Тема 1.1. Введение в цифровую логистику	4	1	1	2
Тема 1.2. Клиентоориентированность и клиентоцентричность в логистике	3,85			3,85
Тема 1.3. Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах	10			10
Тема 1.4. Признаки классификации и виды логистического сервиса	10			10
Тема 1.5. Логистический инсорсинг и аутсорсинг	10			10
Тема 1.6. Показатели качества логистического обслуживания	10			10
Раздел 2. Инструментарий управления логистическим сервисом в цифровой среде	42	1	1	40

Тема 2.1. Эффективность организации логистического сервиса	12	1	1	10
Тема 2.2. Методология выбора провайдеров логистических услуг в цифровой среде	10			10
Тема 2.3. Информационные технологии в цифровой логистике	10			10
Тема 2.4. Инфраструктура цифровой логистики	10			10

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Экономическое содержание и роль логистических услуг в цифровой среде	Тестирование	Зачет
2	Инструментарий управления логистическим сервисом в цифровой среде	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Экономическое содержание и роль логистических услуг в цифровой среде Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один вариант ответа Основное отличие клиентоориентированности от клиентоцентричности заключается в том, что: а) Клиентоориентированность фокусируется на разовой транзакции, а клиентоцентричность — на жизненном цикле клиента (Customer Lifetime Value). б) Оба варианта верны. в) Клиентоориентированность требует внедрения CRM-систем, а клиентоцентричность — нет. г) Клиентоцентричность направлена на максимизацию прибыли от каждой продажи.	Ответ: а	УК-1
2	Выберите один вариант ответа Какие из перечисленных технологий являются критически важными для реализации клиентоцентричного подхода в цифровой логистике? а) Система электронного документооборота (EDI). б) Единый клиентский портал (Customer Portal) с функцией отслеживания в реальном времени. в) Предиктивная аналитика на основе ИИ для прогноза потребностей клиента. г) Локальная бухгалтерская система 1С. д) Customer Data Platform (CDP) для создания единого профиля клиента. е) Все ответы верны	Ответ: е	УК-1
3	Выберите один вариант ответа Метрика CES (Customer Effort Score) измеряет: а) Общую удовлетворенность клиента компанией. б) Вероятность рекомендации компании другим клиентам. в) Легкость (усилия), которые клиент прилагает для получения услуги или решения проблемы. г) Соотношение стоимости привлечения и удержания клиента.		УК-1

	Ответ: в	
4	Выберите один вариант ответа Какой из примеров иллюстрирует проактивный клиентоцентричный сервис в логистике? а) Возврат денег клиенту после его жалобы на опоздание доставки. б) Автоматическое уведомление клиента об изменении прогнозируемого времени доставки за 3 часа до обещанного окна, с предложением альтернативных вариантов. в) Предложение клиенту на выбор трех тарифов доставки при оформлении заказа. г) Наличие круглосуточной горячей линии для приема претензий. Ответ: б	УК-1
5	Выберите один вариант ответа Цифровая платформа для клиента (Digital Customer Journey Platform) в логистике позволяет: (Выберите несколько вариантов) а) Обеспечить сквозную прозрачность (end-to-end visibility) на всех этапах заказа. б) Предоставить клиенту возможность самому вносить изменения в параметры заказа. в) Полностью заменить менеджера по работе с клиентами. г) Собирать данные о поведении и предпочтениях клиента для дальнейшей персонализации. д) Все ответы верны. Ответ: д	УК-1
6	Напишите правильный ответ _____ — это философия и бизнес-модель, при которой все процессы, решения и система создания ценности выстраиваются вокруг глубокого понимания и предвосхищения потребностей каждого конкретного клиента. Ответ: Клиентоцентричность	УК-1
7	Напишите правильный ответ Метрика _____ рассчитывается по вопросу «Насколько вероятно, что вы порекомендуете нашу компанию?» и является ключевым интегральным показателем лояльности в клиентоцентричной логистике. Ответ: NPS	УК-1
8	Напишите правильный ответ В контексте цифровой логистики ключевым активом для реализации клиентоцентричности становятся _____, а основной операцией — работа с ними. Ответ: данные	УК-1
9	Напишите правильный ответ Технология _____, используемая в умной доставке, позволяет анализировать историю заказов и поведение клиента, чтобы предлагать ему наиболее удобные временные окна доставки без явного запроса. Ответ: искусственного интеллекта	УК-1
10	Напишите правильный ответ Процесс визуализации всех точек взаимодействия клиента с сервисом — от поиска информации до получения груза и послепродажного обслуживания — называется картированием _____. Ответ: пути клиента	УК-1
11	Задания на соответствие Установите соответствие между концепцией и её ключевым фокусом: Концепции: 1. Клиентоориентированность. 2. Клиентоцентричность. 3. Качественный сервис. Ключевой фокус: А. Создание уникальной ценности и построение долгосрочных отношений Б. Удовлетворение потребности для завершения конкретной продажи. В. Соответствие услуги заранее установленным внутренним стандартам Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В	УК-1
12	Задания на соответствие Установите соответствие между технологическим инструментом и его ролью в построении клиентоцентричности: Инструмент: 1. Customer Data Platform 2. IoT-датчики и трекеры 3. Чат-бот с NLP 4. Предиктивная аналитика Роль в клиентоцентричности: А. Обеспечивает мгновенную видимость статуса груза для клиента Б. Создает единый профиль клиента на основе всех взаимодействий В. Позволяет клиенту легко и быстро решать типовые проблемы 24/7 Г. Позволяет предвосхищать потребности и проблемы клиента Ответ: Правильное соответствие: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	УК-1

13	Расположите в правильной последовательности Расположите этапы процесса проектирования клиентоцентричного сервиса в логистике в правильной последовательности: А. Внедрение цифровых инструментов и итеративное улучшение. В. Картирование пути клиента (Customer Journey Mapping). С. Определение ключевых метрик клиентского опыта (NPS, CES, CSAT). D. Сегментация по сценариям использования (Jobs-to-be-Done). Ответ: В → D → C → A	УК-1
14	Расположите в правильной последовательности Расположите действия в правильной последовательности для перехода от реактивного к проактивному клиентоцентричному обслуживанию при срыве сроков доставки: А. Система автоматически предлагает клиенту варианты компенсации (баллы, скидку) и новый удобный слот. В. Алгоритм на основе данных телематики, истории водителя и пробок прогнозирует высокий риск опоздания. С. Клиент получает персональное push-уведомление в мобильном приложении с извинениями, новым ЕТА и активными кнопками выбора. D. Система отправляет предупреждение менеджеру и формирует сценарий коммуникации. Ответ: В → D → C → A	УК-1

2. Инструментарий управления логистическим сервисом в цифровой среде Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один вариант ответа Ключевым отличием логистической услуги от товара в условиях цифровой среды является: а) Наличие физической формы. б) Неразделимость процессов производства и потребления услуги. в) Возможность складирования для последующей продажи. г) Простота стандартизации. Ответ: б		УК-6
2	Выберите один вариант ответа Какие из перечисленных моделей монетизации характерны для цифровой логистики (LaaS)? а) Единоразовая продажа программного обеспечения (perpetual license). б) Подписочная модель (subscription). в) Оплата исключительно за физические активы (покупка склада). г) Модель, основанная на результатах (outcome-based). д) Платформенная комиссионная модель. е) Все ответы верны. Ответ: е		УК-6
3	Выберите один вариант ответа Совокупная ценность владения (TVO) логистической услуги для клиента включает: а) Только прямую стоимость контракта с провайдером. б) Прямые затраты, косвенные выгоды и стратегические преимущества, такие как повышение надежности цепи поставок. в) Исключительно операционную экономию на транспортировке. г) Затраты на утилизацию услуги после потребления д) Все ответы верны. Ответ: б		УК-6
4	Выберите один вариант ответа «Умный склад» как расширенная логистическая услуга предоставляет клиенту, помимо площади для хранения: а) Гарантию самой низкой рыночной ставки. б) Данные об остатках и движении товара в реальном времени через API. в) Возможность моделирования оптимизации склада с помощью цифрового двойника (Digital Twin). г) Автоматизированную аналитику оборачиваемости и прогнозирование пиков спроса. д) Бесплатный переезд с другого склада. е) Все ответы верны. Ответ: е		УК-6
5	Выберите один вариант ответа Стратегическая роль логистической услуги как «интегратора» в цифровой среде проявляется в том, что она: а) Всегда является самой дорогой частью цепи поставок. б) Связывает разрозненные операции, данные и участников в единую управляемую сквозную цепочку. в) Позволяет компании полностью отказаться от собственных логистов. г) Гарантирует нулевые риски срыва поставок. Ответ: б		УК-6

6	Заполните пропуск в тексте Свойство _____ логистической услуги означает, что её нельзя произвести впрок и сохранить для последующей реализации (например, незаполненный кузов грузовика вчерашнего рейса).		УК-6
	Ответ:	недолговечности	
7	Заполните пропуск в тексте Модель «_____ как услуга» (например, «Склад как услуга», «Транспорт как услуга») предполагает предоставление клиенту доступа к логистическим мощностям и компетенциям по подписке, а не через владение активами.		УК-6
	Ответ:	Логистика	
8	Заполните пропуск в тексте В пирамиде сервиса уровень «_____ услуги» включает инновационные, неожиданные для клиента предложения, созданные на основе анализа данных и цифровых технологий.		УК-6
	Ответ:	потенциальной	
9	Заполните пропуск в тексте При расчете экономической эффективности услуги в цифровой логистике необходимо учитывать не только прямые издержки, но и _____ стоимость владения (ТСО), включающую затраты на интеграцию, обучение и поддержку IT-решений.		УК-6
	Ответ:	совокупную	
10	Заполните пропуск в тексте Услуги обратной логистики (reverse logistics), такие как утилизация упаковки или ремаркетинг возвращенных товаров, напрямую способствуют реализации принципов экономики _____ цикла.		УК-6
	Ответ:	замкнутого	
11	Задания на соответствие Установите соответствие между свойством услуги и цифровым инструментом, который помогает его нивелировать или использовать: Свойство услуги: 1. Неосязаемость 2. Неразделимость 3. Непостоянство качества 4. Недолговечность Цифровой инструмент: А. Динамические платформы и краудлогистика для балансировки спроса и предложения Б. Клиентский портал с 3D-визуализацией склада и цифровым двойником груза В. Мобильное приложение, где клиент в реальном времени видит и «потребляет» статус заказа Г. Автоматизация процессов через RPA и контроль качества с помощью компьютерного зрения		УК-6
	Ответ:	1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А	
12	Задание на соответствие Установите соответствие между уровнем логистической услуги и её примером в цифровой среде: Уровень услуги в пирамиде: 1. Базовый (Core) 2. Ожидаемый (Expected) 3. Расширенный (Augmented) 4. Потенциальный (Potential) Пример в цифровой среде: А. Персональные рекомендации по оптимизации запасов на основе ИИ-аналитики Б. Доставка груза в целости и сохранности В. Предоставление ESG-отчета по углеродному следу цепочки поставок через блокчейн Г. Онлайн-отслеживание груза (трекинг) в режиме, близком к реальному времени		УК-6
	Ответ:	1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В	
13	Задание на соответствие Установите соответствие между стратегической ролью логистической услуги и её проявлением в цифровой экосистеме: Стратегическая роль услуги: 1. Интегратор системы 2. Источник конкурентного преимущества 3. Основа устойчивости 4. Драйвер новой бизнес-модели Проявление в цифровой экосистеме А. Предложение уникального сервиса предиктивной аналитики срывов сроков, недоступного у конкурентов Б. Способность платформы быстро перераспределять грузы между разными видами транспорта при сбое В. Объединение данных от поставщиков, перевозчиков, складов и таможни в едином дашборде клиента Г. Создание краудлогистической платформы, соединяющей частных перевозчиков и грузовладельцев		УК-6
	Ответ:	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	

14	Расположите в правильной последовательности Расположите этапы эволюции восприятия логистической услуги в экономике в правильной последовательности (от прошлого к будущему): А. Услуга как комплексное, информационно-насыщенное решение и источник стратегической ценности. В. Услуга как стандартизированная операционная функция (транспортировка, хранение). С. Услуга как интегрированный процесс, оптимизирующий цепочку поставок клиента. Д. Услуга как «умный», самообучающийся актив в рамках автономной логистической экосистемы.	УК-6
	Ответ: В → С → А → Д	
15	Расположите в правильной последовательности Расположите шаги в правильной последовательности для расчета экономической целесообразности перехода от транзакционной модели к подписочной (LaaS) для логистической услуги: А. Сравнить совокупную стоимость владения (TCO) старой и новой модели, включая затраты на интеграцию. В. Оценить создаваемую ценность (TVO) для клиента: повышение гибкости, снижение операционных рисков, доступ к инновациям. С. Проанализировать операционные издержки и cash flow при текущей транзакционной модели. Д. Спроектировать структуру подписочного пакета и тарифные планы. Е. Принять решение на основе принципа: TVO (новая модель) > Цена подписки > TCO (новая модель).	УК-6
	Ответ: С → А → Д → В → Е	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр - очная, заочная

№ п/п	Содержание вопроса	Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите правильный вариант ответа Ключевая цель внедрения платформы Customer Journey Map в управлении логистическим сервисом — это: а) Автоматизация бухгалтерского учета. б) Визуализация всех точек взаимодействия клиента с сервисом для выявления «болей» и улучшения опыта. в) Снижение затрат на топливо для автопарка. г) Оптимизация маршрутов доставки.	УК-1
	Ответ: б	
2	Выберите правильный вариант ответа Какие из перечисленных технологий образуют «цифровой стек» для создания клиентоцентричного логистического сервиса? а) IoT (Интернет вещей) для сбора данных в реальном времени. б) Customer Data Platform (CDP) для формирования единого профиля клиента. в) Локальная система электронных таблиц (Excel) для учета заказов. г) Предиктивная аналитика на основе ИИ для проактивного сервиса. д) Бумажный документооборот для юридической чистоты сделок. е) Все ответы верны.	УК-1
	Ответ: е	
3	Выберите правильный вариант ответа Модель LaaS (Logistics as a Service) в цифровой среде предполагает: а) Продажу клиентам в собственность складских роботов. б) Предоставление клиенту доступа к комплексным логистическим мощностям и компетенциям по подписочной модели. в) Бесплатную логистику для первых 100 заказов. г) Исключительно разовые транзакционные сделки на спотовом рынке.	УК-1
	Ответ: б	
4	Выберите правильный вариант ответа Показатель CES (Customer Effort Score) в логистическом сервисе измеряет: а) Среднюю стоимость доставки одного заказа. б) Долю рынка, занимаемую компанией. в) Уровень усилий, которые клиенту пришлось приложить для получения услуги или решения проблемы.	УК-1
	Ответ: в	
5	Выберите правильный вариант ответа При выборе логистического провайдера в цифровой среде критически важным критерием (в отличие от традиционного подхода) является: а) Цифровая зрелость и наличие открытого API для интеграции систем. б) Наличие желтого цвета в логотипе компании. в) Исключительно минимальная цена за километр перевозки. г) Близость офиса провайдера к вашему офису.	УК-1
	Ответ: а	

6	Напишите правильный ответ Технология _____, основанная на распределенном реестре, позволяет создавать неизменяемые цепочки записей о движении груза, что критически важно для обеспечения доверия и прослеживаемости в сложных цепях поставок.		УК-6
	Ответ:	блокчейн	
7	Напишите правильный ответ _____ в логистике — это стратегическая передача выполнения отдельных функций или всего логистического цикла специализированной внешней организации на основе долгосрочного партнерского соглашения, что позволяет компании сконцентрироваться на своей ключевой компетенции (core business).		УК-6
	Ответ:	Аутсорсинг	
8	Напишите правильный ответ _____ KPI, такие как NPS или CES, в отличие от операционных, измеряют не внутреннюю эффективность процессов, а восприятие и опыт, который формируется у клиента.		УК-6
	Ответ:	Клиентоориентированные	
9	Напишите правильный ответ Процесс передачи функций логистики специализированному внешнему исполнителю на длительной контрактной основе называется логистическим _____.		УК-6
	Ответ:	аутсорсингом	
10	Напишите правильный ответ В модели логистики 4PL провайдер выступает в роли _____, управляя ресурсами, процессами и технологиями клиента, а также координируя работу нескольких исполнителей (3PL).		УК-6
	Ответ:	интегратора	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Индикатор достижения компетенции: УК-1.1 Анализирует поставленную задачу и осуществляет поиск информации для ее решения.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: УК-1.2 Применяет методы критического анализа и синтеза при работе с информацией.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Индикатор достижения компетенции: УК-6.1 Использует технологии и методы управления своим временем для достижения поставленных целей.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: УК-6.2 Выстраивает траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Управление цепями поставок в цифровой экономике: учебник для вузов / В. И. Сергеев, А. Б. Виноградов, В. В. Дыбская [и др.] - Москва: Юрайт, 2026. - 1005 с - 978-5-534-19672-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589792> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Цифровая логистика: учебник для вузов / В. В. Щербаков, Э. М. Букринская, и. б. воробьева [и др.] - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 573 с - 978-5-534-09643-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582597> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

3. <https://ac.hse.ru/> - Аналитический центр Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ)

4. <https://bd.wciom.ru/> - Всероссийский центр социологических исследований (ВЦИОМ)

5. <http://www.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

6. <https://lks.dap.gov.ru/> - Цифровая аналитическая платформа предоставления статистических данных» (ГИС ЦАП)

Ресурсы «Интернет»

1. <https://abarus.ru/> - Маркетинговое агентство ABARUS MARKET RESEARCH Работа с данными. Аналитика. Прогнозы.

2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

3. <https://infoline.spb.ru> - Информационное агентство “INFOLine” - маркетинговые исследования

4. <https://digital.gov.ru> - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения