

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ЦИФРОВЫЕ СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ В ЛОГИСТИКЕ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)подготовки: Логистика в бизнесе

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 логистике на транспорте", утвержден приказом Минтруда России от 08.09.2014 № 616н; "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:

- Сформировать способность применять цифровые платформы и сервисы для анализа и выбора надёжных подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности или неполноты информации ;
- Освоить методы использования цифровых платформ для организации взаимодействия с подрядчиками с целью минимизации рисков, связанных с недостаточной информацией о контрагентах ;
- Сформировать способность организовывать координацию взаимодействия внутренних подразделений компании и внешних контрагентов по вопросам постпродажного обслуживания с использованием цифровых сервисов .

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-2 Способен организовать работу подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации

ПК-2.1 Использует методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

Знать:

ПК-2.1/Зн1 Методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

Уметь:

ПК-2.1/Ум1 Использовать методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

Владеть:

ПК-2.1/Нв1 Навыками исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации

ПК-2.2 Организует эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг

Знать:

ПК-2.2/Зн1 Основы эффективной работы подрядчиков на рынке транспортных услуг

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Организовывать эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Навыками организации эффективной работы подрядчиков на рынке транспортных услуг

ПК-4 Способен организовать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, а также его координировать

ПК-4.1 Организует взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

Знать:

ПК-4.1/Зн1 Основы взаимодействия с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Организовывать взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Навыками взаимодействия с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису

ПК-4.2 Организует взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

Знать:

ПК-4.2/Зн1 Методологию взаимодействия и координации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

Уметь:

ПК-4.2/Ум1 Организовывать взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

Владеть:

ПК-4.2/Нв1 Навыками взаимодействия и координации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Цифровые системы и сервисы в логистике» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 5, Заочная форма обучения - 5.

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

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-2 - Способен организовать работу подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации		
ПК-2.1 Использует методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Исследования рынка и управление продажами, Консультационный проект, Логистика закупок, Маркетинг, Основы логистических процессов, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Технологии продвижения логистического сервиса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Исследования рынка и управление продажами, Консультационный проект, Логистика закупок, Международная логистика, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: преддипломная практика

ПК-2.2 Организует эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Консультационный проект, Логистика закупок, Основы логистических процессов, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Технологии продвижения логистического сервиса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Консультационный проект, Логистика закупок, Логистика маркетплейсов, Международная логистика, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-4 - Способен организовать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, а также его координировать		
ПК-4.1 Организует взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису	Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Консультационный проект	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: проектная практика
ПК-4.2 Организует взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок	Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Консультационный проект	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Искусственный интеллект и инновационные технологии в логистике, Консультационный проект, Логистика складирования и управление запасами, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: проектная практика

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
Пятый 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
Пятый 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. Основы цифровой трансформации логистики	39,85	8	8	23,85
Тема 1.1. Сущность, эволюция и архитектура цифровых систем в логистике	9,85	2	2	5,85
Тема 1.2. Классификация и функциональные возможности цифровых сервисов и платформ	10	2	2	6
Тема 1.3. Технологии сбора, обработки и анализа данных в логистике	10	2	2	6
Тема 1.4. Автоматизация и роботизация складских и транспортных процессов	10	2	2	6
Раздел 2. Управление взаимодействием, эффективностью и логистическим сервисом в цифровой среде	50	10	10	30
Тема 2.1. Цифровые инструменты организации взаимодействия с подрядчиками в условиях неполной информации	10	2	2	6

Тема 2.2. Координация взаимодействия с подразделениями и внешними контрагентами на цифровых платформах	10	2	2	6
Тема 2.3. Показатели эффективности логистики в цифровой среде	10	2	2	6
Тема 2.4. Цифровые сервисы постпродажного обслуживания и повышения качества логистического сервиса	10	2	2	6
Тема 2.5. Безопасность, управление рисками и инновационные технологии будущего в цифровой логистике	10	2	2	6

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Основы цифровой трансформации логистики	37,85	1	1	35,85
Тема 1.1. Сущность, эволюция и архитектура цифровых систем в логистике	7,85	1	1	5,85
Тема 1.2. Классификация и функциональные возможности цифровых сервисов и платформ	10			10
Тема 1.3. Технологии сбора, обработки и анализа данных в логистике	10			10
Тема 1.4. Автоматизация и роботизация складских и транспортных процессов	10			10
Раздел 2. Управление взаимодействием, эффективностью и логистическим сервисом в цифровой среде	52	1	1	50
Тема 2.1. Цифровые инструменты организации взаимодействия с подрядчиками в условиях неполной информации	10			10

Тема 2.2. Координация взаимодействия с подразделениями и внешними контрагентами на цифровых платформах	10			10
Тема 2.3. Показатели эффективности логистики в цифровой среде	12	1	1	10
Тема 2.4. Цифровые сервисы постпродажного обслуживания и повышения качества логистического сервиса	10			10
Тема 2.5. Безопасность, управление рисками и инновационные технологии будущего в цифровой логистике	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	Основы цифровой трансформации логистики	Тестирование	Зачет
2	Управление взаимодействием, эффективностью и логистическим сервисом в цифровой среде	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Основы цифровой трансформации логистики Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите правильный ответ В условиях недостаточности информации о потенциальном перевозчике наиболее надёжным источником данных для принятия решения является: А) Устная рекомендация знакомого логиста Б) Сайт компании-перевозчика с красивым дизайном В) Комплексный цифровой профиль контрагента, агрегирующий данные из открытых реестров, рейтингов и отзывов Г) Низкая цена, предложенная перевозчиком	Ответ: В	ПК-2
2	Выберите правильный ответ Какой цифровой инструмент позволяет в условиях неполной информации проверить юридическую чистоту контрагента, наличие судебных дел и налоговых задолженностей? А) Транспортная биржа ATI.SU Б) Система электронного документооборота В) Платформа для проверки контрагентов (например, «Контур.Фокус», «СПАРК») Г) WMS-система	Ответ: В	ПК-2

3	Выберите правильный ответ Что является основным риском при выборе подрядчика на основе только минимальной цены в условиях недостатка информации? А) Переплата за услуги Б) Срыв сроков поставки, низкое качество услуг, скрытые затраты В) Увеличение документооборота Г) Улучшение репутации компании	ПК-2
	Ответ: Б	
4	Выберите правильный ответ Какая информация является наиболее ценной для оценки надёжности перевозчика при ограниченных данных о нём? А) Количество сотрудников в компании Б) История выполненных заказов: процент срывов, среднее время задержки, отзывы клиентов В) Цвет и марка транспортных средств Г) Наличие офиса в центре города	ПК-2
	Ответ: Б	
5	Выберите правильный ответ В условиях недостаточности информации о рыночной ситуации и контрагентах наиболее эффективной стратегией организации работы с подрядчиками является: А) Работа только с одним проверенным перевозчиком Б) Диверсификация партнёрской базы и создание резервных каналов поставок на основе анализа доступных цифровых данных В) Отказ от услуг сторонних перевозчиков и создание собственного автопарка Г) Принятие решений на основе интуиции руководителя	ПК-2
	Ответ: Б	
6	Задания на установление соответствия Установите соответствие между типом цифрового сервиса и его ролью при выборе подрядчика в условиях недостатка информации: Тип сервиса: 1. Транспортные биржи (ATI.SU, «Грузовичкоф») 2. Платформы проверки контрагентов («СПАРК», «Контур.Фокус») 3. Агрегаторы отзывов и репутационные системы 4. Системы мониторинга выполнения заказов (телематика) Роль в условиях неполной информации: А. Позволяют проверить юридический статус и отсутствие долгов Б. Предоставляют реальные отзывы и рейтинги от клиентов перевозчика В. Дают доступ к широкому пулу перевозчиков и их базовым параметрам (стаж, автопарк, регионы) Г. Позволяют в реальном времени отслеживать исполнение и корректировать оценку надёжности post-factum	ПК-2
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	
7	Задания на установление соответствия Установите соответствие между типом недостающей информации и возможным цифровым способом её восполнения. Недостающая информация: 1. Финансовая стабильность перевозчика 2. Реальное местонахождение груза 3. Репутация и качество сервиса перевозчика 4. Дисциплина соблюдения сроков Цифровой способ восполнения: А. Использование API для получения данных о статусе груза в реальном времени Б. Анализ телематических данных по предыдущим рейсам (средняя скорость, простои) В. Запрос бухгалтерской отчётности из открытых баз (ФНС, Росстат) Г. Сбор и анализ отзывов на цифровых платформах и форумах	ПК-2
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б	
8	Задания на установление соответствия Установите соответствие между методом снижения риска при работе с подрядчиком в условиях неполной информации и его описанием. Метод снижения риска: 1. Страхование ответственности перевозчика 2. Резервирование альтернативных маршрутов 3. Диверсификация подрядчиков 4. Включение штрафных санкций в договор Описание: А. Привлечение второго перевозчика для частичной отгрузки Б. Заключение договора с условием штрафов за срыв сроков В. Передача финансовых рисков страховой компании Г. Планирование объездных путей при возможной блокировке основного	ПК-2

	Ответ:	1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б	
9	Задания на установление правильной последовательности Определите правильную последовательность действий логиста при выборе подрядчика в условиях недостаточности информации. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): 1. Проверка юридической чистоты контрагента через цифровые сервисы («СПАРК», «Контур.Фокус») 2. Сбор и анализ доступных данных из открытых источников и цифровых платформ 3. Формирование пула альтернативных перевозчиков для резервирования 4. Принятие решения о выборе и заключение договора с условиями контроля 5. Мониторинг выполнения заказа через системы телематики и трекинга		ПК-2
	Ответ:	2, 1, 3, 4, 5	
10	Задания на установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы минимизации рисков при выявлении недостаточной информации о подрядчике. Варианты: 1. Запрос дополнительной информации у контрагента (копии лицензий, рекомендательные письма) 2. Проверка репутации через независимые цифровые платформы 3. Формирование резервного плана (диверсификация, дополнительные проверки, страховка) 4. Оценка доступной информации и выявление «белых пятен»		ПК-2
	Ответ:	4, 2, 1, 3	
11	Открытые задания _____ - это стратегия управления подрядчиками, при которой компания распределяет объёмы перевозок между несколькими перевозчиками, чтобы снизить зависимость от одного поставщика и минимизировать риски при недостатке информации о каждом.		ПК-2
	Ответ:	диверсификация подрядчиков	
12	Открытые задания _____ - это совокупность методов и инструментов для оценки надёжности контрагента на основе ограниченного объёма доступных данных, включая анализ финансовых показателей, судебных дел и отзывов.		ПК-2
	Ответ:	Скоринг контрагента	
13	Открытые задания Назовите не менее двух цифровых инструментов, которые могут быть использованы для проверки благонадёжности перевозчика перед заключением договора, и кратко поясните, какую информацию они предоставляют: 1. _____ 2. _____		ПК-2
	Ответ:	1. «Контур.Фокус» / «СПАРК» 2. Агрегаторы отзывов (ATI.SU, «Грузовичкоф»)	
14	Открытые задания _____ - это виртуальная модель физического объекта (склада, транспортного средства, процесса), позволяющая моделировать его работу и прогнозировать изменения в реальном времени.		ПК-2
	Ответ:	Цифровой двойник	
15	Открытые задания Известно, что из 80 рейсов перевозчика «Х» 4 завершились с повреждением груза. Компания также имеет информацию, что у перевозчика «У» из 120 рейсов 6 завершились с повреждением. У какого перевозчика ниже риск повреждения груза (в процентах)? Рассчитайте и сравните.		ПК-2
	Ответ:	Риск одинаковый (5%)	

2. Управление взаимодействием, эффективностью и логистическим сервисом в цифровой среде Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбери правильный ответ Какой цифровой инструмент является наиболее эффективным для оперативного информирования клиентов о статусе выполнения заказа в рамках постпродажного обслуживания? А) Электронная почта с ежедневным отчётом Б) Автоматизированная система онлайн-трекинга с push-уведомлениями В) Письмо с уведомлением по обычной почте Г) Размещение информации на доске объявлений в офисе компании		ПК-4
	Ответ:	Б	

2	Выбери правильный ответ Какая система является основой для координации взаимодействия между сервисным центром, складом запасных частей и транспортным подразделением при постпродажном обслуживании? А) WMS (Warehouse Management System) Б) Интегрированная CRM-система с модулями управления обращениями и логистикой В) Система электронного документооборота Г) Транспортная биржа	ПК-4
	Ответ: Б	
3	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является ключевым преимуществом использования чат-ботов в постпродажном обслуживании клиентов логистической компании? А) Возможность круглосуточной автоматической обработки типовых запросов и сокращение времени реакции Б) Полная замена всех сотрудников сервисной службы В) Снижение затрат на разработку программного обеспечения Г) Увеличение количества бумажных документов	ПК-4
	Ответ: А	
4	Выбери правильный ответ Какой показатель эффективности постпродажного обслуживания характеризует долю обращений клиентов, решённых с первого обращения без эскалации? А) Average Handling Time (среднее время обработки) Б) Customer Satisfaction Score (CSAT) В) Net Promoter Score (NPS) Г) First Contact Resolution Rate (FCR)	ПК-4
	Ответ: Г	
5	Выбери правильный ответ Какой принцип координации взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании предполагает, что каждый сотрудник видит всю историю взаимодействия с клиентом в единой системе? А) Принцип функциональной изоляции Б) Принцип «единого окна» (Single Point of Contact) на основе единой базы данных В) Принцип разделения ответственности по подразделениям Г) Принцип иерархического подчинения	ПК-4
	Ответ: Б	
6	Задания на установление соответствия Установите соответствие между типом цифрового сервиса и его функцией в организации постпродажного обслуживания. Тип сервиса: 1. Система управления обращениями (Service Desk) 2. Платформа для сбора обратной связи (NPS, CSAT) 3. Система онлайн-трекинга 4. Чат-бот с ИИ Функция в постпродажном обслуживании: А. Автоматический сбор и анализ отзывов клиентов о качестве сервиса Б. Отслеживание перемещения груза и уведомление клиента о статусе В. Регистрация, классификация и маршрутизация запросов клиентов к нужным специалистам Г. Первичная обработка типовых запросов и перенаправление сложных случаев операторам	ПК-4
	Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	
7	Задания на установление соответствия Установите соответствие между этапом постпродажного обслуживания и цифровым инструментом, используемым на этом этапе. Этап постпродажного обслуживания: 1. Приём и регистрация обращения клиента 2. Диагностика проблемы и поиск решения 3. Обеспечение необходимыми запчастями 4. Оценка удовлетворённости клиента после завершения Цифровой инструмент: А. База знаний (Knowledge Base) для быстрого поиска решений Б. Система управления складом (WMS) для проверки наличия деталей В. Платформа для сбора отзывов (NPS, CSAT) Г. Портал самообслуживания с формой заявки	ПК-4
	Ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В	

8	Задания на установление соответствия Установите соответствие между видом информации и подразделением, которое является её источником/потребителем в рамках цифровой координации постпродажного сервиса. Вид информации: - Наличие запасных частей на складе - График работы и загрузка сервисных бригад - Статус доставки запчастей В. Склад (учёт остатков) - Запрос на проведение ремонта Подразделение (источник / потребитель): - Сервисный центр (заявка на детали) - Транспортное подразделение (доставка деталей) - Склад (учёт остатков) - Планово-диспетчерская служба (планирование работ)	ПК-4
	Ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А	
9	Задания на установление правильной последовательности Определите правильную последовательность этапов обработки обращения клиента в цифровой системе постпродажного обслуживания. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): - Регистрация обращения в Service Desk с присвоением категории и приоритета - Мониторинг выполнения и уведомление клиента о статусе - Формирование и отправка запроса на склад / в транспортное подразделение - Поступление обращения клиента через портал самообслуживания или чат-бот - Выполнение сервисных работ и закрытие обращения	ПК-4
	Ответ: 4, 1, 3, 2, 5	
10	Задания на установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы координации взаимодействия подразделений при постпродажном обслуживании с использованием цифровых сервисов. Варианты: - Передача информации о статусе клиенту через систему уведомлений - Автоматическая передача заявки в сервисный центр через CRM - Поступление заявки от клиента через цифровой канал - Согласование наличия запчастей со складом через WMS - Организация доставки запчастей транспортным подразделением	ПК-4
	Ответ: 3, 2, 4, 5, 1	
11	Открытые задания _____ - это показатель качества постпродажного обслуживания, отражающий долю клиентов, которые готовы рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым на основе опыта взаимодействия.	ПК-4
	Ответ: NPS	
12	Открытые задания _____ - это принцип организации постпродажного обслуживания, при котором клиент взаимодействует только с одним ответственным лицом (или через один цифровой канал), а все внутренние согласования происходят между подразделениями без участия клиента.	ПК-4
	Ответ: Принцип «единого окна»	
13	Открытые задания _____ - это интеллектуальная система, которая на основе анализа данных о состоянии оборудования и истории отказов прогнозирует необходимость сервисного вмешательства до возникновения критической поломки.	ПК-4
	Ответ: Предиктивная аналитика	
14	Открытые задания Логистическая компания за месяц обработала 450 обращений клиентов по постпродажному обслуживанию. Из них 378 обращений были решены с первого контакта (без переключения на других специалистов и без повторных обращений по той же проблеме). Рассчитайте показатель First Contact Resolution (FCR) в процентах.	ПК-4
	Ответ: 84%	
15	Открытые задания Среднее время обработки одного обращения клиента в сервисной службе составляет 25 минут. За месяц поступило 350 обращений. Рассчитайте общее время (в часах), затраченное сотрудниками на обработку обращений, при условии, что все обращения обрабатывались без передачи между специалистами.	ПК-4
	Ответ: 145,83 часа	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет пятый семестр - очная, заочная

№	Содержание вопроса	Компетен
---	--------------------	----------

п/п	Правильный ответ (ключ ответа)		ция
1	Выбери правильный ответ Что понимается под цифровой трансформацией логистики? А) Замена бумажных документов на электронные Б) Внедрение отдельных программных продуктов для автоматизации учёта В) Комплексное изменение бизнес-процессов, моделей управления и взаимодействия с контрагентами на основе цифровых технологий Г) Установка GPS-трекеров на транспортные средства		ПК-2
Ответ:		В	
2	Выбери правильный ответ Какая система автоматизации логистики предназначена для управления складскими операциями? А) TMS (Transportation Management System) Б) WMS (Warehouse Management System) В) ERP (Enterprise Resource Planning) Г) CRM (Customer Relationship Management)		ПК-2
Ответ:		Б	
3	Выбери правильный ответ Что из перечисленного является примером цифровой платформы для поиска и выбора перевозчиков в России? А) SAP S/4HANA Б) ATI.SU В) Microsoft Dynamics 365 Г) 1С:Бухгалтерия		ПК-2
Ответ:		Б	
4	Выбери правильный ответ Какой принцип лежит в основе облачных технологий в логистике? А) Данные и приложения хранятся и обрабатываются на локальных серверах компании Б) Доступ к данным и сервисам осуществляется через интернет с использованием мощностей удалённых серверов провайдера В) Все вычисления производятся на мобильных устройствах пользователей Г) Программное обеспечение устанавливается на каждом рабочем месте отдельно		ПК-2
Ответ:		Б	
5	Выбери правильный ответ Какой тип цифровых сервисов позволяет обмениваться юридически значимыми документами с контрагентами без бумажного носителя? А) Телематические системы Б) Транспортные биржи В) Системы электронного документооборота (ЭДО) Г) GPS-мониторинг		ПК-2
Ответ:		В	
6	Установите последовательность Задание 9. Определите правильную последовательность этапов цифровой трансформации логистической компании. Варианты (пронумерованы, расставьте по порядку): 1. Цифровизация отдельных операций 2. Интеграция всех цифровых систем компании в единую экосистему 3. Оцифровка данных (перевод в электронный вид) 4. Цифровая трансформация бизнес-модели и стратегии		ПК-4
Ответ:		3, 1, 2, 4	
7	Установите последовательность Расположите в правильной последовательности этапы внедрения TMS-системы в логистической компании. Варианты: 1. Выбор и настройка программного обеспечения 2. Формулирование требований к системе 3. Интеграция с существующими системами (WMS, ERP) 4. Обучение персонала и запуск в промышленную эксплуатацию 5. Анализ текущих транспортных процессов и сбор данных		ПК-4
Ответ:		5, 2, 1, 3, 4	
8	Открытые задания _____ - это подход к организации логистических процессов, при котором все участники цепи поставок работают в едином информационном пространстве с использованием цифровых платформ и облачных технологий.		ПК-4
Ответ:		Цифровая экосистема логистики	

9	Открытые задания _____ - это комплекс аппаратных и программных средств для мониторинга транспорта, включая GPS/ГЛОНАСС-навигацию, датчики состояния и системы передачи данных.		ПК-4
	Ответ:	Телематическая система	
10	Открытые задания Логистическая компания планирует внедрить WMS-систему. Стоимость внедрения составляет 1 200 000 руб. Ожидается, что система позволит сократить складские издержки на 15% в год. Текущие годовые складские издержки составляют 4 000 000 руб. Рассчитайте срок окупаемости инвестиций в WMS (в годах) при условии неизменности других факторов.		ПК-4
	Ответ:	2 года	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-2 Способен организовать работу подрядчиков на рынке транспортных услуг в условиях недостаточности информации.

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.1 Использует методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации.

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: ПК-2.2 Организует эффективную работу подрядчиков на рынке транспортных услуг.

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: ПК-4 Способен организовать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, а также его координировать.

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Организует взаимодействие с внутренними подразделениями организации по постпродажному обслуживанию и сервису.

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: ПК-4.2 Организует взаимодействие и координацию с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в цепи поставок.

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. 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

Дополнительная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика: учебник для вузов / В. В. Дыбская; В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева.. - Москва: Юрайт, 2026. - 657 с - 978-5-534-18477-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589615> (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.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

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

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

4. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

Ресурсы «Интернет»

Не используются.

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 СПб
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения