

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «*Логистика и коммерческая работа*»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.В.20 «Управление логистическим сервисом в цепях поставок»
для направления подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

по профилю
«Логистика»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург
2026

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Логистика и коммерческая работа»

Протокол № 6 от «27» января 2026 г.

Заведующий кафедрой

«Логистика и коммерческая работа»

«27» января 2026 г.

А.В. Новичихин

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО

«27» января 2026 г.

А.В. Новичихин

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» (Б1.В.20) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12 августа 2020 г., приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970, с учетом профессионального стандарта (40.049) *Специалист по логистике на транспорте, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.09.2014 №616н.*

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся знаний и умений по управлению логистическим сервисом в цепях поставок.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование знаний о целях и задачах управления заказами на разных уровнях принятия решений.
- формирование знаний об участниках системы логистического сервиса в цепи поставок.
- формирование знаний об интегрированном подходе к управлению логистическим сервисом заказами.
- формирование умений проведения процедуры управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.
- формирование умений разработки цепи поставок при работе с программным продуктом SIMPLE-system в 1С.
- изучение способов и методов оценки показателей эффективного управления логистическим сервисом обслуживания клиентов в цепях поставок.
- изучение способов и методов учета, контроля и коррекции пакета услуг логистического сервиса.
- формирование знаний о показателях коммерческой политики компании при организации цепи поставок.
- формирование знаний о ключевые направления развития компании в области клиентского сервиса в цепях поставок.
- формирование умений организовать взаимодействие подразделений логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
- формирование умений организации переговоров между представителями отделов логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
- изучение метода «управления временем» полного цикла заказов и способом обеспечения координации смежных служб при формировании и управлении логистическим сервисом.
- изучение способов и методов мониторинга направленными на повышение уровня обслуживания в цепи поставки.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций (части компетенций). Сформированность компетенций (части компетенции) оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

В рамках изучения дисциплины (модуля) осуществляется практическая подготовка обучающихся к будущей профессиональной деятельности. Результатом обучения по дисциплине является формирования у обучающихся практических навыков.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<i>ПК-2. Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг</i>	
ПК-2.1.5 Знает основные компании-партнеры, их руководство и непосредственных исполнителей	<i>Обучающийся знает:</i> – Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия решений. – Участников системы логистического сервиса в цепи поставок.
ПК-2.1.8 Знает порядок оказания логистической услуги	<i>Обучающийся знает:</i> – Порядок интегрированного подхода к управлению логистическим сервисом заказами.
ПК-2.2.3 Умеет проводить конкурсные процедуры	<i>Обучающийся умеет:</i> – Проводить процедуры управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.
ПК-2.2.5 Умеет работать на персональном компьютере с применением необходимых программ	<i>Обучающийся имеет опыт деятельности (имеет навыки)</i> – Разработки и анализа работу цепи поставок при работе с программным продуктом SIMPLE-system в 1С.
ПК-2.3.4 Владеет способами и методами контроля качества оказания услуг подрядчиком	<i>Обучающийся владеет:</i> – способами и методами оценки показателей эффективного управления логистическим сервисом обслуживания клиентов в цепях поставок.
ПК-2.3.7 Владеет способами и методами определения списка необходимых услуг на транспортном рынке	<i>Обучающийся владеет:</i> – Способами и методами учета, контроля и коррекции пакета услуг логистического сервиса
<i>ПК-3. Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</i>	
ПК-3.1.3 Знает коммерческую политику компании	<i>Обучающийся знает:</i> – Показатели коммерческой политики компании при организации цепи поставок
ПК-3.1.4 Знает политику компании в области клиентского сервиса	<i>Обучающийся знает:</i> – Ключевые направления развития компании в области клиентского сервиса в цепях поставок.
ПК-3.2.1 Умеет устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов	<i>Обучающийся умеет:</i> – Организовать взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
ПК-3.2.4 Умеет проводить	<i>Обучающийся имеет опыт деятельности (имеет</i>

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
переговоры с клиентами из различных отраслей экономики	<i>навыки)</i> – Организовать переговоры между представителями отделов логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
ПК-3.3.5 Владеет способами и методами взаимодействия с клиентами по качеству сервиса и составления реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов	<i>Обучающийся владеет:</i> – Методом «управления временем» полного цикла заказов и способом обеспечения координации смежных служб при формировании и управлении логистическим сервисом.
ПК-3.3.6 Владеет способами и методами организации мониторинга эффективности подрядчиков, переадресации им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика	<i>Обучающийся имеет опыт деятельности (имеет навыки)</i> – способами и методами мониторинга направленными на повышение уровня обслуживания в цепи поставки

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Контактная работа (по видам учебных занятий) В том числе:	40	40
– лекции (Л)	20	20
– практические занятия (ПЗ)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	64	64
Контроль	4	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	108/3	108/3

Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э), зачет (З), зачет с оценкой (З), курсовой проект (КП), курсовая работа (КР).*

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
--------------	--	---------------------------	--

1	Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок	Лекция 1. Определение обслуживания потребителей в цепях поставок. Обслуживания потребителей в организационной структуре управления компании.	ПК-2.1.5
		Лекция 2. Интегрированный подход к управлению заказами. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия решений.	ПК-2.1.8
		Лекция 3. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.	ПК-2.2.3
		Лекция 4. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.	ПК-2.2.5
		Практическое занятие 1-4 Разработка логистического сервиса 20 часов	ПК-2.1.5 ПК-2.1.8 ПК-2.2.3 ПК-2.2.5
		Самостоятельная работа. <i>Рассмотреть вопросы:</i> 1. Планирование цепи поставок. [1],[2]. 2. Дополнительные процедуры управления заказами [3],[4].. <i>Подготовка к лекциям: конспект лекций, [1], [2], [3], [4].</i>	ПК-3.1.2
2	Формирование системы логистического сервиса компании	Лекция 5. Участники системы логистического сервиса в цепи (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты).	ПК-2.2.5
		Лекция 6. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.	ПК-2.3.4
		Лекция 7. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Логистический сервис и его составляющие.	ПК-2.3.7
		Практические занятия 5-7 <i>Составление схемы взаимодействия подразделений логистики и маркетинга в цепи поставки на базе программного продукта SIMPLE-system в 1С (6 час)</i>	ПК-2.2.5 ПК-2.3.4 ПК-2.3.7
		Самостоятельная работа. <i>Рассмотреть вопросы:</i> 1. Традиционный метод	ПК-2.2.5 ПК-2.3.4 ПК-2.3.7

		обслуживания клиентов. [3],[4]. 2. Алгоритм формирования системы логистического сервиса. 4. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания. . [3],[4]. <i>Подготовка к лекциям: конспект лекций, [1], [2], [3], [4].</i> <i>Подготовка к практическим занятиям: конспект лекций.</i>	
3	Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок	Лекция 8. Управление логистическим сервисом в цепях поставок: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели	ПК-3.1.3
		Лекция 9. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов в цепях поставок. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.	ПК-3.1.4
		Лекция 10. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания в цепи поставки. Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат в цепи поставки. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.	ПК-3.2.1 ПК-3.2.4
		Практическое занятие 8-10 Разработка управляющих воздействий на логистический сервисом (<i>Контроль, анализ, планирование, стимулирование</i>)	ПК-3.1.3 ПК-3.1.4
		Самостоятельная работа. <i>Рассмотреть вопросы:</i> 1. Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат в цепи поставки. [3],[4]. 2. Система сбалансированных показателей при логистическом	ПК-3.2.1 ПК-3.2.4

		обслуживании потребителей. [3],[4]. Подготовка к лекциям: конспект лекций, [1], [2],[3],[4]. Подготовка к практическим занятиям: конспект лекций.	
--	--	--	--

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок	8	8	-	24	38
2	Тема 2. Формирование системы логистического сервиса компании	6	6	-	20	34
3	Тема 3. Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок	6	6	-	20	32
	Итого	20	20	-	64	108
Контроль						3
Всего (общая трудоемкость, час.)						108

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/магистратуры, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения,

служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Перечень лицензионных программ представлен на внутреннем портале ФГБОУ ВО ПГУПС по адресу <http://eaisu.pgups.edu.mps/info/prog/>

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/>—Режим доступа: для авториз. пользователей;

- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru> /—Режим доступа: для авториз. пользователей;

- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/>—Режим доступа: для авториз. пользователей;

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/>—Режим доступа: свободный.

- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/>—Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

- Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/>—Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Воронова, Д. Ю. Управление цепями поставок : учебное пособие / Д. Ю. Воронова. — Оренбург : ОГУ, 2019. — 169 с. — ISBN 978-5-7410-2355-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159912> (дата обращения: 04.04.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Трифунтов, А. И. Управление цепями поставок : учебное пособие / А. И. Трифунтов, В. И. Маргунова. — Минск : Вышэйшая школа, 2018. — 225 с. — ISBN 978-985-06-2655-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/111301> (дата обращения: 04.04.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Куценко, Е. И. Системы управления запасами в цепях поставок : учебное пособие / Е. И. Куценко. — Оренбург : ОГУ, 2019. — 143 с. — ISBN 978-5-7410-2137-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159884> (дата обращения: 04.04.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Федеральный закон от 10.01.2003 № 17 – ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации» // Российская газета. – 2003. – 18 января. - № 8;

5. Федеральный закон от 10 января 2003 года № 18 – ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» // Российская газета. – 2003. – 18 января. - № 8;

6. Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом. Сборник – книга 1-М.: Юридическая фирма «Юртранс», 2003-712 с;

7. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации (ред. от 19.12.2016 г., изменения с 01.01.2017 г.) [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/901821334>;

8. Бауэрсокс Д.Дж., Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640с., гл.6, 8

9. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика/ под ред. В.И.Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с., гл.4

10. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / Под ред. В.И. Сергеева. - М.: НИЦИНФРА-М, 2014. - 634 с., гл.1, 5

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: my.pgups.ru — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

Разработчик рабочей программы,
доцент
11.01.2026 г.

К.Е. Ковалев