

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр магистратуры



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
\_\_\_\_\_ Турилова Е.А.  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Программа дисциплины**

Клиентоориентированные бизнес-модели транспортно-логистической системы

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Интеллектуальная логистика

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. (доцент) Смирнова Г.С. (Центр магистратуры, Институт управления, экономики и финансов), GSSmirnova@kpfu.ru ; Елизарова Наталья Юрьевна

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	Способен разрабатывать и внедрять бизнес-модели транспортно-логистических компаний на основе современных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- назначение, состав и структуру транспортно-логистических систем;
- концепции цепочки ценности;
- подходы к формированию цифровых экосистем в логистике;
- модели управления взаимоотношениями с клиентами;
- клиентоориентированные цифровые стратегии и инструменты;

Должен уметь:

- анализировать тенденции, проблемы и перспективы развития транспортно-логистических систем;
- анализировать транспортно-логистические системы с точки зрения их структуры, функций и показателей работы;
- определять пути повышения качества логистического обслуживания;
- анализировать цепочки ценности компаний;
- определять перспективы создания цифровых экосистем;
- моделировать цепочки создания ценности для клиентов;
- анализировать потенциал цифровых платформ и экосистем в логистике.

Должен владеть:

- навыками выявления 'узких мест' в бизнес-процессах для последующего улучшения;
- инструментами моделирования сетей ценности;
- навыками формирования клиентоориентированных бизнес-моделей.

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.02 "Менеджмент (Интеллектуальная логистика)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы) на 252 часа(ов).

Контактная работа - 50 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 8 часа(ов), лабораторные работы - 24 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 202 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой в 1 семестре.

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Основы функционирования транспортно-логистических комплексов	1	2	0	2	0	0	0	22
2.	Тема 2. Современные тенденции в сфере транспортного бизнеса	1	2	0	2	0	0	0	28
3.	Тема 3. Клиентоориентированность в сфере грузовых перевозок	1	4	0	2	0	6	0	34
4.	Тема 4. Управление потребительской ценностью на рынке транспортно-логистических услуг	1	4	0	0	0	6	0	42
5.	Тема 5. Клиентоориентированное моделирование транспортно-логистических систем	1	4	0	2	0	6	0	42
6.	Тема 6. Цифровые преобразования и клиентоориентированность в транспортно-логистических системах	1	2	0	0	0	6	0	34
	Итого		18	0	8	0	24	0	202

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Основы функционирования транспортно-логистических комплексов**

Основные характеристики транспортно-логистических систем; ключевая терминология и определения. Цели и задачи развития транспортно-логистической отрасли; перспективы совершенствования логистических систем. Показатели эффективности работы транспортно-логистических комплексов; критерии оценки производительности. Инфраструктурные компоненты мультимодальных транспортно-логистических систем; обеспечение интеграции различных видов транспорта. Факторы качества мультимодальных логистических услуг; обеспечение высоких стандартов обслуживания. Технологические процессы в логистических системах транспортировки: описание, оптимизация, специфика

**Тема 2. Современные тенденции в сфере транспортного бизнеса**

Обзор транспортно-логистического рынка: Текущее состояние и масштабы рынка транспортных и логистических услуг; Ключевые игроки и лидеры рынка; Структура рынка по видам транспорта и логистическим услугам; Объемы грузоперевозок и грузооборот по видам транспорта; Тенденции и драйверы развития транспортно-логистического рынка.

Анализ логистического сектора: Структура логистического рынка по видам услуг (3PL, 4PL и др.) Емкость и темпы роста логистического рынка; Основные логистические операторы и провайдеры услуг; Тенденции развития логистики: цифровизация, аутсорсинг, оптимизация и пр.; Проблемные зоны и барьеры развития логистического сектора

Современные тенденции в сфере транспортного бизнеса России: развитие Северного морского пути; развитие международных транспортных коридоров; развитие портовой инфраструктуры; контейнеризация перевозок; цифровизация транспортной отрасли.

**Тема 3. Клиентоориентированность в сфере грузовых перевозок**

Понятие цепочки поставок, ориентированной на клиента, определение и особенности клиентоориентированной цепочки поставок. Ключевые элементы клиентоориентированной цепочки поставок, фокус на потребностях клиентов; гибкость и адаптивность; эффективное управление информационными потоками; сотрудничество между участниками цепочки. Значение клиентоориентированности в грузовых перевозках. Переход к клиентоориентированной модели.

**Тема 4. Управление потребительской ценностью на рынке транспортно-логистических услуг**

Концепция потребительской ценности. Значение потребительской ценности для компаний. Подходы к анализу структуры потребительской ценности. Модели потребительской ценности на рынке транспортно-логистических услуг. Практические инструменты управления потребительской ценностью. Кейсы компаний транспортно-логистической отрасли.

**Тема 5. Клиентоориентированное моделирование транспортно-логистических систем**

Понятие бизнес-модели. Бизнес-модели транспортно-логистических компаний Моделирование цепочки создания потребительской ценности. Оценка видов деятельности в цепочке ценности транспортно-логистических системах. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM). Коммуникативные стратегии взаимодействия с партнерами. Продвижение новых бизнес-моделей и ценностных предложений

#### **Тема 6. Цифровые преобразования и клиентоориентированность в транспортно-логистических системах**

Цифровые платформы и экосистемы в транспортно-логистических системах. Смарт-контракты и блокчейн в грузовых перевозках. Технологии больших данных и аналитики для повышения клиентоориентированности. Интернет вещей, цифровые двойники и улучшение клиентского опыта. Искусственный интеллект и чат-боты для клиентского обслуживания. Клиентоориентированные цифровые стратегии и инструменты в транспортно-логистических системах.

#### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

#### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

#### **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

TK Fesco - <https://www.fesco.ru/ru/>

Журнал Логистика 360 - <https://logistics360.ru>

Логистика в России - <https://logirus.ru>

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекционные занятия проходят в интерактивной форме, предполагающей вовлечение обучающихся в обсуждение всех предложенных тем. Применяются такие формы лекционных занятий как лекция-презентация, лекция-дискуссия, проблемная лекция, видео-лекция. Студенты активно участвуют в конструировании знаний во время круглых столов, дискуссионных площадок.
практические занятия	Практические занятия, семинары являются одной из основных форм образовательного процесса, ориентированной на усвоение студентами теоретического материала и выработку практических компетенций. Основной целью практических занятий является комплексный контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Подготовка к семинарам предполагает самостоятельную работу студентов по изучению материала по конкретной теме.
лабораторные работы	Лабораторные работы предназначены для закрепления теоретических знаний и развития практических навыков в области клиентоориентированных бизнес-моделей в логистике. Они позволяют студентам применить изученные концепции к реальным ситуациям, освоить методы анализа и оптимизации логистических процессов с учетом потребностей клиентов, а также научиться использовать современные инструменты для моделирования и оценки эффективности логистических решений. В ходе выполнения работ студенты учатся разрабатывать клиентоориентированные стратегии, оценивать удовлетворенность клиентов и предлагать меры по улучшению качества логистического сервиса. Лабораторные занятия выполняются студентами самостоятельно.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа включает в себя работу с лекционным материалом, подготовку к занятиям и, если это предлагается преподавателем, подготовку отчета, а также изучение нового материала по сети. Изучение нового материала по теме должно обязательно сопровождаться ознакомлением с новейшими достижениями, так как данная сфера относится к быстро развивающимся областям. Поэтому приветствуется включение в отчеты по практическим работам, а также вопросы во время лекций по новейшим достижениям по изучаемой теме, это может поощряться преподавателем дополнительными баллами.
зачет с оценкой	Зачет проходит в письменной и устной форме. Обучающийся получает определенное количество заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.02 "Менеджмент" и магистерской программе "Интеллектуальная логистика".

*Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.02 Клиентоориентированные бизнес-модели  
транспортно-логистической системы*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Интеллектуальная логистика

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

**Основная литература:**

1. Лебедев, Е. А. Фидерные перевозки грузов и их мультипликативный эффект : монография / Е. А. Лебедев, Л. Б. Миротин ; под общ. ред. Л. Б. Миротина. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-9729-0606-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832074> (дата обращения: 13.07.2024). - Режим доступа: по подписке.
2. Хейг, П. Управленческие концепции и бизнес-модели: полное руководство / Пол Хейг ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 370 с. - ISBN 978-5-96142-492-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078477> (дата обращения: 13.07.2024). - Режим доступа: по подписке.
3. Майерсон, П. Управление цепочками поставок и логистикой - простыми словами: Методы и практика планирования, построения, обслуживания, контроля и расширения системы перевозок и снабжения : практическое руководство / П. Майерсон. - Москва : Альпина ПРО, 2022. - 364 с. - ISBN 978-5-907470-46-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1905874> (дата обращения: 13.07.2024). - Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Интеллектуальные методы управления транспортными системами : монография / А. С. Сысоев, С. А. Ляпин, А. В. Галкин [и др.]. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2023. - 192 с. - ISBN 978-5-394-05235-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2128196> (дата обращения: 13.07.2024). - Режим доступа: по подписке.
2. Кораблев, Р. А. Транспортно-складские комплексы: Учебное пособие / Кораблев Р.А., Зеликов В.А., Анисимов В.А. - Воронеж:ВГЛТУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 165 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/858593> (дата обращения: 13.07.2024). - Режим доступа: по подписке.
3. Белов, Ю. Д. Грузоведение в транспортной логистике : учебное пособие / Ю. Д. Белов, Д. А. Коршунов, А. О. Ничипорук. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 124 с. - ISBN 978-5-9729-1414-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2093403> (дата обращения: 13.07.2024). - Режим доступа: по подписке.



*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.02 Клиентоориентированные бизнес-модели  
транспортно-логистической системы*

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Интеллектуальная логистика

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.