

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 16.05.2026 13:33:46
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.ДЭ.02.01 Интернет-логистика

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика и управление цепями поставок

(наименование образовательной программы)

очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Берко Анна Константиновна, канд.экон. наук, доцент, доцент кафедры маркетинга и логистики

Заведующий кафедрой:

Попова Татьяна Александровна, канд.экон. наук, доцент, заведующий кафедрой маркетинга и логистики

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.ДЭ.02.01 Интернет-логистика одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 6 от «03» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.02.01 Интернет-логистика обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
А/01.6 Руководство выполнением типовых задач организации сетей поставок	ПК-1.	Способен к руководству выполнением типовых задач организации сетей поставок	ПК-1.26.	Выбирает эффективные каналы распределения готовой продукции	ПК-1.26. 3-7 Знает методы технико-экономического анализа показателей работы организации и ее подразделений
			ПК-1.27	Выбирает и применяет технологии взаимодействия с потребителем при размещении заказа	ПК-1.27. У-6 Умеет формировать базы данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 40 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак.час на лекции и 18 ак.час на практические занятия. 32 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.01.ДЭ.02.01 Интернет-логистика реализуется на 5-м семестре 3-го курса после изучения дисциплин:

- Мониторинг бизнес-среды
- Информационные технологии в профессиональной деятельности
- Маркетинговые исследования в логистике

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Раздел 1. Основы интернет-логистики														
Тема 1	Понятие и роль интернет-логистики в современной торговле	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, тестирование, задание открытого типа
Тема 2	Модели логистических процессов в онлайн-ритейле	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, тестирование, задание открытого типа
Тема 3	Влияние логистики на клиентский	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, тестирование,

	опыт и лояльность													задание открытого типа
Тема 4	Мультиканальная логистика: синхронизация поставок для маркетплейсов, собственного сайта и офлайн-точек	10	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, тестирование, задание открытого типа, контрольная точка
Раздел 2. Управление цепями поставок для маркетплейсов														
Тема 5	Оптимизация доставки: курьерские службы, самовывоз, микрологистика	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, тестирование, задание открытого типа
Тема 6	Обратная логистика: работа с возвратами и рекламациями	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, тестирование, задание открытого типа
Тема 7	Интеграция с маркетплейсами: API, EDI и синхронизация данных	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, тестирование, задание открытого типа
Тема 8	Тренды и инновации в интернет-логистике	10	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, тестирование, задание открытого типа, контрольная точка
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет

Итого	72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	32
-------	----	----	---	---	----	---	---	---	---	---	---	----

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и роль интернет-логистики в современной торговле (ПК-1.26, ПК-1.27)

Понятие и сущность интернет-логистики. Отличие интернет-логистики от традиционной логистики. Роль интернет-логистики в развитии электронной коммерции. Этапы эволюции интернет-логистики. Факторы, определяющие актуальность интернет-логистики в современных условиях. Взаимосвязь интернет-логистики с маркетингом и управлением цепями поставок. Методы технико-экономического анализа показателей работы организации в сфере интернет-логистики. Формирование баз данных и разработка организационно-управленческой документации для интернет-логистических операций с использованием современных технологий электронного документооборота.

Тема 2. Модели логистических процессов в онлайн-ритейле (ПК-1.26, ПК-1.27)

Классификация моделей логистических процессов в онлайн-ритейле. Модели организации складского хозяйства для интернет-торговли. Модели комплектации и упаковки заказов. Модели маршрутизации и планирования доставки. Сравнительный анализ эффективности различных моделей логистических процессов. Методы технико-экономического анализа показателей работы подразделений интернет-логистики. Выбор эффективных каналов распределения готовой продукции на основе анализа логистических моделей. Формирование баз данных логистических процессов с использованием современных технологий электронного документооборота.

Тема 3. Влияние логистики на клиентский опыт и лояльность (ПК-1.26, ПК-1.27)

Роль логистического сервиса в формировании клиентского опыта. Ключевые логистические факторы, влияющие на удовлетворенность и лояльность клиентов: скорость доставки, стоимость доставки, сохранность товара, удобство получения заказа. Метрики оценки качества логистического сервиса: OTIF (On Time In Full), NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score). Методы технико-экономического анализа влияния логистического сервиса на экономические показатели организации. Технологии взаимодействия с потребителем при размещении и получении заказа. Формирование баз данных клиентских предпочтений и обратной связи для улучшения логистического сервиса с использованием электронного документооборота.

Тема 4. Мультиканальная логистика: синхронизация поставок для маркетплейсов, собственного сайта и офлайн-точек (ПК-1.26, ПК-1.27)

Понятие и сущность мультиканальной логистики (Omnichannel logistics). Сравнительный анализ каналов сбыта: маркетплейсы, собственный интернет-магазин, офлайн-точки продаж. Проблемы синхронизации товарных запасов между каналами. Методы управления единым складским остатком (единый пул). Технологии исполнения заказов: ship from store, click-and-collect (buy online pickup in store), BORIS (buy online return in store). Методы технико-экономического анализа эффективности мультиканальной логистики. Выбор эффективных каналов распределения готовой продукции с учетом

мультиканальности. Формирование баз данных товарных остатков и заказов с использованием API и EDI-технологий. Разработка организационно-управленческой документации для мультиканальной логистики.

Тема 5. Оптимизация доставки: курьерские службы, самовывоз, микрологистика (ПК-1.26, ПК-1.27)

Классификация способов доставки интернет-заказов: курьерская доставка, постаматы (PickPoint), пункты выдачи заказов (ПВЗ), самовывоз (click-and-collect). Модели взаимодействия с логистическими партнерами. Микрологистика: особенности «последней мили» (last mile delivery) в городской среде. Методы оптимизации маршрутов доставки. Оценка стоимости и качества различных способов доставки. Технологии взаимодействия с потребителем при выборе и отслеживании доставки (Track & Trace). Методы технико-экономического анализа показателей работы подразделений доставки. Выбор эффективных каналов распределения на основе анализа способов доставки. Формирование баз данных рейсов и отслеживания доставки с использованием современных технологий электронного документооборота.

Тема 6. Обратная логистика: работа с возвратами и рекламациями (ПК-1.26, ПК-1.27)

Понятие и сущность обратной логистики (reverse logistics) в интернет-торговле. Причины возвратов товаров: брак, несоответствие описанию, отказ от покупки. Процесс обработки возвратов: прием, проверка, сортировка, возврат денежных средств. Организация работы с рекламациями и претензиями. Экономическая эффективность управления возвратами. Методы технико-экономического анализа показателей работы подразделений по обработке возвратов. Технологии взаимодействия с потребителем при оформлении возврата. Формирование баз данных возвратов и претензий для анализа причин и оптимизации процессов с использованием современных технологий электронного документооборота.

Тема 7. Интеграция с маркетплейсами: API, EDI и синхронизация данных (ПК-1.26, ПК-1.27)

Понятие и виды интеграции с маркетплейсами. API (Application Programming Interface): принципы работы, основные функции для интернет-логистики (выгрузка товаров, синхронизация остатков, передача статусов заказов, загрузка трек-номеров). EDI (Electronic Data Interchange): стандарты, применение в интернет-логистике. Синхронизация данных между ERP/WMS и маркетплейсами. Технологии взаимодействия с потребителем через маркетплейсы (чаты, уведомления, статусы). Выбор эффективных каналов распределения на основе анализа возможностей интеграции. Формирование баз данных и разработка организационно-управленческой документации по интеграционным процессам с использованием современных технологий электронного документооборота.

Тема 8. Тренды и инновации в интернет-логистике (ПК-1.26, ПК-1.27)

Современные тренды развития интернет-логистики. Автоматизация складских процессов: роботизация, Voice Picking, система Put to Light. Беспилотные технологии в доставке: дроны, роботы-доставщики, автономные автомобили. Применение искусственного интеллекта и нейросетей для

прогнозирования спроса и оптимизации маршрутов. Блокчейн в логистике: отслеживание происхождения товаров, прозрачность поставок. Экологичная логистика (Green logistics) в интернет-торговле. Методы технико-экономического анализа эффективности внедрения инноваций. Выбор эффективных каналов распределения с учетом новых технологий. Формирование баз данных инновационных решений и разработка организационно-управленческой документации для внедрения новых технологий с использованием современных технологий электронного документооборота.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.02.01 Интернет-логистика входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74			D	P/ Passed
60-69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.ДЭ.02.01 Интернет-маркетинг используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

опрос, тестирование, задание открытого типа

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Понятие и роль интернет-логистики в современной торговле (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Ключевые отличия цифровой логистики от традиционной.
2. Влияние скорости доставки на конверсию продаж в e-commerce.
3. Основные вызовы, с которыми сталкивается интернет-логистика.
4. Роль логистики в формировании конкурентного преимущества онлайн-магазина.
5. Связь между логистикой и общей эффективностью e-commerce-бизнеса.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Основная задача интернет-логистики в e-commerce:
 - А) только хранение товаров;
 - Б) обеспечение эффективной доставки и управления цепями поставок;
 - В) разработка маркетинговых стратегий;
 - Г) создание интернет-магазинов.
2. Какой фактор НЕ является ключевым для цифровой логистики?
 - А) скорость доставки;
 - Б) автоматизация процессов;
 - В) офлайн-реклама;
 - Г) отслеживание заказов в реальном времени.
3. Что включает в себя понятие "последняя миля" в логистике?
 - А) доставка товара со склада до конечного покупателя;
 - Б) международная перевозка грузов;
 - В) хранение товаров на складе;
 - Г) упаковка товаров.
4. Как интернет-логистика влияет на конкурентоспособность бизнеса?
 - А) только за счет снижения цен на товары;
 - Б) через ускорение доставки и улучшение клиентского опыта;
 - В) исключительно за счет маркетинга;
 - Г) не влияет.
5. Что НЕ относится к преимуществам цифровой логистики?
 - А) автоматизация учета;
 - Б) увеличение времени доставки;
 - В) снижение логистических издержек;
 - Г) повышение точности выполнения заказов.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ.

Кейс 1. Вы продаете на маркетплейсе наборы для вышивания. Ваша карточка товара содержит: название «Набор для вышивания», одно фото (общий план), описание из двух предложений. Продажи низкие.

Вопросы:

1. Какие ошибки в контенте карточки товара вы видите?
2. Предложите конкретные улучшения для каждого элемента карточки.

Тема 2. Модели логистических процессов в онлайн-ритейле (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Основные модели логистики в e-commerce (FBM, FBA, dropshipping).
2. Преимущества и недостатки аутсорсинга логистики маркетплейсам.
3. Особенности работы с кросс-докингом в онлайн-торговле.
4. Принципы работы распределенных складов в e-commerce.

5. Влияние выбранной логистической модели на себестоимость доставки.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Какая модель логистики предполагает хранение и доставку товаров через маркетплейсы?
 - А) FBM (Fulfillment by Merchant);
 - Б) FBA (Fulfillment by Amazon);
 - В) Dropshipping;
 - Г) Кросс-докинг.
2. Что такое кросс-докинг?
 - А) хранение товаров на складе длительное время;
 - Б) перегрузка товаров без длительного хранения;
 - В) продажа товаров без их физического наличия;
 - Г) доставка товаров только курьером.
3. Какая модель логистики наиболее подходит для малого бизнеса с ограниченным бюджетом?
 - А) FBA;
 - Б) Dropshipping;
 - В) собственные склады;
 - Г) аренда крупных фулфилмент-центров.
4. Что НЕ является преимуществом модели FBA?
 - А) быстрая доставка;
 - Б) отсутствие необходимости управлять складом;
 - В) высокие комиссии за хранение;
 - Г) автоматическая обработка возвратов.
5. Какой процесс НЕ относится к логистическим моделям e-commerce?
 - А) фулфилмент;
 - Б) кросс-докинг;
 - В) SEO-оптимизация;
 - Г) дропшипинг.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ.

Кейс 1. Вы выбрали нишу «настольные лампы» на Ozon. С помощью сервиса аналитики вы получили данные: количество товаров в нише – 5000, средняя цена – 1500 руб., топ-3 продавца занимают 40% рынка.

Вопросы:

1. Оцените насыщенность ниши. Является ли она высококонкурентной?
2. Какой стратегию выхода вы выберете? Почему?

Тема 3. Влияние логистики на клиентский опыт и лояльность (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Связь между качеством доставки и NPS (индекс лояльности).
2. Как отслеживание заказа (трекинг) влияет на удовлетворенность клиентов.
3. Оптимальные сроки доставки для разных категорий товаров.
4. Влияние удобства возврата на повторные покупки.
5. Роль упаковки и презентации заказа в формировании клиентского опыта.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Какой фактор наиболее важен для клиента при выборе магазина?
 - А) только низкая цена;
 - Б) скорость и надежность доставки;
 - В) количество товаров в ассортименте;
 - Г) цвет упаковки.
2. Что такое NPS (Net Promoter Score)?
 - А) показатель лояльности клиентов;
 - Б) система складского учета;
 - В) метод расчета логистических издержек;
 - Г) технология доставки.
3. Как трекинг заказа влияет на удовлетворенность клиента?
 - А) не влияет;
 - Б) повышает прозрачность и доверие;
 - В) усложняет процесс доставки;
 - Г) увеличивает стоимость заказа.
4. Что НЕ относится к способам улучшения клиентского опыта в логистике?
 - А) удобные пункты самовывоза;
 - Б) быстрая обработка возвратов;
 - В) отсутствие информирования о статусе заказа;
 - Г) качественная упаковка.
5. Какой срок доставки считается оптимальным для e-commerce?
 - А) 7-10 дней;
 - Б) 1-3 дня;
 - В) 2 недели;
 - Г) не имеет значения.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ.

Кейс 1. Вы проанализировали 50 отзывов на товар-конкурент «кофемашина». Положительные отзывы чаще всего содержат слова: «компактная» (15 раз), «тихая» (12 раз), «легко моется» (10 раз). Отрицательные отзывы: «дорогие расходники» (8 раз), «сложное управление» (6 раз), «маленький объем воды» (5 раз).

Вопросы:

1. Какие сильные стороны конкурента вы выявили?
2. Какие боли и потребности клиентов не удовлетворены?
3. Как вы учтете эту информацию при создании своего товара и карточки?

Тема 4. Мультиканальная логистика: синхронизация поставок для маркетплейсов, собственного сайта и офлайн-точек (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Принципы управления запасами в мультиканальной логистике.
2. Способы синхронизации складов для разных каналов продаж.
3. Оптимизация доставки при работе с омниканальной моделью.
4. Влияние мультиканальности на себестоимость логистики.
5. Инструменты для контроля выполнения заказов из разных каналов.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое мультиканальная логистика?
А) управление поставками для разных каналов продаж;
Б) только онлайн-продажи;
В) только офлайн-магазины;
Г) производство товаров.
2. Как синхронизировать запасы между онлайн и офлайн-каналами?
А) использовать единую систему учета;
Б) вести учет в разных программах;
В) не синхронизировать;
Г) только вручную.
3. Что НЕ является преимуществом мультиканальной логистики?
А) снижение уровня остатков;
Б) увеличение числа ошибок;
В) улучшение обслуживания клиентов;
Г) гибкость управления.
4. Какой инструмент помогает управлять мультиканальными поставками?
А) ERP-система;
Б) только Excel;
В) бумажный журнал;
Г) телефонные звонки.
5. Как мультиканальность влияет на логистические издержки?
А) может сократить за счет оптимизации;
Б) всегда увеличивает;
В) не влияет;
Г) делает их непредсказуемыми.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ, используя четкие компактные формулировки.

Компания «ЭлектронПро» продает бытовую технику через маркетплейс Ozon, собственный интернет-магазин и 5 офлайн-точек. Учет остатков ведется отдельно для каждого канала. Из-за этого товар, проданный на Ozon, продолжает отображаться на сайте, и клиенты получают отказы. Время проверки наличия товара по офлайн-точкам составляет до 30 минут на заказ.

Вопросы:

1. Предложите технологическое решение для синхронизации остатков между каналами. Какие инструменты (API, EDI) необходимо использовать?
2. Разработайте структуру базы данных для единого учета товарных остатков. Какие поля обязательны?
3. Предложите 2-3 модели мультиканальной логистики, которые можно внедрить в компании.

Тема 5. Оптимизация доставки: курьерские службы, самовывоз, микрологистика (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Критерии выбора курьерской службы для онлайн-магазина.
2. Преимущества и недостатки модели "самовывоз из пункта выдачи".
3. Роль микрологистики в сокращении сроков доставки.
4. Оптимизация "последней мили" в условиях мегаполисов.
5. Влияние стоимости доставки на средний чек покупателя.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Какой метод доставки наиболее экономичен для интернет-магазина?
 - А) курьерская доставка до двери;
 - Б) самовывоз из пункта выдачи;
 - В) экспресс-доставка за 1 час;
 - Г) международная авиадоставка.
2. Что такое микрологистика?
 - А) доставка в пределах одного города или района;
 - Б) международные перевозки;
 - В) хранение товаров на складе;
 - Г) только авиаперевозки.
3. Какой фактор НЕ влияет на выбор курьерской службы?
 - А) стоимость доставки;
 - Б) скорость;
 - В) цвет униформы курьеров;
 - Г) покрытие зоны доставки.
4. Что НЕ относится к преимуществам самовывоза?
 - А) снижение затрат на доставку;
 - Б) удобство для клиентов;
 - В) увеличение времени получения заказа;
 - Г) возможность примерки товара.
5. Как оптимизировать "последнюю милю" доставки?

- А) использовать сеть пунктов выдачи;
- Б) игнорировать жалобы клиентов;
- В) увеличивать сроки доставки;
- Г) не отслеживать заказы.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания. Выполните необходимые расчеты, используя четкие компактные формулировки. Запишите решение и ответ.

Кейс 1. Вы планируете продавать на маркетплейсе электрические зубные щетки. Вы собрали данные о 10 товарах-конкурентах: средняя цена – 2500 руб., минимальная цена – 1800 руб., максимальная – 3500 руб.

Вопросы:

1. Какой ценовой диапазон вы выберете для старта? Почему?
2. Какие еще параметры конкурентов необходимо проанализировать перед запуском?

Тема 6. Обратная логистика: работа с возвратами и рекламациями (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Основные причины возвратов в e-commerce и способы их минимизации.
2. Оптимизация процесса приема и обработки возвратов.
3. Влияние политики возвратов на репутацию продавца.
4. Автоматизация проверки возвращаемых товаров.
5. Способы повторного использования возвращенного товара.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое обратная логистика?
 - А) процесс возврата товаров от клиентов;
 - Б) только доставка новых заказов;
 - В) производство товаров;
 - Г) маркетинговые акции.
2. Какой фактор чаще всего вызывает возвраты в e-commerce?
 - А) несоответствие товара описанию;
 - Б) быстрая доставка;
 - В) качественная упаковка;
 - Г) низкие цены.
3. Что НЕ относится к способам сокращения возвратов?
 - А) подробное описание товара;
 - Б) качественные фото;
 - В) скрытие недостатков товара;
 - Г) отзывы покупателей.
4. Как упростить процесс возврата для клиента?
 - А) предоставить простую инструкцию;
 - Б) усложнить процедуру;
 - В) игнорировать запросы;

- Г) не принимать возвраты.
5. Что делать с возвращенными товарами?
- А) проверить и вернуть на продажу;
 - Б) выбросить;
 - В) хранить без проверки;
 - Г) продавать как новые без проверки.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ, используя четкие компактные формулировки.

Интернет-магазин «МодныйСтиль» столкнулся с ростом возвратов с 8% до 20% за квартал. Основные причины: брак (35%), несоответствие описанию (25%), не подошел размер (40%). Обработка одного возврата занимает 14 дней. Склад возвратов переполнен.

Вопросы:

1. Предложите пошаговый алгоритм обработки возвращенного товара (от получения на складе до решения о его дальнейшей судьбе).
2. Разработайте фрагмент регламента работы с рекламациями: порядок регистрации жалобы, критерии принятия решения (удовлетворить/отказать), шаблон ответа клиенту.
3. Предложите 3 меры по предотвращению возвратов в будущем.

Тема 7. Интеграция с маркетплейсами: API, EDI и синхронизация данных (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Роль API в автоматизации загрузки товаров на маркетплейсы.
2. Преимущества EDI-обмена данными с логистическими операторами.
3. Синхронизация остатков между собственным складом и маркетплейсами.
4. Автоматическое обновление статусов заказов в реальном времени.
5. Проблемы интеграции с разными маркетплейсами и их решения.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Для чего используется API в работе с маркетплейсами?
 - А) для автоматического обмена данными;
 - Б) для создания рекламы;
 - В) для упаковки товаров;
 - Г) для телефонных переговоров.
2. Что такое EDI?
 - А) электронный обмен данными;
 - Б) система оплаты;
 - В) курьерская служба;
 - Г) складская технология.
3. Как синхронизировать остатки товаров с маркетплейсами?
 - А) через API или EDI;
 - Б) вручную каждый день;

- В) только по телефону;
 - Г) не синхронизировать.
4. Что НЕ является преимуществом интеграции с маркетплейсами?
- А) автоматическое обновление цен;
 - Б) ручной ввод данных для каждого заказа;
 - В) сокращение ошибок;
 - Г) экономия времени.
5. Какой формат данных чаще всего используется для интеграции?
- А) JSON или XML;
 - Б) PDF;
 - В) JPG;
 - Г) TXT.

Задание открытого типа:

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ, используя четкие компактные формулировки.

Кейс 1. Компания «Альфа» производит детские игрушки и планирует выйти на маркетплейс. Руководство рассматривает два варианта: Wildberries и Ozon. У компании ограниченный бюджет и нет собственного склада.

Вопросы:

1. Какую модель работы (FBS, FBO, FBY) вы порекомендуете компании? Почему?
2. Какой маркетплейс вы выберете для старта? Аргументируйте.

Тема 8. Тренды и инновации в интернет-логистике (ПК-1.26, ПК-1.27)

Вопросы для опроса

1. Перспективы использования дронов и роботов в доставке.
2. Развитие экологичной логистики в e-commerce.
3. Влияние блокчейна на прозрачность цепочек поставок.
4. Роль big data в оптимизации логистических маршрутов.
5. Будущее гиперлокальной доставки и dark stores.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитайте текст задания и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Запишите букву выбранного варианта ответа.

1. Какая технология НЕ относится к трендам в логистике?
 - А) дроны;
 - Б) блокчейн;
 - В) факсовые аппараты;
 - Г) роботизированные склады.
2. Как экологичная логистика влияет на бизнес?
 - А) повышает лояльность клиентов;
 - Б) увеличивает затраты;
 - В) не влияет;
 - Г) только для крупных компаний.
3. Что такое dark store?

- А) склад-магазин для быстрой доставки;
 - Б) обычный розничный магазин;
 - В) только онлайн-витрина;
 - Г) место для хранения архивов.
4. Как big data используется в логистике?
- А) для прогнозирования спроса;
 - Б) только для рекламы;
 - В) не используется;
 - Г) для создания упаковки.
5. Какое направление НЕ является перспективным в логистике?
- А) гиперлокальная доставка;
 - Б) ручной учет без автоматизации;
 - В) искусственный интеллект;
 - Г) умные склады.

Задание открытого типа

Прочитайте текст задания, проанализируйте предложенную ситуацию. Дайте развернутый обоснованный ответ, используя четкие компактные формулировки.

Интернет-магазин «БыстроДостав» рассматривает 3 инновации: роботизация склада (50 млн руб.), ИИ-прогнозирование спроса (12 млн руб.), роботы-доставщики (30 млн руб.). Бюджет — 40 млн руб. Требуемый срок окупаемости — не более 3 лет.

Вопросы:

1. Проведите анализ каждой инновации. Какую выгоду получит компания? Какие риски? Окупается ли она за 3 года?
2. Выберите 1-2 инновации для внедрения с учетом бюджета. Аргументируйте выбор.
3. Предложите 3 ключевых КРІ для оценки эффективности внедренной инновации.

Критерии оценивания опроса:

Баллы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания тестовых заданий:

Баллы	Описание критерия	
2	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания заданий открытого типа:

Баллы	Описание критерия	
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.	
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.	
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.	
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.	

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Баллы	Описание критерия	
3	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.	
2	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.	
1	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания	
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.	

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 10 (десять) баллов.

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент
КТ 1	10
КТ 2	10
Итого:	20

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1. Тема 1-4

Задание открытого типа:

Внимательно прочитайте условие кейса. Проанализируйте предложенную ситуацию. Ответьте на все поставленные вопросы, используя теоретические знания. Ваши ответы должны быть аргументированными, с четкими формулировками и обоснованием выбора тех или иных инструментов.

Задание 1

Компания «QuickBuy» (онлайн-продажа электроники) фиксирует 20% рост отказов от заказов из-за долгой доставки (5-7 дней). Средний чек – 5 000 руб., конверсия – 3%.

Вопросы:

Рассчитайте, сколько денег теряет компания ежемесячно (трафик – 10 000 посетителей/мес).

Предложите 3 способа сокращения сроков доставки без резкого роста затрат.

Обоснуйте, как изменения повлияют на NPS (индекс лояльности).

Задание 2

Стартап «EcoFood» использует дропшипинг для доставки органических продуктов. Клиенты жалуются на:

Нет трекинга заказов

30% посылок приходят с повреждениями

Средний срок доставки – 10 дней

Задание:

Составьте чек-лист из 5 пунктов для выбора надежного поставщика.

Разработайте систему мотивации поставщиков за сокращение сроков.

Предложите решение для внедрения трекинга с бюджетом до 50 000 руб.

Задание 3

Данные аналитики «AutoParts»:

40% задержек – "последняя миля"

Каждая задержка снижает NPS на 5 пунктов

Альтернативы: постаматы (+3 дня, -20% стоимости), свои курьеры (+1 день, +30% затрат)

Задание:

Постройте диаграмму Ишикавы с причинами задержек.

Выберите оптимальный способ доставки (обоснуйте расчетами).

Предложите 3 способа компенсации клиентам за задержки.

КТ – 2. Тема 5-8

Задание открытого типа:

Внимательно прочитайте условие кейса. Проанализируйте предложенную ситуацию. Ответьте на все поставленные вопросы, используя теоретические знания. Ваши ответы должны быть аргументированными, с четкими формулировками и обоснованием выбора тех или иных инструментов.

Задание 1

Магазин «FashionBox» (одежда) работает через FBA на Wildberries. Проблемы:

15% товаров теряются на складах маркетплейса;

Комиссия за хранение – 5 000 руб./мес;

Рейтинг продавца – 4.2/5;

Вопросы:

Рассчитайте годовые потери от пропаж (средняя цена товара – 2 000 руб., 50 ед./мес).

Сравните FBA с арендой своего склада (стоимость – 30 000 руб./мес, логистика – 20 руб./ед.).

Предложите 2 способа повышения рейтинга до 4.7+.

Задание 2

Компания «TechGuru» продает гаджеты через Ozon и свой сайт. Данные:

На Ozon – 70% продаж, но комиссия 15%

На сайте – доставка 3 дня (курьером), на Ozon – 1 день

Остатки на складе не синхронизированы

Задание:

Постройте схему интеграции остатков через API (опишите 3 ключевых этапа).

Рассчитайте, выгоднее ли развивать сайт, если привлечение клиента стоит 500 руб. (средний чек – 8 000 руб.).

Предложите тарифную политику для ускорения доставки на сайте.

Задание 3

«HomeDecor» обнаружил, что:

Клиенты готовы платить +10% за доставку за 1 день

Текущая маржа – 25%

Себестоимость экспресс-доставки – +15% к обычной

Вопросы:

Рассчитайте финансовый эффект за год (200 заказов/мес, средний чек – 6 000 руб.).

Проведите SWOT-анализ внедрения экспресс-доставки.

Разработайте акцию для продвижения услуги (например, "Первый экспресс-заказ бесплатно").

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания задания открытого типа:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы</i>	<i>14-20</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
	<i>7-13</i>	<i>Поверхностное описание без конкретных примеров</i>
	<i>0-6</i>	<i>Тема раскрыта минимально или не раскрыта вовсе</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>14-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
	<i>7-13</i>	<i>Правила грамматики, орфографии и пунктуации соблюдены частично, но они не влияют на понимание текста</i>
	<i>0-6</i>	<i>Многочисленные ошибки, затрудняющие восприятие текста</i>
<i>Стилистика</i>	<i>14-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
	<i>7-13</i>	<i>Стиль изложения в целом единый, но есть отдельные нарушения лаконичности или точности формулировок</i>
	<i>0-6</i>	<i>Несоответствие стиля теме, размытые формулировки, избыточность текста</i>
<i>Логика изложения</i>	<i>14-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
	<i>7-13</i>	<i>Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами</i>
	<i>0-6</i>	<i>Нарушена последовательность изложения, отсутствует логическая связь между частями текста</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>14-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
	<i>7-13</i>	<i>Частично оригинальные идеи, но присутствуют элементы шаблонного мышления</i>
	<i>0-6</i>	<i>Отсутствие оригинальности, использование шаблонных решений и подходов</i>
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Для выполнения заданий открытого типа обучающемуся необходимо наличие компьютера с доступом в сеть Интернет и установленным пакетом офисных программ (Microsoft Office или аналоги) для подготовки отчетов и презентаций.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Понятие и роль интернет-логистики в современной торговле

1. Интернет-логистика является ключевым элементом электронной коммерции.
2. Скорость доставки напрямую влияет на конкурентоспособность онлайн-магазина.
3. Логистические процессы в e-commerce требуют интеграции с IT-системами.
4. Автоматизация складов повышает эффективность обработки онлайн-заказов.
5. Клиенты ожидают прозрачности отслеживания заказов в реальном времени.
6. Стоимость доставки может влиять на решение о покупке в интернет-магазине.
7. Логистика в онлайн-торговле включает управление запасами, упаковку и доставку.
8. Фулфилмент-центры играют важную роль в интернет-логистике.
9. Качество логистики влияет на репутацию онлайн-ритейлера.
10. Современные логистические решения помогают снижать издержки в e-commerce.

Тема 2. Модели логистических процессов в онлайн-ритейле

1. D2C-модель предполагает прямые поставки от производителя к потребителю.
2. Dropshipping исключает необходимость хранения товаров у продавца.
3. Модель «кросс-докинг» ускоряет обработку заказов за счет минимизации хранения.
4. Фулфилмент-услуги включают хранение, упаковку и доставку товаров.
5. Логистика по подписке требует точного прогнозирования спроса.
6. Модель «Just-in-Time» снижает затраты на хранение товаров.
7. Агрегаторы заказов оптимизируют доставку за счет объединения отправок.
8. Логистика flash-продаж требует высокой скорости обработки заказов.
9. Мультискладская модель сокращает сроки доставки в разных регионах.
10. Автоматизированные склады повышают точность комплектации заказов.

Тема 3. Влияние логистики на клиентский опыт и лояльность

1. Скорость доставки является одним из ключевых факторов удовлетворенности клиентов.
2. Отслеживание заказов в реальном времени повышает доверие покупателей.
3. Гибкие варианты доставки (курьер, самовывоз, постаматы) улучшают клиентский опыт.
4. Ошибки в доставке снижают лояльность клиентов.
5. Бесплатная доставка может увеличить средний чек заказа.
6. Удобная упаковка влияет на восприятие бренда покупателем.
7. Простота возврата товаров повышает доверие к онлайн-магазину.
8. Персонализированные сроки доставки улучшают удовлетворенность клиентов.
9. Логистические задержки могут привести к оттоку покупателей.
10. Качественная логистика способствует повторным покупкам.

Тема 4. Мультиканальная логистика: синхронизация поставок для маркетплейсов, собственного сайта и офлайн-точек

1. Мультиканальная логистика требует единой системы управления запасами.
2. Синхронизация данных между каналами продаж предотвращает overselling.
3. Интеграция с маркетплейсами упрощает управление остатками.
4. Общий склад для онлайн и офлайн-каналов оптимизирует логистику.
5. Разные каналы продаж могут требовать различных логистических стратегий.
6. Автоматизация процессов помогает синхронизировать мультиканальные поставки.
7. Логистика для маркетплейсов требует соблюдения их правил и сроков.
8. Ошибки в синхронизации могут привести к недовольству клиентов.
9. Мультиканальная логистика увеличивает операционную сложность.
10. Использование WMS упрощает управление мультиканальными поставками.

Тема 5. Оптимизация доставки: курьерские службы, самовывоз, микрологистика

1. Курьерская доставка обеспечивает максимальный комфорт для клиента.
2. Самовывоз снижает логистические затраты для продавца.
3. Микрологистика ускоряет доставку в пределах города.
4. Оптимизация маршрутов курьеров сокращает время доставки.
5. Постаматы уменьшают затраты на последнюю милю.
6. Локальные склады ускоряют выполнение заказов в регионах.
7. Динамическое ценообразование на доставку повышает ее эффективность.
8. Автоматизация выбора способа доставки улучшает клиентский опыт.
9. Партнерство с несколькими курьерскими службами увеличивает гибкость.
10. Анализ данных помогает оптимизировать зоны покрытия доставки.

Тема 6. Обратная логистика: работа с возвратами и рекламациями

1. Возвраты являются неотъемлемой частью онлайн-торговли.
2. Простая процедура возврата повышает лояльность клиентов.
3. Автоматизация обработки возвратов ускоряет процесс.
4. Анализ причин возвратов помогает улучшить ассортимент.
5. Реселл возвращенных товаров может снизить убытки.
6. Неправильная упаковка может увеличить процент возвратов.
7. Ложные возвраты требуют дополнительных проверок.
8. Обратная логистика увеличивает затраты ритейлера.
9. Четкие правила возврата уменьшают количество споров.
10. Интеграция с поставщиками упрощает процесс возвратов.

Тема 7. Интеграция с маркетплейсами: API, EDI и синхронизация данных

1. API-интеграция автоматизирует обмен данными с маркетплейсами.
2. EDI-документооборот стандартизирует взаимодействие с партнерами.
3. Синхронизация остатков предотвращает overselling.
4. Автоматическое обновление цен повышает конкурентоспособность.
5. Интеграция с маркетплейсами требует настройки правил выгрузки.
6. Ошибки в синхронизации могут привести к блокировке аккаунта.
7. Единая система управления упрощает работу с несколькими маркетплейсами.
8. API позволяет автоматизировать обработку заказов.
9. Ручное управление данными увеличивает риск ошибок.
10. Интеграционные решения снижают операционные издержки.

Тема 8. Тренды и инновации в интернет-логистике

1. Дроны и роботы начинают использоваться для доставки товаров.
2. ИИ помогает прогнозировать спрос и оптимизировать маршруты.
3. Зеленые инициативы влияют на выбор логистических решений.
4. Подписки на доставку становятся популярными среди покупателей.
5. Same-day delivery становится стандартом в крупных городах.
6. Блокчейн повышает прозрачность цепочек поставок.
7. Микрологистические хабы ускоряют доставку в пределах города.
8. Автоматизированные склады снижают зависимость от ручного труда.
9. Голосовые помощники упрощают отслеживание заказов.
10. Персонализированные предложения доставки улучшают клиентский опыт.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и	1-59

последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	
--	--

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно- телекоммуникационной сети

Интернет

8.1. Основная литература

Никишов, С. И. Цифровая трансформация логистики : монография / С. И. Никишов. — Москва : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-7749-1516-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1085566> (дата обращения: 02.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

Брагин, Л. А. Организация розничной торговли в сети Интернет : учебное пособие / Л.А. Брагин, Т.В. Панкина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 120 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0900-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2126633> (дата обращения: 05.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

Савченко, Е. В. Логистика : учебное пособие / Е. В. Савченко, Т. В. Чибикова. — Омск : ОмГТУ, 2023. — 139 с. — ISBN 978-5-8149-3602-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/421682> (дата обращения: 01.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.2. Дополнительная литература

Интернет-маркетинг : учебник для вузов / под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15098-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510958> (дата обращения: 05.04.2026).

Прохорова, М. В. Организация работы интернет-магазина : практическое пособие / М. В. Прохорова, А. Л. Коданина. - 6-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 332 с. - ISBN 978-5-394-05311-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2083270> (дата обращения: 05.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

Шамина, И. С. Маркетплейсы: как заработать свой первый миллион. Инструкция для начинающих : научно-популярное издание / И. С. Шамина. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 272 с. - ISBN 978-5-9729-1451-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2094438> (дата обращения: 05.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Интернет-ресурсы

ЭБС «ЛАНЬ» - <https://e.lanbook.com>

ЭБС «ЗНАНИУМ» - <https://znanium.ru>

ЭБС «SOCHUM» - <https://sochum.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office

