

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Заступник керівника  
(проректор з науково-педагогічної  
роботи)

 М. В. Афанасьєв


Логістичне обслуговування

робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань 07 "Управління та адміністрування"  
Спеціальність 073 "Менеджмент"  
Освітній рівень перший (бакалаврський)  
Освітня програма «Логістика»

Вид дисципліни вибіркова  
Мова викладання, навчання та оцінювання українська

Завідувач кафедри менеджменту,  
логістики та економіки

 Ястремська О. М.

Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2019

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри менеджменту, логістики та економіки  
Протокол № 1 від 21.08.2019 р.

Розробники:

Сігаєва Т.Є., к.е.н., доц. кафедри менеджменту, логістики та економіки

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри– розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## 1. Вступ

**Анотація навчальної дисципліни:** Одним із основних елементів, що забезпечує конкурентну перевагу підприємств є логістичне обслуговування. Конкурентна перевага досягається за рахунок підтримання необхідного рівня обслуговування споживачів при одночасному зниженні витрат на його забезпечення. Тому оволодіння навиками організації логістичного обслуговування споживачів є невід'ємним елементом підготовки менеджерів-логістів.

По мірі ускладнення ринкових умов функціонування підприємств підвищується актуальність логістичного підходу до його управління. Це пояснюється цілою низкою факторів, серед яких розширення асортименту і ріст номенклатури реалізованої продукції, відповідно, великий обсяг фізичних операцій в системах постачання та розподілу, ускладнення планування виробництва, підвищення вимог до рівня обслуговування.

навчальна дисципліна «Логістичне обслуговування» спрямована на спрямована на засвоєння студентами теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

**Предметом** дисципліни є загальні принципи та закономірності управління потоками послуг, критерії та методи оцінки якості обслуговування, стандарти якості.

Основними завданнями, що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є:

набуття студентами глибоких теоретичних знань з питань концепції, стратегії та тактики логістичного обслуговування;

опанування студентами методичним інструментарієм розроблення та реалізації завдань логістичного обслуговування;

оволодіння навичками логістичного мислення та розроблення пропозицій щодо удосконалення логістичного сервісу і механізмів його функціонування;

набуття навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

Це обумовлює актуальність та важливість вивчення даної дисципліни студентами освітньої програми «Логістика».

**Метою** навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» спрямована на засвоєння студентами теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

Курс	4	
Семестр	7	
Кількість кредитів ECTS	5	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	32
	практичні	32
Самостійна робота	86	
Форма підсумкового контролю	іспит	

**Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:**

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Логістика	Моделювання інноваційно-логістичних процесів
Менеджмент	Інформаційні системи в логістиці

## 2. Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Здатність розробляти стратегію логістичного сервісу	Визначати сутність понять «обслуговування споживачів», «послуга» та їх класифікація. Основні складові системи оцінки рівня обслуговування. Визначати сутності категорій „логістичне обслуговування”, „послуга”, „сервіс”; класифікації видів сервісного обслуговування. Ідентифікувати ключові проблеми логістичного обслуговування та сервісу.
Здатність організувати логістичне обслуговування споживачів	Основні принципи та елементи формування систем обслуговування. Знання принципів та елементів формування систем обслуговування Презентувати результати розробки систем обслуговування
Здатність управляти замовленнями в системі логістичного обслуговування	Сутність понять „управління замовленнями” та „цикл замовлення”. Системний підхід до процесу функціонування системи обслуговування споживачів. Знання організації логістичного обслуговування замовлень споживачів. Організувати логістичне обслуговування споживачів; Управляти замовленнями в системі логістичного обслуговування.
Здатність розробляти систему обслуговування споживачів	Основні характеристики логістичних послуг. Знання концепцій сервісної логістики та методів оцінки рівня сервісу. Здійснювати оцінку рівня сервісу. Ефективно ранжувати перелік логістичних послуг за ступенем їх впливу на рівень сервісу.
Здатність визначати оптимальний рівень логістичного сервісу	Визначення оптимального рівня сервісу. Знання основних стратегій досягнення оптимального рівня сервісу. Визначати оптимальний рівень логістичного сервісу. Самостійно оптимізувати рівень сервісу.



### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. Основи логістичного обслуговування**

##### **Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування.**

###### *1.1.1 Сутність логістичного обслуговування.*

Поняття „обслуговування споживачів”. Задача логістики обслуговування та функція обслуговування. Поняття „послуга” й класифікація послуг. Вимоги до організації обслуговування споживачів.

###### *1.2. Класифікація видів сервісного обслуговування продукції.*

Сервіс споживацького попиту. Виробничий сервіс. Післяпродажне обслуговування. Інформаційне обслуговування. Фінансово-кредитний сервіс.

###### *1.3. Система оцінки сервісного обслуговування продукції.*

Поняття „оцінка рівня обслуговування”. Основні складові системи оцінки рівня обслуговування. Основні фізичні одиниці виміру. Оціночна база, що визначає рівень агрегування показників оцінки рівня обслуговування. Категорії якості. Фактори, що визначають якість продукції і рішення споживачів щодо її купівлі. Форми оцінки рівня обслуговування.

##### **Тема 2. Принципи формування систем обслуговування**

###### *2.1. Основні принципи формування систем обслуговування.*

Основні вимоги, що пред'являються до формування систем обслуговування. Основними принципами системного аналізу стосовно синтезу системи обслуговування споживачів: принцип оптимальності; принцип емерджентності; принцип системності; принцип ієрархії; принцип інтеграції; принцип формалізації та інші.

###### *2.2. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування*

Система логістичної інформації. Сучасні системи збору й обробки інформації.

###### *2.3. Основні елементи системи обслуговування споживачів.*

Короткий опис системи обслуговування споживачів. Процес розробки і подальшого надання обслуговування. Специфікація обслуговування. Специфікація надання обслуговування. Специфікація контролю над рівнем обслуговування. Основні підходи до рішення задачі контролю над якістю обслуговування споживачів.

###### *2.4. Розробка стандартів системи обслуговування споживачів.*

Процес розробки системи обслуговування. Методика розробки і впровадження системи обслуговування. Оцінка фактичного стану підприємства і планування діяльності по розробці і впровадженню системи обслуговування. Документальне оформлення (розробка процедур) обслуговування споживачів. Впровадження системи обслуговування споживачів. Організація внутрішнього аудиту і оцінки рівня обслуговування споживачів.

##### **Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів.**

###### *3.1. Формування партнерських відносин з постачальниками й споживачами.*

Підходи до вибору постачальника. Визначення рейтингу постачальника. Контроль якості поставок. Лояльні клієнти та їх обслуговування. Сучасні системи формування партнерських відносин зі споживачами.

###### *3.2. Управління замовленнями в системі логістичного обслуговування.*

Сутність «управління замовленнями» та «цикл замовлення». Стадії циклу замовлення: планування замовлень; видача замовлення; обробка замовлення; збір; комплектація замовлення; доставка замовлення. Завдання управління процесами виконання замовлень споживачів.

### *3.3. Організація логістичного обслуговування замовлень споживачів.*

Система обслуговування споживачів. Проблеми у області обслуговування споживачів. Рівень логістичного обслуговування. Система обслуговування споживачів на підприємстві. Системний підхід до процесу функціонування системи обслуговування споживачів. Чинники які забезпечують складність організації системи обслуговування споживачів.

### *3.4. Концепція циклу логістичного обслуговування.*

Цикл логістичного обслуговування та його етапи. Теорія циклів. Формування циклу обслуговування. Функціональні елементи логістики, як структурна основа системи обслуговування.

## **Змістовий модуль 2. Логістичний сервіс і система якості обслуговування споживачів**

### **Тема 4. Логістичний сервіс.**

#### *4.1. Сутність та значення логістичного сервісу.*

Сервіс у логістиці. Поняття „логістика сервісного відгуку”. Основні характеристики логістичних послуг. Класифікація логістичних послуг.

#### *4.2. Концепції сервісної логістики.*

Концепція досконалого обслуговування. Концепція повного задоволення споживачів. Концепція функціонально-структурної оптимізації обслуговування споживачів.

#### *4.3. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування*

Стратегічні рішення в обслуговуванні споживачів й матеріальних потоків. Види стратегій логістичного обслуговування.

### **Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів.**

#### *5.1. Витрати на логістичне обслуговування споживачів*

Види витрат на логістичне обслуговування. Склад загальних витрат. Напрями мінімізації витрат на логістичне обслуговування.

#### *5.2. Оцінка рівня логістичного обслуговування.*

Рівень логістичного сервісу. Методи оцінки рівня сервісу. Кількісні і якісні форми оцінки рівня обслуговування. Класифікаційні, обмежувальні і оцінні показники обслуговування. Експертне оцінювання рівня обслуговування. Диференціальний метод оцінки. Комплексний метод.

#### *5.3. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживачами.*

Особливості оптимізації рівня логістичного обслуговування. Складові достатнього рівня обслуговування в умовах конкуренції.

### **Тема 6. Система якості логістичного обслуговування.**

#### *6.1. Управління якістю в системі логістики.*



Значення поняття „якість” для різних категорій споживачів. Якість обслуговування. Концептуальна основа управління якістю продукції, виражена в стандартах ISO 9000. Сутність управління якістю обслуговування споживачів. Процес управління якістю. Основні концепції контролю над якістю обслуговування. Принципи управління якістю обслуговування.

6.2. *Стандарти якості та їх роль в забезпеченні високою рівня логістичного сервісу.*

Міжнародна Організація Стандартизації – ISO. Стандарти ISO серії 9000. Елементи системи якості по ISO 9000-1. Структура сімейства стандартів ISO 9000.

6.3. *Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.*

Загальне керівництво якістю. Система планування якості. Забезпечення якості. Поліпшення якості. Концепція TQM та її принципи. Концептуальні складові ISO 9000 і TQM. Цілі підприємства у області якості логістичного обслуговування.

#### **4. Порядок оцінювання результатів навчання**

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

модульний контроль, що проводиться у формі колоквиуму як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; вміння поєднувати теорію з практикою при розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань; структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми; самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу; використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ; оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки.

**Підсумковий контроль** знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Кожен екзаменаційний білет складається із 5 практичних ситуацій (два стереотипних, два діагностичних та одне евристичне завдання), які дозволяють діагностувати рівень теоретичної підготовки студента і рівень його компетентності з навчальної дисципліни.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімумально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімумально можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.



**Розподіл балів за тижнями**  
**Семестр 7**

Теми змістового модуля			Лекційні заняття	Практичні заняття	Поточні роботи	Есе	Колоквіум	Усього
<b>Змістовий модуль 1.</b>	Тема 1	1 тиждень	1	1				
	Тема 1	2 тиждень	1	1				
	Тема 2	3 тиждень	1	1				
	Тема 2	4 тиждень	1	1	2			
	Тема 2	5 тиждень	1	1				
	Тема 3	6 тиждень	1	1				
	Тема 3	7 тиждень	1	1			10	
<b>Змістовий модуль 2.</b>	Тема 3	8 тиждень	1	1				
	Тема 4	9 тиждень	1	1				
	Тема 4	10 тиждень	1	1				
	Тема 4	11 тиждень	1	1				
	Тема 5	12 тиждень	1	1	2			
	Тема 5	13 тиждень	1	1		4		
	Тема 5	14 тиждень	1	1				
	Тема 6	15 тиждень	1	1			10	
	Тема 6	16 тиждень	1	1				
	Тема 6	17 тиждень						
Іспит								40
<b>Усього</b>			16	16	4	4	20	100

## Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

## 5. Рекомендована література

### Основна

1. Денисенко М. П., Левковець П. Р., Михайлова Л. І., Кириченко О. А., Лаптев С. М., Бондаренко О. С., Євсейцева О. С., Кабанов В. Г., Маруніч В. С., Грисюк Ю. С., Вакарчук І. М., Смоловик О. М. Організація та проектування логістичних систем [Текст] : підручник; затв. МОН / за ред. М.П. Денисенка, П.Р. Левковця, Л.І. Михайлової. – К. : Центр навчальної літератури, 2018 – 333 с.

2. Мельникова К.В., Таньков К.М. Логістичне обслуговування [Текст] : конспект лекцій / Харківський національний економічний університет. – Х. : ХНЕУ, 2006 – 154 с.

3. Сумець О.М., Білоцерківський О.Б., Голофаєва І.П. Логістика: теорія, ситуації, практичні завдання [Текст] : навч. посібник / за ред. О.М. Сумця. – Х. : Міськдрук, 2010 – 211 с.

### Додаткова

4. Альбеков А. У. Коммерческая логистика / А. У. Альбеков, О. А. Митько. — Ростов н/Д: Феникс, 2012. — 416 с.

5. Бауэрсокс Доналд Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок: Пер. с англ. / Бауэрсокс Доналд Дж., Клосс Дейвид Дж. — Москва.: ЗАО "Олимп-Бизнес", 2014. — 640 с.

6. Гаджинский А. М. Логистика: Учебн. пособие. — М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2003. — 408 с.

7. Григорак М.Ю., Карпунь О. В. Логістичне обслуговування: Навчальний посібник. — К.: НАУ, 2007. — 160с.

8. Джонсон Дж. Современная логистика, Пер. с англ. / Дж. Джонсон, Д. Ф. Вуд, Д. Л. Вордлоу, П. Р. Мерфи. — 7-е изд.: — М.: Изд. дом "Вильямс", 2002. — 624 с.

9. Зеваков А. М. Логистика производственных и товарных запасов. Учебник / А. М. Зеваков, В. В. Петров. — СПб.: Изд. Михайлова В. А., 2002. — 320 с.

10. Крикавський Є. Логістика. Для економістів: Підручник. — Львів: Вид. НУ "Львівська політехніка", 2004. — 448 с.
11. Леншин И. А. Основы логистики: Учебн. пособие. — М.: Машиностроение, 2002. — 464 с.
12. Логистика: Учебн. пособие / Под ред. Б. А. Аникина. — М.: ИНФРА-М, 1997. — 328 с.
13. Миротин Л. Б. Сервис в логистике / Л. Б. Миротин, Ы. Э.Ташбаев, А. Г. Касенов. — М.: ИНФРА-М., 2001. — 188 с.
14. Миротин Л. Б. Транспортно-логистическое обслуживание: Учебное пособие / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, И. П. Мишутушкин, А. Г. Касенов. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 212 с.
15. Модели и методы теории логистики / Под ред. В. С. Лукинского — СПб.: Питер, 2003. — 176 с.
16. Неруш Ю. М. Логистика: Учебник для вузов. — М.: Юнити-Дана, 2000. — 388 с.
17. Окландер М. А. Промислова логістика: Навчальний посібник / М. А. Окландер, О. П. Хромов. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 222 с.
18. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 504 с.
19. Чудаков А. Д. Логистика: Учебник. — М.: Изд. РДЛ, 2003. — 480 с.
20. Интегрированная логистика накопительно-распределительных комплексов (склады, транспортные узлы, терминалы): Учебник для транспортных вузов / Под общ. ред. Л. Б. Миротина. — М.: Изд. "Экзамен", 2003. — 448 с.
21. Мате Э. Логістика: Пер. с франц. / Э. Мате, Д. Тиксье; [Под ред. Н. В. Куприенко. — СПб.: Изд. дом "Нева"; М.: "ОЛМА-ПРЕСС Инвест", 2013. — 128 с.
22. Международные стандарты. Управление качеством продукции. ИСО 9000 — ИСО 9004, ИСО 8402. — Москва.: 2017. — 96 с.
23. Миротин Л. Б. Логистика интегрированных цепочек поставок: Учебник / Л. Б. Миротин, А. Г. Некрасов. — М.: Изд. "Экзамен", 2003. — 256 с.
24. Нагловский С. Н. Логистика проектирования и менеджмента производственно-коммерческих систем. — Калуга: Манускрипт, 2002. — 336 с.
25. Окрепилов В. В. Управление качеством и конкурентоспособностью. Учебное пособие. — СПб.: Изд. СПбУЭФ, 2017. — 248 с.
26. Родионова В. Н. Логистика: Конспект лекцій / В. Н. Родионова, О. Г. Турове, Н. В. Федорова. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 160 с.
27. Родников А. Н. Логистика: Терминологический словарь. — М.: Экономика, 2005. — 252 с.
28. Сергеев В. И. Логистические системы мониторинга цепей поставок. Учеб. пособие / В. И. Сергеев, И. В. Сергеев. — М.: ИНФРА-М, 2013. — 172 с.
29. Стаханов В. Н. Теоретические основы логистики / В. Н. Стаханов, В. Б. Украинцев. — Ростов н/Д: "Феникс", 2001. — 160 с.
30. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: Сокр. пер. с англ. — Москва.: Экономика, 2014. — 472с.



31. Филоненко В. Г. Система материально-технического обеспечения. Маркетинг. Логистика: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, Единство, 2013. — 64 с.

32. Чеботаев А. А. Логистика. Логистические технологии: Учебное пособие. — Москва.: Издательско-торговая корпорация.

### **Інформаційні ресурси**

33. <http://www.logistika-prim.ru/logistika> «Специализированный научно-практический журнал «Логистика».

34. <http://lscm.ru/node/22> «Научно-аналитический журнал «Логистика и управление цепями поставок».

35. <http://journals.kpi.ua/ua/22> «Сучасні проблеми економіки і підприємництво»: збірник наукових праць.