

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**Робоча програма  
навчальної дисципліни  
"ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ"  
для студентів напряму підготовки  
6.030601 "Менеджмент"  
денної форми навчання**

**Харків. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016**

Затверджено на засіданні кафедри економіки, організації і планування діяльності підприємства.

Протокол № 1 від 27.08.2015 р.

*Самостійне електронне текстове мережне видання*

**Укладач** Мельникова К. В.

Р 58 Робоча програма навчальної дисципліни "Логістичне обслуговування" для студентів напряму підготовки 6.030601 "Менеджмент" денної форми навчання : [Електронне видання] / уклад. К. В. Мельникова. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 42 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами. Вміщено плани лекцій, практичних та семінарських занять, матеріали для закріплення знань (завдання для самостійної роботи, контрольні запитання), критерії оцінювання знань студентів, професійні компетентності, якими повинен володіти студент після вивчення дисципліни.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.030601 "Менеджмент" денної форми навчання.

## Вступ

Одним із основних елементів, що забезпечує конкурентну перевагу підприємств, є логістичне обслуговування. Конкурентна перевага досягається за рахунок підтримання необхідного рівня обслуговування споживачів за умови одночасного зниження витрат на його забезпечення. Тому оволодіння навичками організації логістичного обслуговування споживачів є невід'ємним елементом підготовки менеджерів-логістів.

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

Значення логістичного обслуговування росте у зв'язку з розвитком оптової та роздрібною торгівлі, появою електронної комерції, а також попитом споживачів на нові види послуг.

Навчальна дисципліна "Логістичне обслуговування" є вибірковою навчальною дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього ступеня "бакалавр" напряму підготовки 6.030601 "Менеджмент" для денної форми навчання.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрямок підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 2	Галузь знань 0306 "Менеджмент і адміністрування"	за вибором
Змістових модулів – 2	Напрямок підготовки 6.030601 "Менеджмент"	Рік підготовки
		4-й
Загальна кількість годин – 72		Семестр
		7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2; самостійної роботи студента – 2,5	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції
		14 год
		Практичні, семінарські
		16 год
		Самостійна робота
		42 год (у т. ч. ПМК 2 год)
		Вид контролю
		ПМК

*Примітка.* Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 41 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета викладання навчальної дисципліни:** формування у майбутніх фахівців теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

**Основними завданнями,** що вирішуються в процесі викладання дисципліни, є:

набуття студентами глибоких теоретичних знань із 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 вдосконалення логістичного сервісу та механізмів його функціонування;

формування навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

**Предметом навчальної дисципліни** "Логістичне обслуговування" є загальні принципи та закономірності управління потоками послуг, критерії та методи оцінювання якості обслуговування, стандарти якості.

Із метою кращого засвоєння навчального матеріалу дисципліни студенти повинні до його початку опанувати знаннями та навичками в галузі "Загальної економічної теорії", "Інформатики і комп'ютерної техніки", "Макроекономіки", "Мікроекономіки", "Фінансів підприємств", "Маркетингу", "Основ менеджменту", "Економіки підприємства", "Менеджменту якості і сертифікації", "Основ логістики", "Функціональної логістики".

У свою чергу, знання з даної дисципліни забезпечують успішне виконання курсових проектів, бакалаврських випускних робіт і дипломних проектів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**знати:**

сутність категорій "логістичне обслуговування", "послуга", "сервіс";

класифікацію видів сервісного обслуговування;

принципи формування систем обслуговування;

основні елементи системи обслуговування споживачів;

організацію логістичного обслуговування замовлень споживачів;

основи розроблення стандартів логістичного обслуговування;

міжнародні стандарти якості обслуговування.

**вміти:**

розробляти стратегію логістичного обслуговування;

організовувати логістичне обслуговування споживачів;

управлять замовленнями в системі логістичного обслуговування;

розробляти систему обслуговування споживачів;

визначати оптимальний рівень логістичного обслуговування;  
 формувати мережі сервісних центрів;  
 забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями, що наведені в табл. 2.1. та табл. 2.2.

Таблиця 2.1

**Професійні компетентності,  
 які отримують студенти  
 після вивчення навчальної дисципліни**

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
ЛО 1	Здатність до розроблення системи логістичного обслуговування	Здатність розробляти стратегію логістичного сервісу
		Здатність організувати логістичне обслуговування споживачів
		Здатність управляти замовленнями в системі логістичного обслуговування
ЛО 2	Здатність до формування системи логістичного сервісу та системи якості обслуговування	Здатність розробляти систему обслуговування споживачів
		Здатність визначати оптимальний рівень логістичного сервісу
		Здатність забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000

**Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни  
"Логістичне обслуговування"  
за Національною рамкою кваліфікацій України**

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Мінімальний досвід	Знання	Вміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
<b>Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування</b>					
Здатність розробляти стратегію логістичного сервісу	Сутність понять "обслуговування споживачів", "послуга" та їх класифікація. Основні складові системи оцінювання рівня обслуговування	Знання сутності категорій "логістичне обслуговування", "послуга", "сервіс"; класифікації видів сервісного обслуговування	Ідентифікувати ключові проблеми логістичного обслуговування та сервісу	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо розроблення та реалізації господарських рішень у сфері логістичного обслуговування	Відповідальність за точну ідентифікацію ключових послуг на підприємстві; розроблення та реалізацію господарських рішень у сфері обслуговування
<b>Тема 2. Принципи формування систем обслуговування</b>					
Здатність організувати логістичне обслуговування споживачів	Основні принципи та елементи формування систем обслуговування	Знання принципів та елементів формування систем обслуговування	Ідентифікувати елементи формування систем обслуговування та розробляти системи обслуговування споживачів	Презентувати результати розробки систем обслуговування	Відповідальність за точність і коректність формування принципів систем обслуговування

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів</b>					
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	Організовувати логістичне обслуговування споживачів. Управляти замовленнями в системі логістичного обслуговування	Презентувати результати організації логістичного обслуговування споживачів	Самостійно приймати управлінські рішення та відповідати за організацію логістичного обслуговування споживачів
<b>Тема 4. Логістичний сервіс</b>					
∞ Здатність розробляти систему обслуговування споживачів	Основні характеристики логістичних послуг	Знання концепцій сервісної логістики та методів оцінювання рівня сервісу	Здійснювати оцінювання рівня сервісу	Ефективно ранжувати перелік логістичних послуг за ступенем їх впливу на рівень сервісу	Приймати рішення стосовно концепції сервісної логістики
<b>Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів</b>					
Здатність визначати оптимальний рівень логістичного сервісу	Визначення оптимального рівня сервісу	Знання основних стратегій досягнення оптимального рівня сервісу	Визначати оптимальний рівень логістичного сервісу	Презентувати результати визначення оптимального рівня логістичного сервісу	Самостійно оптимізувати рівень сервісу
<b>Тема 6. Система якості логістичного обслуговування</b>					
Здатність забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000	Поняття "якість обслуговування"	Знати міжнародні стандарти якості та особливості управління якістю обслуговування споживачів	Забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000	Здійснювати ефективне керівництво якістю	Приймати рішення стосовно управління якістю обслуговування споживачів



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

#### **Змістовий модуль 1**

#### **Основи логістичного обслуговування**

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

###### *1.1 Сутність логістичного обслуговування.*

Поняття "обслуговування споживачів". Завдання логістики обслуговування та функція обслуговування. Поняття "послуга" та 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 оцінювання сервісного обслуговування продукції.*

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

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

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

Основні вимоги, що висуваються 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 ін.

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

Система логістичної інформації. Сучасні системи збору й оброблення інформації.

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

Короткий опис системи обслуговування споживачів. Процес розроблення та подальшого обслуговування. Специфікація обслуговування. Специфікація обслуговування. Специфікація контролю над рівнем

обслуговування. Основні підходи до рішення завдання контролю над якістю обслуговування споживачів.

*2.4. Розроблення стандартів системи обслуговування споживачів.*

Процес розроблення системи обслуговування. Методика розроблення і впровадження системи обслуговування. Оцінювання фактичного стану підприємства і планування діяльності з розроблення і впровадження системи обслуговування. Документальне оформлення (розроблення процедур) обслуговування споживачів. Упровадження системи обслуговування споживачів. Організація внутрішнього аудиту і оцінювання рівня обслуговування споживачів.

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

*3.1. Формування партнерських відносин із постачальниками та 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; оброблення замовлення; збір; комплектація замовлення; доставка замовлення. Завдання управління процесами виконання замовлень споживачів.

*3.3. Організація логістичного обслуговування замовлень споживачів.*

Система обслуговування споживачів. Проблеми у сфері 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 і 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. Оцінювання рівня логістичного обслуговування.*

Рівень логістичного сервісу. Методи оцінювання рівня сервісу. Кількісні і якісні форми оцінювання рівня обслуговування. Класифікаційні, обмежувальні й оцінні показники обслуговування. Експертне оцінювання рівня обслуговування. Диференціальний метод оцінювання. 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, наведена 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 у забезпеченні високого рівня логістичного сервісу.

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

6.3. Забезпечення якості послуг у 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 сфері якості логістичного обслуговування.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Із самого початку вивчення навчальної дисципліни кожен студент має бути ознайомлений як із робочою програмою навчальної дисципліни і формами організації навчання, так і зі структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. Навчальний модуль – це окремий, відносно самостійний блок дисципліни, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Тематичний план дисципліни складається з двох змістових модулів (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

### Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
лекційні		практичні, семінарські	проведення підсумкового контролю	самостійна робота	
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1</b>					
<b>Основи логістичного обслуговування</b>					
Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування	12	2	2	–	8

1	2	3	4	5	6
Тема 2. Принципи формування систем обслуговування	10	2	2	–	6
Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів	12	3	4	–	6
Разом за змістовим модулем 1	36	7	8	1	20
<b>Змістовий модуль 2</b> <b>Логістичний сервіс і система якості</b>					
Тема 4. Логістичний сервіс	12	2	2	–	8
Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів	13	3	4	–	6
Тема 6. Система якості логістичного обслуговування	11	2	2	–	6
Разом за змістовим модулем 2	36	7	8	1	20
<b>Усього годин</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>40</b>

## 5. Теми та плани семінарських занять

**Семінарське заняття** – це форма навчального заняття, за якої викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань (табл. 5.1), їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо.

## Перелік тем семінарських занять

Назва теми	Програмні запитання	Питання для дискусій	Кількість годин	Література
1	2	3	4	5
<b>Змістовий модуль 1. Основи логістичного обслуговування</b>				
<i>Тема 1.</i> Логістичний підхід до сервісного обслуговування	1. Організація логістичного обслуговування. 2. Класифікація видів сервісного обслуговування продукції. 3. Система оцінювання сервісного обслуговування продукції	1. Логістичне обслуговування – наука чи практичний інструментарій? 2. Які показники найбільш вагомі під час оцінювання сервісного обслуговування продукції?	2	Основна: [1 – 10]. Додаткова: [11 – 15; 23 – 26]
<i>Тема 2.</i> Принципи формування систем обслуговування	1. Основні принципи формування систем обслуговування. 2. Основні елементи системи обслуговування споживачів. 3. Розроблення системи обслуговування споживачів	1. На що повинні бути спрямовані програми розвитку бізнесу? 2. Що дозволяє впровадження систем обслуговування на підприємствах?	1	Основна: [2; 4]. Додаткова: [13 – 15; 18; 21]
<i>Тема 3.</i> Організація логістичного обслуговування споживачів	1. Визначення готовності постачальника (вибір постачальника). 2. Управління замовленнями в системі обслуговування. 3. Організація логістичного обслуговування замовлень споживачів. 4. Аналіз циклу логістичного обслуговування	1. Який підхід до вибору постачальника є найбільш результативним? 2. Які чинники забезпечують складність організації системи обслуговування споживачів?	1	Основна: [1 – 10]. Додаткова: [14; 18; 19; 26]
<b>Змістовий модуль 2. Логістичний сервіс і система якості</b>				
<i>Тема 4.</i> Логістичний сервіс	1. Сутність та значення логістичного сервісу. 2. Концепції сервісної логістики 3. Оцінка рівня сервісу 4. Конкурентоспроможність підприємства і логістичний сервіс	1. Яким чином може здійснюватись логістичне сервісне обслуговування споживачів? 2. Чи суттєвий взаємозв'язок між сервісом і конкурентоспроможністю підприємства?	1	Основна: [1 – 10]. Додаткова: [11; 13; 17; 18; 23; 26]

1	2	3	4	5
Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів	1. Вибір стратегії досягнення оптимального рівня сервісу. 2. Напрями оптимізації рівня логістичного обслуговування	1. Що дає споживачу виробничо-сервісна система? 2. Який варіант організації сервісного обслуговування є оптимальним?	1	Основна: [1 – 3]. Додаткова: [13; 17; 23]
Тема 6. Система якості логістичного обслуговування	1. Управління якістю в системі логістики. 2. Стандарти якості та їх роль в забезпеченні високого рівня логістичного сервісу. 3. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 900	1. Якість і конкурентоспроможність продукції – спорідненість та відмінність понять. 2. Які критерії необхідно застосовувати для оцінки якості логістичного сервісу?	1	Основна: [1 – 10]. Додаткова: [14; 16; 20; 22]
<b>Разом</b>			<b>6</b>	

Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів із даної навчальної дисципліни.

## 6. Теми практичних занять

**Практичне заняття** – це форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, виконання завдань із їх обговоренням, виконання контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 6.1).

### Перелік тем практичних занять

Назва змістового модуля	Теми практичних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
Змістовий модуль 1. Основи логістичного обслуговування	Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування	2	Основна : [2; 3]. Додаткова: [11; 12]
	Тема 2. Принципи формування систем обслуговування	1	Основна : [1 – 10]. Додаткова: [11; 13]
	Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів	2	Основна : [1; 3]. Додаткова: [23; 24]
Змістовий модуль 2. Логістичний сервіс і система якості	Тема 4. Логістичний сервіс	2	Основна : [1; 10]. Додаткова: [11; 23; 26]
	Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів	2	Основна : [1 – 10]. Додаткова: [11; 17]
	Тема 6. Система якості логістичного обслуговування	1	Основна : [1; 3]. Додаткова: [11; 23; 26]
	<b>Разом</b>	<b>10</b>	

## 6.1. Приклади типових практичних завдань за темами

### Змістовий модуль 1

#### Основи логістичного обслуговування

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

##### Завдання 1.1

Надайте перелік робіт та операцій у сфері логістичного обслуговування, що характеризують три основні категорії:



передпродажні послуги, тобто роботи з формування системи логістичного сервісу;

роботи з надання логістичних послуг, здійснювані в процесі продажу товарів;

післяпродажний логістичний сервіс.

### *Завдання 1.2*

За допомогою таблиці 1 розташуйте різновиди послуг за їх типами.

Різновиди послуг: торгівля, ремонт і обслуговування обладнання, консалтингові, освіта, організація дозвілля, медичні, лізинг, транспорт, фінансові, банківські, культура, радіо, комунальні послуги, психологічні, телебачення, туристські, маркетингові, інжиніринг, медицина, рекламні, страхові, зв'язок.

Таблиця 1

### **Типи послуг**

Тип послуг	Різновиди послуг
1. Ділові: а) виробничі; б) розподільчі; в) функціональні	
2. Соціальні	
3. Приватні: а) масові споживчі; б) індивідуальні	

## **Змістовий модуль 2 Логістичний сервіс і система якості**

### **Тема 4. Логістичний сервіс**

#### *Завдання 2.1.*

Побудуйте графік залежності сукупних витрат на логістичний сервіс від величини рівня обслуговування. Поясніть сутність. Дані для побудови графіка оберіть самостійно.

## 7. Самостійна робота

**Самостійна робота студента (СРС)** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

**Мета СРС** – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 42 % (38 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (90 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки. СРС включає: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських, лабораторних занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукової публікації; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквіуму); систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до ПМК.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів із вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 7.1.

## Перелік питань для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання для самостійного опрацювання (за модулями та темами)	Рекомендована література
<b>Змістовий модуль 1. Основи логістичного обслуговування</b>		
<i>Тема 1.</i> Логістичний підхід до сервісного обслуговування	1. Сучасні підходи до визначення логістичного обслуговування. 2. Логістичні принципи обслуговування. 3. Рівні обслуговування споживачів	Основна: [1 – 3]
<i>Тема 2.</i> Принципи формування систем обслуговування	1. Основні та додаткові принципи формування систем обслуговування. 2. Склад основних елементів системи обслуговування споживачів. 3. Розроблення системи обслуговування споживачів	Основна: [2; 4]
<i>Тема 3.</i> Організація логістичного обслуговування споживачів	1. Технологія оброблення замовлень. 2. Логістичний продукт і логістична послуга. 3. Сучасні інформаційні технології оброблення замовлень. 4. Види діяльності обслуговування	Основна: [1 – 10]
<b>Змістовий модуль 2. Логістичний сервіс і система якості</b>		
<i>Тема 4.</i> Логістичний сервіс	1. Управління сервісом у логістиці. 2. Залежність витрат на сервіс від рівня сервісу. 3. Формування підсистем логістичного сервісу. 4. Принципи логістичного сервісу	Основна: [1; 2]
<i>Тема 5.</i> Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів	1. Методи оцінювання рівня логістичного сервісу. 2. Класифікація логістичних послуг. 3. Основні оптимізації рівня обслуговування споживачів	Основна: [1 – 10]
<i>Тема 6.</i> Система якості логістичного обслуговування	1. Критерії якості логістичного сервісу. 2. Логістика сервісного відгуку – SRL. 3. Аналіз систем якості обслуговування. 4. Класифікація та оцінювання витрат на забезпечення якості обслуговування	Основна: [2 – 4]

## 7.1. Індивідуальне завдання

Підготовка індивідуального завдання (далі – ІЗ) передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх у процесі вирішення конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи й оволодіння методикою дослідження та експерименту, пов'язаних із темою ІЗ.

Індивідуальне завдання виконується самостійно за консультування із викладачем протягом вивчення дисципліни згідно з графіком навчального процесу.

ІЗ припускає наявність таких елементів наукового дослідження: практичної значущості; комплексного системного підходу до вирішення завдань дослідження; теоретичного використання передової сучасної методології і наукових розробок; наявності елементів творчості.

**Практична значущість ІЗ** полягає в обґрунтуванні реальності її результатів для потреб практики.

**Комплексний системний підхід** до розкриття теми роботи полягає в тому, що предмет дослідження розглядається під різними точками зору – із позицій теоретичної бази і практичних напрацювань, умов його реалізації на підприємстві, аналізу, обґрунтування шляхів.

У процесі виконання ІЗ, разом з теоретичними знаннями і практичними навичками за фахом, студент повинен продемонструвати здібності до науково-дослідної роботи та вміння творчо мислити, навчитися вирішувати науково-прикладні актуальні задачі.

Тема ІЗ є неоднаковою для всіх студентів, обирається за наведеною тематикою. Тема ІЗ може змінюватися або уточнюватися за розсудом викладача.

ІЗ повинне мати такі розділи.

**Титульна сторінка** повинна містити назву університету; назву кафедри; назву навчальної дисципліни; тему ІЗ; прізвище, ініціали студента, номер академічної групи; дату подання ІЗ викладачеві на перевірку.

**Зміст** повинен відтворювати назви розділів, параграфів тощо, які розкривають тему ІЗ, із зазначенням номерів сторінок, на яких вони розміщені.

**Вступ** розкриває сутність і стан наукової задачі та її значущість, підстави та вихідні дані для розроблення теми ІЗ, дається обґрунтування необхідності проведення дослідження.

**Основна частина** складається з розділів, які розкривають сутність проблеми.

**Висновки.** У висновках викладають перелік пропозицій і рекомендацій та практичні результати, одержані в ІЗ.

**Список літератури.** Джерела розміщують в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків. Відомості про джерела, що включені до списку, необхідно подавати згідно з вимогами державного стандарту з обов'язковим наведенням праць.

**Додатки** можуть включати матеріали, що є копією документів, звітів, або розрахункові таблиці, узагальнюючі схеми чи діаграми.

## 7.2. Теми для ІЗ

1. Організація логістичного обслуговування на підприємстві.
2. Параметри і характеристика логістичного обслуговування.
3. Технологія оброблення замовлень.
4. Моніторинг замовлень.
5. Види та рівні сервісного обслуговування.
6. Системи оцінювання сервісного обслуговування продукції.
7. Методи побудови мережі сервісних центрів.
8. Стандарти якості та їх роль у забезпеченні високого рівня логістичного сервісу.
9. Завдання складського господарства щодо підвищення якості обслуговування споживачів.
10. Основні напрями розширення комплексу послуг транспортно-експедиторських фірм.
11. Основи побудови та функціонування сервісного центру.
12. Завдання транспортного господарства щодо підвищення якості обслуговування споживачів.
13. Якісні та кількісні показники транспортного обслуговування споживачів.
14. Принципи та методи вибору видів транспорту споживачами транспортних послуг.
15. Надання логістичних послуг як засіб підвищення конкурентоспроможності учасників логістичного ланцюга.
16. Особливості надання передпродажних послуг та їх види.
17. Особливості надання послуг у процесі реалізації товару та їх види.
18. Особливості надання післяпродажних послуг та їх види.
19. Підсистема логістичного сервісу як засіб реалізації стратегії підприємства щодо логістичного обслуговування клієнтів.

20. Етапи формування підсистеми логістичного сервісу, їх характеристика.
21. Вимоги до формування підсистеми логістичного сервісу.
22. Вибір оптимального рівня обслуговування.
23. Характеристика критеріїв якості логістичного обслуговування.
24. Рівень логістичного обслуговування як інтегральний показник оцінки системи логістичного сервісу.
25. Критерії сервісу інформаційного обслуговування.
26. Критерії сервісу фінансово-кредитного обслуговування.
27. Сервіс задоволення потреб.
28. Логістика сервісного відгуку.
29. Сучасні тенденції розвитку логістичного сервісу.
30. Реінжиніринг процесу обслуговування споживачів.

### **7.3. Контрольні запитання для самодіагностики**

1. У чому полягає значення логістичного сервісу?
2. Надайте класифікацію видів сервісного обслуговування продукції.
3. Охарактеризуйте "логістику сервісного відгуку".
4. Розкрийте поняття "послуга" і "сервіс". У чому полягає їх взаємозв'язок ?
5. Дайте визначення логістичного сервісу.
6. Що є предметом і об'єктом логістичного сервісу?
7. Перелічіть специфічні характеристики послуг.
8. Які роль і значення підсистеми обслуговування споживачів у логістичному сервісі?
9. Перелічіть основні принципи логістичного сервісу.
10. Який алгоритм комплексних дій із формування підсистеми логістичного сервісу?
11. Охарактеризуйте метод кількісного оцінювання рівня логістичного обслуговування.
12. Що належить до ключових параметрів якості логістичного обслуговування?
13. У чому відмінності логістичного підходу до обслуговування споживачів?
14. Як визначити оптимальний рівень логістичного сервісу?
15. За якими критеріями визначається якість логістичного сервісу?

16. У чому полягає стратегія досягнення оптимального рівня сервісу.
17. Назвіть методи побудови мережі сервісних центрів.
18. У чому полягає проблема сертифікації та ліцензування логістичних послуг?
19. Що включає програма розвитку бізнесу?
20. Основні елементи системи обслуговування споживачів.
21. Як управляти замовленнями споживачів?
22. Яким чином проводиться аналіз циклу логістичного обслуговування?
23. Які є показники готовності постачань?
24. Концепції сервісної логістики.
25. Які є стандарти якості?
26. Як управляти якістю у системі логістики?
27. Використання стандартів ISO 9001 у ході управління якістю в логістиці.

## **8. Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль, тощо.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

- а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:  
консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);
- б) за засвоєнням практичного матеріалу:  
консультації індивідуальні та групові;
- в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:  
індивідуальне здавання виконаних робіт.

## **9. Методи навчання**

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, презентації, банки візуального супроводу (табл. 9.1).

**Використання навчальних технологій  
для активізації процесу навчання за темами**

Методики активізації процесу навчання	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
<b>Проблемні лекції</b> спрямовано на розвиток логічного мислення студентів, коло питань теми обмежується двома-трьома ключовими моментами, використовується досвід закордонних навчальних закладів із роздачею студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виокремленням головних висновків із питань, що розглядаються. Під час лекцій студентам даються питання для самостійного розмірковування, на які лектор відповідає сам, не чекаючи відповідей студентів	Проблемна лекція з питання: "Розроблення системи обслуговування споживачів" (тема 2)
<b>Робота в малих групах</b> дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування	Робота в малих групах під час складання алгоритму комплексних дій із формування і регулювання підсистеми логістичного сервісу (практичне заняття за темою 2)
	Робота в малих групах під час проведення оцінювання рівня сервісу (практичне заняття за темою 4)
	Робота в малих групах під час розрахунку бюджету маркетингу послуг (практичне заняття за темою 5)
<b>Семінари-дискусії</b> передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки та висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів	Проблемне повідомлення та дискусія з питань: 1. Логістичне обслуговування – наука чи практичний інструментарій? 2. Які показники найбільш вагомі у оцінці сервісного обслуговування продукції? (семінарське заняття за темою 1)



Продовження табл. 9.1

1	2
	Проблемне повідомлення та дискусія з питань: 1. На що повинні бути спрямовані програми розвитку бізнесу? 2. Що дозволяє впровадження систем обслуговування на підприємствах? (семінарське заняття за темою 2)
	Проблемне повідомлення та дискусія з питань: 1. Який підхід до вибору постачальника є найбільш результативним? 2. Які чинники забезпечують складність організації системи обслуговування споживачів? (семінарське заняття за темою 3)
	Проблемне повідомлення та дискусія з питань: 1. Яким чином може здійснюватись логістичне сервісне обслуговування споживачів? 2. Чи суттєвий взаємозв'язок між сервісом і конкурентоспроможністю підприємства? (семінарське заняття за темою 4)
	Проблемне повідомлення та дискусія з питань: 1. Що дає споживачу виробничо-сервісна система? 2. Який варіант організації сервісного обслуговування є оптимальним? (семінарське заняття за темою 5)
	Проблемне повідомлення та дискусія з питань: 1. Якість і конкурентоспроможність продукції – спорідненість та відмінність понять. 2. Які критерії необхідно застосовувати для оцінювання якості логістичного сервісу? (семінарське заняття за темою 6)
<b>Мозкові атаки</b> – метод вирішення невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію	Мозкова атака щодо визначення робіт та операції у сфері логістичного обслуговування (практичне заняття за темою 1)

1	2
	Мозкова атака щодо встановлення ключових параметрів якості логістичного обслуговування споживачів (практичне заняття за темою 6)
<b>Презентації</b> – виступи перед аудиторією, що використовуються для подання певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань, інструктажу, демонстрації нових товарів і послуг	Презентація результатів індивідуального навчально-дослідного завдання
<b>Банки візуального супроводу</b> сприяють активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності	Слайди елементів структури систем обслуговування (лекція за темою 4) Слайди схеми формування управлінського рішення щодо організації регіонального сервісного центру (лекція за темою 5)

## 10. Методи контролю

Система оцінювання сформованих компетентностей (див. табл. 2.1) у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, 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 – 100 балів);

**модульний контроль**, що проводиться 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 графіка навчального процесу.

*Поточний контроль* із даної навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

активна робота на лекційних заняттях;

активна участь у виконанні практичних завдань;

активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях;

захист індивідуального та комплексного розрахункового завдання;

перевірка есе за заданою тематикою;

проведення поточного тестування;

проведення письмової контрольної роботи;

експрес-опитування;

проведення диктанту за лекційним матеріалом.

*Модульний контроль* із даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. **Колоквиум** – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у вищих навчальних закладах.

**Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.**

Оцінювання знань студента під час семінарських і 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 під час розгляду виробничих ситуацій, розв'язання задач, проведення розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

арифметична правильність виконання індивідуального та комплексного розрахункового завдання.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. У ході оцінювання індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних

завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Поточний тестовий контроль проводиться 2 рази за семестр. Тест включає запитання одиничного і множинного вибору щодо перевірки знань основних категорій навчальної дисципліни.

Письмова контрольна робота (колоквіум) проводиться 2 рази за семестр та включає практичні завдання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля.

#### **Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів.**

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, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та оброблення, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Критеріями оцінювання есе є:

здатність проводити критичне та незалежне оцінювання певних проблемних питань;

вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладення міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;

використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

оформлення роботи.

#### **Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни.**

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення ПМК.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 60 та максимально можлива кількість балів, набраних на колоквіумах – 40.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час колоквиумів, 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. У випадку отримання менше 60 балів студент обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у встановлений деканом факультету термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів декан факультету призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно до чинного законодавства: "зараховано" – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді декан факультету пропонує студенту повторне вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

**Зразок**  
**ТИПОВА СТРУКТУРА КОЛОКВІУМУ**  
**ЗА ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 1**  
**НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ "ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ"**

**Завдання 1 (стереотипне) – 2 бали**

Для підприємства "А" розрахуйте коефіцієнт еластичності платних послуг від роздрібного товарообігу. Зробіть висновок. Вихідні дані наведені у табл. 1.

Таблиця 1

**Вихідні дані**

Роки	Виручка від реалізації платних послуг на душу населення		Роздрібний товарообіг на душу населення		Коефіцієнт еластичності послуг
	грн	Приріст до попереднього року, %	грн	Приріст до попереднього року, %	
1	10 200		1 350		
2	10 220		1 370		
3	10 240		1 400		
4	10 260		1 420		

### **Завдання 2 (стереотипне) – 4 бали**

Необхідно визначити рівень логістичного сервісу. Надати рекомендації щодо оптимізації рівня сервісу.

У табл. 2 наведений загальний список послуг, що можуть бути надані фірмою в процесі постачання товарів, а також час, необхідний для надання кожної окремої послуги. Фірма фактично надає послуги номер 1, 4, 5, 6 і 10.

Таблиця 2

### **Вихідні дані**

Номер послуги	Час, необхідний для надання послуги, осіб/год
1	2
1	7
2	13
3	6
4	0,5
5	1,5
6	1
7	2,5
8	8
1	2
9	14
10	3

### **Завдання 3 (евристичне) – 4 бали**

Побудуйте графік залежності сукупних витрат на логістичний сервіс від величини рівня обслуговування. Поясніть суть. Дані для побудови графіка оберіть самостійно.

### **Завдання 4 (діагностичне) – 4 бали**

Компанія "Біола" виробляє та реалізує безалкогольні напої. У процесі своєї роботи вона надає такі послуги: дегустація; рекламація; комплектація вантажних одиниць; доставка; упаковка; маркування;

презентація; оптові знижки; створення номенклатури; надання документації; реклама на телебаченні й у пресі; надання прайсів; варіантність упаковки.

Із наведеного переліку робіт та операцій у сфері логістичного обслуговування, які надає компанія "Біола", характеризують три основні категорії: передпродажні послуги, тобто роботи з формування системи логістичного сервісу; роботи з надання логістичних послуг, здійснювані в процесі продажу товарів; післяпродажний логістичний сервіс.

### **Завдання 5 (евристичне) – 6 балів**

Фірма кожного тижня закупає та розподіляє товар магазинами міста Харкова. Ціна закупівлі однієї коробки товару складає 300 грн. Прибуток від продажу коробки товару складає 250 грн. Якщо товар не продається, фірма отримує збиток у 300 грн. Статистику попиту на товар упродовж тижня наведено у табл. 3.

Таблиця 3

### **Тижневий попит на товар**

Попит	Імовірність
11 коробок	0,4
12 коробок	0,4
13 коробок	0,2

Визначте оптимальний розмір запасу, який необхідно створити фірмі для задоволення потреб споживачів та оптимізації системи обслуговування. В якості інструменту використовуйте дерево рішень.

## **11. Розподіл балів, які отримують студенти**

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей студентів денної форми навчання наведена в табл. 11.1.

Розподіл балів у межах тем змістових модулів наведено в табл. 11.2.

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання, наведено в табл. 11.3.

## Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності	Навчальний тиждень	Години	Методи та форми навчання				Оцінка рівня сформованості компетентностей	
							Форми контролю	Макс. бал
1	2	3	4				5	6
<b>Змістовий модуль 1. Основи логістичного обслуговування</b>								42
Здатність до розроблення системи логістичного обслуговування	Здатність розробляти стратегію логістичного сервісу	1	Ауд.	2	Лекція	Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування	Робота на лекції	0,5
			СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	–
		2	Ауд.	2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5
			СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка доповідей	Доповіді. Перевірка домашніх завдань	4
	Здатність організувати логістичне обслуговування споживачів	3	Ауд.	2	Лекція	Тема 2. Принципи формування систем обслуговування	Робота на лекції	0,5
			СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	–



1	2	3		4		5	6
Здатність керувати замовленнями в системі логістичного обслуговування	4	Ауд.	2	Практичне заняття	Поточна КР	–	2
					Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка доповідей за моделями економічного розвитку	Доповіді, виконання елементів ДЗ	4
	5	Ауд.	2	Лекція	Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів	Робота на лекції	0,5
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	–
	6	Ауд.	2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	4
	7	Ауд.	2	Лекція	Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів	Робота на лекції	0,5
		СРС	6	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	–

1	2	3	4			5	6
	8		2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5
				Індивідуальне заняття	Колоквіум за змістовим модулем 1	Підсумкова контрольна робота	20
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до колоквіуму	Перевірка домашніх завдань	4
<b>Змістовий модуль 2. Логістичний сервіс і система якості обслуговування споживачів</b>							58
Здатність розробляти систему обслуговування споживачів	9	Ауд.	2	Лекція	Тема 4. Логістичний сервіс	Робота на лекції	0,5
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	–
	10	Ауд.	2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	4
Здатність формувати мережі сервісних центрів	11	Ауд.	2	Лекція	Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів	Робота на лекції	0,5

1		2	3		4		5	6
Здатність визначати оптимальний рівень логістичного сервісу	12	СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	–	
		Ауд.	2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5	
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	4	
	13	Ауд.	2	Лекція	Тема 6. Система якості логістичного обслуговування	Робота на лекції	0,5	
					Поточна КР	–	2	
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	–	
	14	Ауд.	2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5	
		СРС	2	Підготовка есе	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Доповідь та розрахунки	12	
		Ауд.		Презентація есе	–	Презентаційний матеріал	4,5	
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	4	

1		2	3		4		5	6
Здатність забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000	15	СРС	6	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань, підготовка до колоквіуму	Перевірка домашніх завдань	-	
	16	Ауд.	2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	0,5	
		СРС	4	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань	4	
		-	-	Індивідуальне заняття	Колоквіум за змістовим модулем 2	Підсумкова контрольна робота	20	
	17	-	-	-	-	-	-	
		-	-	ПМК	-			
		СРС		Підготовка до заліку	Повторення матеріалів змістових модулів	-	-	
<b>Всього годин</b>			<b>72</b>	<b>Загальна максимальна кількість балів із дисципліни</b>			<b>100</b>	

Таблиця 11.2

## Розподіл балів за темами

Поточне тестування та самостійна робота						Сума
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2			100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	
5	7	10	5	7,5	25,5	
Колоквіум			Колоквіум			
20			20			

Примітка. T1, T2 ... T6 – теми змістових модулів.

Таблиця 11.3

## Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля			Лекції	Практичні	ДЗ	Есе	Презентація	Поточні КР	Колоквіум	Сума
Змістовий модуль 1	Тема 1	1 тиждень	0,5	–	–	–	–	–	–	0,5
		2 тиждень	–	0,5	4	–	–	–	–	4,5
		3 тиждень	0,5	–	–	–	–	–	–	0,5
	Тема 2	4 тиждень	–	0,5	4	–	–	2	–	6,5
		5 тиждень	0,5	–	–	–	–	–	–	0,5
	Тема 3	6 тиждень	–	0,5	4	–	–	–	–	4,5
		7 тиждень	0,5	–	–	–	–	–	–	0,5
		8 тиждень	–	0,5	4	–	–	–	20	24,5
Змістовий модуль 2	Тема 4	9 тиждень	0,5	–	–	–	–	–	–	0,5
		10 тиждень	–	0,5	4	–	–	–	–	4,5
		11 тиждень	0,5	–	–	–	–	–	–	0,5
	Тема 5	12 тиждень	–	0,5	4	–	–	–	–	4,5
		13 тиждень	0,5	–	–	–	–	2	–	2,5
		14 тиждень	–	0,5	4	12	4,5	–	–	21
	Тема 6	15 тиждень	–	–	–	–	–	–	–	0
		16 тиждень	–	0,5	4	–	–	–	–	4,5
		17 тиждень	–	–	–	–	–	–	20	20

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 11.4).

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

Таблиця 11.4

### 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	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

## 12. Рекомендована література

### 12.1. Основна

1. Гаджинский А. М. Логистика : учебник для студ. высш. учеб. заведений / А. М. Гаджинский. – М. : Дашков и Ко, 2010. – 484 с.
2. Григорак М. Ю. Логістичне обслуговування : навч. посіб. / М. Ю. Григорак, О. В. Карпунь. – К. : НАУ, 2007. – 160 с.
3. Конспект лекцій з курсу "Логістичне обслуговування" для студентів спеціальності 6.050200 "Логістика" всіх форми навчання / уклад. К. В. Мельникова, К. М. Таньков. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2006. – 160 с.
4. Логистика : учеб. пособ. / под ред. Б. А. Аникина. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 328 с.
5. Миротин Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей : учебник / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 190 с.

6. Миротин Л. Б. Сервис в логистике / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 188 с.

7. Николайчук В. Логистика в сфере распределения / В. Николайчук. – СПб. : Питер, 2001. – 160 с.

8. Рославцев Д. М. Конспект лекцій з курсу "Логістичне обслуговування" (для студентів денної і заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.030601 "Менеджмент" спеціальності "Логістика") / Д. М. Рославцев ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 117 с.

9. Транспортно-логистическое обслуживание : учеб. пособ. / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, И. П. Мишутушкин и др. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 212 с.

10. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування : підручник / Н. І. Чухрай. – Львів : Видавництво "Львівської політехніки", 2006. – 292 с.

## 12.2. Додаткова

11. Альбеков А. У. Коммерческая логистика : учеб. пособ. / А. У. Альбеков, О. А. Митько. – Ростов н/Д : Феникс, 2002. – 416 с.

12. Бауэрсокс Д. Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Д. Л. Бауэрсокс, Д. Д. Клосс ; пер. с англ. – М. : ЗАО "Олимп-Бизнес", 2001. – 640 с.

13. Гаджинский А. М. Логистика : учеб. пособ. / А. М. Гаджинский. – М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2003. – 408 с.

14. Кальченко А. Г. Логістика : навч. посіб. / А. Г. Кальченко. – К. : КНЕУ, 2000. – 180 с.

15. Качество продукции : Экономический словарь / Т. Н. Калиновская, Е. В. Сапилов, П. А. Седлов ; под ред. Т. Н. Калиновской. – М. : Экономика, 1990. – 96 с.

16. Крикавський Є. Логістика : навч. посіб. / Є. Крикавський. – Львів : Вид ДУ "Львівська політехніка", 1999. – 264 с.

17. Крикавський Є. Логістика. Основи теорії : підручник / Є. Крикавський. – Львів : Національний університет "Львівська політехніка", "Інтелект-Захід", 2004. – 416 с.

18. Леншин И. А. Основы логистики : учеб. пособ. / И. А. Леншин. – М. : Машиностроение, 2002. – 464 с.

19. Международные стандарты. Управление качеством продукции. ISO 9000 – ISO 9004, ISO 8402. – М. : 1998. – 95 с.

20. Неруш Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш. – М. : Юнити-Дана, 2000. – 388 с.
21. Окрепилов В. В. Управление качеством и конкурентоспособностью : учеб. пособ. / В. В. Окрепилов. – СПб. : Изд-во СПбУЭФ, 1997. – 260 с.
22. Пономарева Ю. В. Логістика : навч. посіб. / Ю. В. Пономарева. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 192 с.
23. Родников А. Н. Логистика : терминологический словарь / А. Н. Родников. – М. : Экономика, 1995. – 251 с.
24. Современная логистика / Дж. Джонсон, Д. Ф. Вуд, Д. Л. Вордлоу, и др. ; пер. с англ. – 7-е изд. – М. : ИД "Вильямс", 2002. – 624 с.
25. Стаханов В. Н. Теоретические основы логистики / В. Н. Стаханов, В. Б. Украинцев. – Ростов-н/Д : Феникс, 2001. – 160 с.
26. Чудаков А. Д. Логистика : учебник / А. Д. Чудаков. – М. : Издательство РДЛ, 2003. – 480 с.

### **12.3. Інформаційні ресурси**

27. ЛигаБизнесИнформ. – Режим доступа : [www.liga.net/](http://www.liga.net/).
28. Налоги и бухгалтерский учет. – Режим доступа : [basa.tav.kharkov.ua/](http://basa.tav.kharkov.ua/).
29. Нормативные акты Украины. – Режим доступа : [www.nau.kiev.ua/](http://www.nau.kiev.ua/).
30. Право. Украина. – Режим доступа : [www.legal.com.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.htm](http://www.legal.com.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.htm).
31. Сервер Верховной Рады Украины. – Режим доступа : [www.rada.gov.ua/](http://www.rada.gov.ua/).
32. Украинское право. – Режим доступа : [www.ukrpravo.com/](http://www.ukrpravo.com/).

### **12.4. Методичне забезпечення**

33. Мельникова К. В. Логістичне обслуговування. [Електронний ресурс] / К. В. Мельникова // Сайт персональних навчальних систем. – Режим доступу : <http://www.ikt.hneu.edu.ua>.



## Зміст

Вступ.....	3
1. Опис навчальної дисципліни .....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни .....	4
3. Програма навчальної дисципліни .....	9
4. Структура навчальної дисципліни.....	12
5. Теми та плани семінарських занять.....	13
6. Теми практичних занять .....	15
6.1. Приклади типових практичних завдань за темами .....	16
7. Самостійна робота.....	18
7.1. Індивідуальне завдання .....	19
7.2. Теми для ІЗ .....	21
7.3. Контрольні запитання для самодіагностики.....	22
8. Індивідуально-консультативна робота .....	23
9. Методи навчання .....	23
10. Методи контролю .....	26
11. Розподіл балів, які отримують студенти .....	31
12. Рекомендована література.....	38
12.1. Основна.....	38
12.2. Додаткова.....	39
12.3. Інформаційні ресурси .....	40
12.4. Методичне забезпечення.....	40

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Робоча програма  
навчальної дисципліни  
"ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ"  
для студентів напряму підготовки  
6.030601 "Менеджмент"  
денної форми навчання**

*Самостійне електронне текстове мережне видання*

Укладач **Мельникова Катерина Валеріївна**

Відповідальний за випуск *Ястремська О. М.*

Редактор *Ковальчук М. А.*

Коректор *Ковальчук М. А.*

План 2016 р. Поз. № 72 ЕВ. Обсяг 42 с.

---

Видавець і виготівник – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

---

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*