

**КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФІЛІЯ КЛАСИЧНОГО ПРИВАТНОГО УНІВЕРСИТЕТУ У М. КРЕМЕНЧУК**

**Кафедра логістичного менеджменту**

**СИЛАБУС**

**навчальної дисципліни**  
**«ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

**КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА**

<b>Викладачка</b>	Цимбалістова Олена Абдурахимівна, завідувач кафедри логістичного менеджменту, доцент закладу вищої освіти, кандидат економічних наук
<b>Контактний тел.</b>	+38(050)308-16-91
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:elena.cymbalistova@gmail.com">elena.cymbalistova@gmail.com</a>
<b>Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ</b>	<a href="http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/2986">http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/2986</a>
<b>Консультації</b>	<i>Очні консультації:</i> за графіком консультацій викладача, <i>Консультації off-line:</i> шляхом повідомлення на сторінці навчальної дисципліни сайту підтримки навчальних програм філія КПУ <a href="http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/6151">http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/6151</a>

**АНОТАЦІЯ**

Навчальна дисципліна «Логістичне обслуговування» є нормативною для студентів бакалаврської програми спеціальності 073 Менеджмент (освітньої програми: Логістика). Згідно з навчальним планом денної форми навчання вивчення дисципліни заплановано на 5 семестр (3 курс).

Курс передбачає ознайомлення з особливостями логістичного обслуговування, як важливої складової процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань.

*Об'єкт і предмет дисципліни:* об'єктами логістичного обслуговування виступають конкретні споживачі логістичних потоків, предметом є процес обслуговування споживача, показники якості обслуговування, стратегії логістичного обслуговування.

*Місце дисципліни у навчальному процесі:* дисципліна вивчається на основі базової загальноекономічної та правової підготовки студентів, міждисциплінарні зв'язки: ґрунтується на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін, «Економічна теорія», «Економіка і фінанси підприємства», «Основи логістики», «Логістична інфраструктура», «Економіка логістики»; забезпечує базу для засвоєння матеріалу з навчальних дисциплін «Виробнича та складська логістика», «Транспортна логістика», «Логістика постачання та

дистрибуції», «Планування логістичної діяльності», «Управління логістичними проектами» та інші.

Освітній процес з дисципліни здійснюється за такими формами: навчальні заняття; самостійна робота; контрольні заходи. Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: лекції; практичні заняття, а також консультації.

Практичні заняття передбачають: при проведенні практичних занять за всіма темами передбачено організувати бесіди по окремих питаннях теми, що розглядається на занятті, порівнювати теоретичний матеріал з реальними подіями, що відбуваються у світі та Україні, обговорювати найоптимальніші шляхи виходу із скрутних положень за різних економічних умов, що панують у суспільстві.

При вивченні дисципліни використовується метод презентації. Для участі в такому практичному занятті студенти готують інформацію щодо різних тем дисципліни «Логістичне обслуговування», та презентують на практичному занятті.

При проведенні практичних занять передбачено здійснювати аналіз реального стану організації та використання логістичного підходу на підприємствах в Україні, проводити різні розрахункові роботи з метою засвоєння основних методів, що дасть можливість здобувачам вищої освіти якомога більше наблизитися до реальної практики на підприємствах, моделювати ситуативні задачі, вирішувати тематичні задачі.

Самостійна робота студентів полягає у засвоєнні вивченого навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача.

Консультації призначені для роз'яснення студентам теоретичних або практичних питань.

Засвоєння навчального матеріалу перевіряється за допомогою поточного контролю, який здійснюється на практичних заняттях у формі усних відповідей, самостійних робіт, тестових завдань, розв'язання практичних завдань та підсумкових тематичних контрольних робіт.

Оцінка якості засвоєння навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» включає проведення проміжного контролю, модульного контролю та складання підсумкового екзамену.

Для модульного контролю засвоєння студентами навчального матеріалу, що вивчається під час аудиторних занять і самостійної роботи, передбачено проведення двох модульних контролів, порядок проведення та зміст яких наводиться в робочій програмі навчальної дисципліни з урахуванням наявних засобів діагностики. Для атестації студентів на відповідність їхніх знань з економіки логістики вимогам, викладеним в програмі навчальної дисципліни, а також в робочій програмі навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» створюються фонди засобів педагогічної діагностики, які включають типові завдання, модульні контрольні роботи, тести тощо. Вони повинні забезпечувати об'єктивну оцінку знань, умінь та рівнів набутих компетенцій з освітньо-професійної програми: Логістика.

Підсумковий (семестровий) контроль після завершення 5 семестру здійснюється у формі письмового екзамену.

## **ФОРМАТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Загальна кількість годин – 120 год., у т.ч. 48 годин аудиторних занять і 72 годин самостійної роботи студента. Кількість кредитів ECTS – 4**

Всього кредитів	Всього годин	Аудиторних годин	У тому числі			Сам. робота
			Лекц.	Лабор.	Семін. (практ.)	
4	120	48	32	-	16	72

## ОЗНАКИ ДИСЦИПЛІНИ

Курс (рік навчання)	Семестр	Цикл підготовки	Нормативна/ вибіркова
3	5	професійна	нормативна

## МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Мета навчальної дисципліни

Логістичне обслуговування як навчальна дисципліна мета якої полягає у формуванні знань і навичок організації та технології логістичного обслуговування споживачів, оцінки його якості та розробки оптимальної стратегії обслуговування клієнтів компанії в умовах швидко змінного ринкового середовища.

### Завдання навчальної дисципліни

- організація і технологія обслуговування споживачів;
- використання логістичних концепцій до планування і вистежування процесів обслуговування споживачів;
- планування і контроль циклу обслуговування споживача;
- розробка оптимальної стратегії роботи з клієнтами компанії;
- оцінка якості логістичного обслуговування та розробка стандартів обслуговування.

## ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

### У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- основні визначення та терміни навчальної дисципліни;
- цілі логістичного обслуговування;
- компоненти логістичного обслуговування та їх вплив на рівень обслуговування споживачів;
- основи організації і технології обслуговування споживачів;
- основні види витрат на логістичне обслуговування;
- поняття «стандартів обслуговування» та якості послуг;
- різні концепції логістичного обслуговування;

### Після вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

- використовувати технології логістичного обслуговування споживачів;
- економічно обґрунтовувати та розробляти на цій основі ефективні логістичні стратегії обслуговування клієнтів компанії;
- визначати і оцінювати якість логістичного обслуговування споживачів;
- володіти основними методами і інструментами, що застосовуються при розробці оптимальної стратегії логістичного обслуговування клієнтів компанії в умовах швидко змінного ринкового середовища.

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра галузі знань 07 Управління та адміністрування за спеціальністю 073 Менеджмент освітня програма: Логістика вивчення дисципліни «Логістичне обслуговування» сприяє формуванню компетентностей та програмних результатів навчання:

### **Інтегральна компетентність:**

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Оперативне і тактичне управління логістичними процесами підприємства, організація комплексного логістичного обслуговування споживачів, організація операційної логістичної діяльності

### **Загальні компетентності:**

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 16\*. Уміння налагодити стосунки в колективі та команді на основі ефективного інформаційного обміну при здійсненні логістичних операцій в ланцюгах постачання.

### **Спеціальні компетентності:**

СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

СК 8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

СК 19\*. Здатність організації постачання матеріальних ресурсів, збуту готової продукції, управління запасами та логістичної підтримки виробничих та допоміжних процесів.

СК21\*. Здатність проектувати логістичні системи, розробляти і впроваджувати логістичні проекти, інноваційні бізнес-плани, стартап-проекти, запроваджувати тендери на комплексне логістичне обслуговування.

СК22\*. Здатність проявляти професійні навички фахівців з логістики у сфері надання гуманітарної допомоги у кризових ситуаціях різної природи та динаміки, прогнозувати ризики та управляти ланцюгами поставок в гуманітарних операціях.

СК23\*. Здатність оцінювати потенційні природні та військові загрози, підвищувати свою компетентність у сфері знань гуманітарних процедур, гуманітарного права, співробітництва з регіональними та державними органами влади, соціально-психологічними умовами гуманітарної допомоги.

### **Програмні результати навчання:**

РН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

РН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

РН 18\*. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій у сфері управління логістичної діяльністю та ланцюгами постачань.

РН 19\*. Демонструвати здатність застосовувати логістичний інструментарій для оцінюванні діяльності транспортних, транспортно-експедиційних і логістичних підприємств.

РН 20\*. Здатність здійснення оптимізації організаційно-технологічних аспектів управління закупівлями матеріальних ресурсів, логістичної підтримки виробничих процесів, збуту готової продукції, управління запасами, транспортування і вантажопереробки, складування та логістичного сервісу.

РН 21\*. Використовувати навички володіння інформаційними технологіями та інформаційними системами, методиками електронного документообігу для управління логістичними процесами та ланцюгами поставок військових та спеціальних операцій в режимі реального часу, релокації виробництва продукції.

РН 22\*. Здатність застосовувати знання концептуальних засад логістики, специфіки логістичної діяльності підприємств різних галузей економіки для відбудови транспортно-

логістичної інфраструктури країни і налагодження альтернативних шляхів постачання товарно-матеріальних цінностей у виробництві, транспорті та агропромисловому секторі економіки.

РН 23\*. Здатність запроваджувати методи оптимізації управління логістичними проектами, використовувати інструменти логістичного забезпечення з проведенням гуманітарної допомоги, а також ефективного управління міжнародними ланцюгами постачання необхідних для перемоги матеріалів та техніки.

## ПЛАН КУРСУ

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ</b>			
Тема №1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Види обслуговування споживачів 2) Логістичний продукт і логістична послуга 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 2. Процес логістичного обслуговування клієнта	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 3. Транспортно-логістичне обслуговування споживачів	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Реінженіринг процесу обслуговування споживачів. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм.
Тема № 4. Організація логістичного обслуговування споживачів	2	-	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Документація системи логістичного обслуговування. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 5. Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Логістика під час задоволення скарг. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
			підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм. 5. Підготовка до модульної контрольної роботи за темами 1- 5
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ТЕХНОЛОГІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ</b>			
Тема № 6. Стандарти обслуговування споживача	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1)Пріоритети обслуговування клієнтів і диференціація стандартів. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 7. Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Страховий запас і рівень обслуговування клієнтів. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 8. Концепції логістичного обслуговування споживачів	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Концепція «масової косомізації». 2) Концепція «відкладеного завершення товару». 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 9. Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів і клієнтів. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм. 5. Підготовка до модульної контрольної роботи за темами 6- 9
<b>Екзамен</b>			
<b>Всього</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	

## ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

У процесі вивчення навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» використовуються наступні види контролю:

1. Поточний контроль – здійснюється протягом семестру шляхом опитування на практичних заняттях, перевірки виконання тестових завдань, модульних контрольних робіт

тощо. За змістом він включає перевірку ступеню засвоєння студентом навчального матеріалу, який охоплюється темою лекційного та практичного заняття, уміння самостійно опрацьовувати навчально-методичну літературу, здатність осмислювати зміст теми, уміння публічно та письмово представити певний матеріал, а також виконання завдань самостійної роботи.

2. Підсумковий семестровий контроль – здійснюється у формі письмового екзамену відповідно до графіку освітнього процесу шляхом визначення ступеню засвоєння студентом навчальної дисципліни за результатами виконання обов’язкових завдань поточного (модульного) контролю.

Підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ». Результати поточного контролю здобувачів вищої освіти є складовими елементами підсумкової оцінки з дисципліни.

Оцінка рівня роботи студента під час навчальних занять та самостійної роботи здійснюється у межах 80 балів. Результати екзамену оцінюються у 100-бальній системі. Вага екзамену у підсумковій оцінці складає 20 балів.

### **РОЗПОДІЛ БАЛІВ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО (СЕМЕСТРОВОГО) ОЦІНЮВАННЯ**

Поточне оцінювання під час навчальних занять та самостійної роботи													Екзамен	Сума
Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2								
T1	T2	T3	T4	T5	P	МКР 1	T6	T7	T8	T9	P	МКР 2	20	100
5	5	5	5		5	15	5	5	5	5	5	15		

### **Шкала оцінювання: 100-бальна, національна та ЄКТС**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C	задовільно	
67-74	D		
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

1. Григорак М.Ю. Логістичне обслуговування: Навчальний посібник / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь. – К.: Вид-во Нац.авіац.ун-ту «НАУ-друк», 2010. – 150 с.

2. Чухрай Н. Логістичне обслуговування: Підручник. / Н. Чухрай. – Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. – 292 с.

3. Крикавський Є.В. Логістика. Основи теорії. / Є.В. Крикавський. – Л.: Національний університет «Львівська політехніка», Інтелект-Захід, 2004. – 416 с.
4. Карпенко Г. П. Логістичні термінологічні студії в Україні / Г. П. Карпенко // Педагогічна освіта: теорія і практика. Збірник наукових праць. Кам'янець-Подільський національний університет ім. І. Огієнка. – 2013. – № 14. – С. 191–196.
5. Яковлев А. І. Удосконалення методичних засад управління витратами на промислових підприємствах / А. І. Яковлев // Економіка. Фінанси. Право. – 2014. – № 7. – С. 17–19.
6. Сачинська Л. В. Управління логістичними витратами підприємства / Л. В. Сачинська // Маркетинг та логістика в системі менеджменту: тези доповідей ІХ Міжнародної науково-практичної конференції (Львів, 8–10 листопада 2012 р.). – 2012. – С. 382–383.
7. Окландер М. А. Логістика / М. А. Окландер. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 346 с.
8. Рета М. В. Логістичні витрати: визначення, класифікація та облік / М. В. Рета // Бізнес Інформ. – 2012. – № 8. – С. 155–158.
9. Помірко Н. М. Класифікація логістичних витрат у формуванні системи управління ними на промисловому підприємстві / Н. М. Помірко // Вісник НУ «Львівська політехніка». – 2010. – № 669. – С. 99–107.
10. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фергч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.
11. Hua S. Logistics cost and supply chain performance evaluation / S. Hua, Y. Kai // Supply Chain Perspectives and Issues in China. – Hong Kong : Fung Global Institute Limited and Fung Business Intelligence Centre, 2013. – P. 127–144..
12. Krajnc J. Activity-based Management of Logistic Costs in a Manufacturing Company: A Case of Increased Visibility of Logistics Costs in a Slovenian Paper Manufacturing Company / J. Krajnc, K. Logožar, B. Korošec // PROMET - Traffic&Transportation. – 2012. – Vol. 24, № 1. – P. 15–24.
13. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фергч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.

### **ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ**

14. Офіційний сайт Координаційної ради з логістики. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.madi.ru/logistics>
15. <http://www.management.com.ua/ims/ims002.html> - інформація про систему планування матеріальних потреб виробництва (MRP).
16. Офіційний сайт Міжнародної ради з логістики. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.sole.org> – SOLE.
17. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального менеджменту якості.
18. Офіційний сайт Європейської логістичної асоціації. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.elalog.org> - ELA.
19. Supply Chain Digest (новини зі світу управління ланцюгами поставок) [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://scdigest.com/>. – Назва з екрану.