

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ**

Циклова комісія економіки та управління

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування»
обов'язкових компонент
освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Логістика

Харків 2022

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2022 № 8

СХВАЛЕНО

Методичною радою
Кременчуцького льотного
коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 22.08.2022 № 1

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2022 № 8

Розглянуто на засіданні циклової комісії економіки та управління, протокол від
15.08.2022 № 1

Розробники: старший викладач циклової комісії економіки та управління,
к.е.н., спеціаліст вищої категорії, викладач – методист, Цимбалістова О.А.

Рецензенти:

1. Старший викладач циклової комісії економіки та управління КЛК ХНУВС,
к.е.н., спеціаліст вищої категорії, викладач – методист, Харченко М.В.
2. Професор кафедри логістики НАУ, доктор економічних наук, професор,
експерт Українського логістичного альянсу (УЛА) Смерічевська С.В.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма обов'язкової навчальної дисципліни складена відповідно до освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти («Логістика» зі спеціальності 073 Менеджмент).

Логістичне обслуговування – це важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань.

Навчальна дисципліна «Логістичне обслуговування» - це одна із нормативних професійно-орієнтованих дисциплін підготовки бакалаврів за освітньо-професійною програмою «Логістика».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є процес обслуговування споживача, показники якості обслуговування, стратегії логістичного обслуговування, об'єктами логістичного обслуговування виступають конкретні споживачі логістичних потоків.

Міждисциплінарні зв'язки: Дисципліна вивчається на основі базової загальноєкономічної та правової підготовки здобувачів вищої освіти, міждисциплінарні зв'язки: ґрунтується на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін, «Основи менеджменту», «Основи логістики та управління ланцюгами поставок», «Економіка підприємства», «Економіка логістики», «Логістична інфраструктура», «Системний підхід в логістиці»; забезпечує базу для засвоєння матеріалу з навчальних дисциплін «Геологістика», «Складська логістика та управління запасами», «Транспортна логістика», «Логістичний контролінг», «Управління матеріальним постачанням», «Управління логістичними проектами».

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів
2. Процес логістичного обслуговування клієнта
3. Транспортно-логістичне обслуговування споживачів
4. Організація логістичного обслуговування споживачів
5. Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів
6. Стандарти обслуговування споживача
7. Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів
8. Концепції логістичного обслуговування споживачів
9. Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» 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.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Логістичне обслуговування»:

1. Організація і технологія обслуговування споживачів;
2. Використання логістичних концепцій до планування і відстежування процесів обслуговування споживачів;;
3. Планування і контроль циклу обслуговування споживача;
4. Розробка оптимальної стратегії роботи з клієнтами компанії;
5. Оцінка якості логістичного обслуговування та розробка стандартів обслуговування.

1.3. Згідно з вимогами освітньою програмою здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

1. Основні визначення та терміни навчальної дисципліни;
2. Цілі логістичного обслуговування;
3. Компоненти логістичного обслуговування та їх вплив на рівень обслуговування споживачів;
4. Основи організації і технології обслуговування споживачів;
5. Основні види витрат на логістичне обслуговування;
6. Поняття «стандартів обслуговування» та якості послуг;
7. Різні концепції логістичного обслуговування;

вміти:

1. Використовувати технології логістичного обслуговування споживачів;
2. Економічно обґрунтовувати та розробляти на цій основі ефективні логістичні стратегії обслуговування клієнтів компанії;
3. Визначати і оцінювати якість логістичного обслуговування споживачів;
4. Володіти основними методами і інструментами, що застосовуються при розробці оптимальної стратегії логістичного обслуговування клієнтів компанії в умовах швидко змінного ринкового середовища.

1.4. Форма підсумкового контролю (екзамен)

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 години / 3 кредитів ECTS.

1.5. Програмні компетентності:

Програмні компетентності, які формуються при вивченні навчальної дисципліни:	
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.	
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК-5	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
Спеціальні компетентності (СК)	СК-16	Здатність ставити і вирішувати завдання з управління матеріальними та супутніми потоками в логістичних системах, синхронізації, координації та інтеграції логістичних процесів у функціональних областях логістики.
	СК-18	Здатність планувати, організовувати та контролювати операційну логістичну діяльність в ланцюгах поставок (операції транспортування, вантажопереробки, зберігання, сортування, маркування, консолідації, митного оформлення, інформаційної підтримки тощо)
	СК-20	Уміння аналізувати і моделювати логістичні та бізнес-процеси в ланцюгах поставок, процеси логістичного обслуговування споживачів, визначати оптимальні рівні логістичного сервісу та укладати договори на комплексне логістичне обслуговування клієнтів.
	СК-22	Здатність організовувати роботу проектних груп, здійснювати розробку і впровадження логістичних інвестиційних проектів та їх бізнес-планів, брати участь в проведенні тендерів на комплексне логістичне обслуговування

2. Короткий опис змісту навчальної дисципліни

Тема № 1 Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів

Теоретичні принципи логістичного обслуговування споживачів. Сутність обслуговування споживачів і його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів. Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга.

Тема № 2 Процес логістичного обслуговування клієнта

Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування.

Тема № 3 Транспортно-логістичне обслуговування споживачів

Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування. Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженіринг процесу обслуговування споживачів.

Тема № 4 Організація логістичного обслуговування споживачів

Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи логістичного обслуговування. Методика розробки систем логістичного обслуговування.

Тема № 5 Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів

Сучасні системи формування партнерських стосунків із клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг

Тема № 6 Стандарти обслуговування споживача

Сегментування ринку логістичного обслуговування. Розробка стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів і диференціація стандартів.

Тема № 7 Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів

Витрати на логістичне обслуговування споживача. Прогнозування попиту на продукцію підприємства. Страховий запас і рівень обслуговування клієнта. Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача

Тема № 8 Концепції логістичного обслуговування споживачів

Поняття концепції логістичного обслуговування споживачів. Концепція «швидкого реагування» на замовлення (Quick Response – QR). Концепція «ефективного відгуку на запити споживачів» (Efficient Consumer Response – ECR). Концепція «масової кастомізації» (Mass Customization). Концепція «відкладеного завершення товару». Концепція «управління взаємовідносинами зі споживачами» (Customer Relationship Management – CRM).

Тема № 9 Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування

Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів і клієнтів. Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів

3. Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна 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. Тюріна Н.М. Логістика: навчальний посібник. / Н. М.Тюріна, І. В. Гой, І. В. Бабій. - Київ: Центр учбової літератури, 2020. - 392с.
5. Крикавський Євген, Логістика для економістів. Підручник. Друге видання, виправлене і доповнене. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. 476 с.
6. Є. В. Крикавського, Логістичний менеджмент. Навчальний посібник / О. Є. Шандрівська, В. В. Кузяк, Н. І. Хтей. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 192 с.
7. Є. В. Крикавського, Логістичний менеджмент. Навчально-методичний посібник / О. Є. Шандрівська, В. В. Кузяк, Н. І. Хтей. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 196 с.
8. Є. В. Крикавського, О. А. Похильченко, ЕКОНОМІКА ЛОГІСТИКИ. Навчальний посібник / Є. В. Крикавський, О. А. Похильченко, Н. В. Чернописька, О. С. Костюк, Н. Б. Савіна, С. М. Нікшич, Л. Я. Якимишин. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. 640 с.
9. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фертч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.
10. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок. Видавництво Львівська політехніка. 2020. 848с.

Допоміжна література:

11. 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.
12. Яковлєв А. І. Удосконалення методичних засад управління витратами на промислових підприємствах / А. І. Яковлєв // Економіка. Фінанси. Право. – 2014. – № 7. – С. 17–19.
13. Сачинська Л. В. Управління логістичними витратами підприємства

/ Л. В. Сачинська // Маркетинг та логістика в системі менеджменту: тези доповідей IX Міжнародної науково-практичної конференції (Львів, 8–10 листопада 2012 р.). – 2012. – С. 382–383.

14. Окландер М. А. Логістика / М. А. Окландер. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 346 с.

15. Рета М. В. Логістичні витрати: визначення, класифікація та облік / М. В. Рета // Бізнес Інформ. – 2012. – № 8. – С. 155–158.

16. 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.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

17. Офіційний сайт Координаційної ради з логістики. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.madi.ru/logistics>

18. <http://www.management.com.ua/ims/ims002.html> - інформація про систему планування матеріальних потреб виробництва (MRP).

19. Офіційний сайт Міжнародної ради з логістики. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.sole.org> – SOLE.

20. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального менеджменту якості.

21. Офіційний сайт Європейської логістичної асоціації. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.elalog.org> - ELA.

22. Supply Chain Digest (новини зі світу управління ланцюгами поставок) [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://scdigest.com/>. – Назва з екрану.

23. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального менеджменту якості.

4. Засоби оцінювання здобувачів вищої освіти

Питання для підсумкового контролю (екзамену):

1. Теоретичні принципи логістичного обслуговування споживачів.
2. Поняття логістичного обслуговування.
3. Поняття логістичного сервісу.
4. Поняття логістичної послуги.
5. Послідовність дій для формування системи логістичного обслуговування.
6. Дослідження ринку логістичних послуг.
7. Основні завдання служб логістики.
8. Процес формування потоку логістичних послуг.
9. Сутність обслуговування споживачів і його роль у сучасній економіці.
10. Обслуговування споживачів як діяльність.
11. Обслуговування споживачів як критерій якості роботи.

12. Обслуговування споживачів як філософія.
13. Види обслуговування споживачів.
14. Стандарти обслуговування споживачів.
15. Передпродажні елементи.
16. Післяпродажні елементи.
17. Підчаспродажні елементи.
18. Класифікація видів послуг промислових підприємств.
19. Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів.
20. Система логістичного обслуговування споживачів.
21. Елементи логістичного обслуговування.
22. Логістичний продукт і логістична послуга.
23. Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів.
24. Процес логістичного обслуговування замовлення клієнта.
25. Взаємозв'язок між елементами, показниками та стандартами логістичного обслуговування.
26. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів.
27. Фази циклу замовлення за Р. Баллоу.
28. Етапи циклу замовлення з позиції клієнта.
29. Процедури, які виконуються в циклі замовлення.
30. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування.
31. Інтегрована система логістичної інформації.
32. Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування.
33. Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування.
34. Різновиди аутсорсингу.
35. Тактичні переваги аутсорсингу.
36. Реінженіринг процесу обслуговування споживачів.
37. Основні принципи формування систем обслуговування.
38. Формування партнерських стосунків «постачальник-споживач».
39. Переваги та недоліки партнерських стосунків «постачальник-покупець».
40. Документація системи логістичного обслуговування.
41. Методика розробки систем логістичного обслуговування.
42. Сучасні системи формування партнерських стосунків із клієнтами.
43. Концепція Customer Relationship Management (CRM).
44. Концепція Quick Response (QR).
45. Концепція Efficient Consumer Response (ECR).
46. Концепція Lean Retailing (LR).
47. Порівняльні моделі швидкого обслуговування клієнта з традиційними ланцюгами поставок.
48. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування.
49. Логістика під час задоволення скарг.
50. Сегментування ринку логістичного обслуговування.
51. Етапи політики логістичного обслуговування.
52. Розробка стандартів логістичного обслуговування.

53. Елементи та стандарти обслуговування споживача.
54. ABC-аналіз при розробці стандартів обслуговування.
55. Пріоритети обслуговування клієнтів і диференціація стандартів.
56. Витрати на логістичне обслуговування споживача.
57. Основні категорії логістичних витрат обслуговування клієнтів.
58. Прогнозування попиту на продукцію підприємства.
59. Страховий запас і рівень обслуговування клієнта.
60. Методи оцінки рівня обслуговування.
61. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача
62. Поняття концепції логістичного обслуговування споживачів.
63. Концепція «швидкого реагування» на замовлення (Quick Response – QR).
64. Концепція «ефективного відгуку на запити споживачів» (Efficient Consumer Response – ECR).
65. Концепція «масової кастомізації» (Mass Customization).
66. Концепція «відкладеного завершення товару».
67. Концепція «управління взаємовідносинами зі споживачами» (Customer Relationship Management – CRM).
68. Види стратегій логістичного обслуговування.
69. Ролі підприємства у контактах з клієнтом.
70. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів і клієнтів.
71. Показники якості логістичного обслуговування клієнта.
72. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів