

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

Циклова комісія економіки та управління

РОБОЧА 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.

1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Шифри та назви галузі знань, код та назва спеціальності, ступінь вищої освіти | Характеристика навчальної дисципліни |
|---|---|---|
| Кількість кредитів ECTS – 3,0 Загальна кількість годин - 90 Кількість тем - 9 | <u>07 Управління та адміністрування;</u> (шифр галузі) (назва галузі знань) <u>073 Менеджмент;</u> (спеціальності) <u>бакалавр</u> (назва СВО) | Навчальний курс <u>4</u> (номер) Семестр <u>7</u> (номер) Види контролю: <u>екзамен</u> (екзамен, залік) |
| Розподіл навчальної дисципліни за видами занять: | | |
| Денна форма навчання | | Заочна форма навчання |
| Лекції - <u>40</u> (години) | | Лекції - <u>10</u> (години) |
| Семінарські заняття - <u>0</u> (години) | | Семінарські заняття - <u> </u> (години) |
| Практичні заняття - <u>20</u> (години) | | Практичні заняття - <u>4</u> (години) |
| Лабораторні заняття - <u>-</u> (години) | | Лабораторні заняття - <u>-</u> (години) |
| Самостійна робота - <u>30</u> (години) | | Самостійна робота - <u>76</u> (години) |
| Індивідуальні завдання: | | Індивідуальні завдання: |
| Курсова робота - <u>-</u> (кількість, № семестру) | | Курсова робота - <u>-</u> (кількість, № семестру) |
| Реферати - <u>2 7</u> (кількість, № семестру) | | Реферати - <u>1 7</u> (кількість, № семестру) |

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

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.

Завдання: 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.

Міждисциплінарні зв'язки: Дисципліна вивчається на основі базової загальнооекономічної та правової підготовки здобувачів освіти,

міждисциплінарні зв'язки: ґрунтується на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін, «Історія економіки та економічної думки», «Економіка підприємства», «Основи логістики та управління ланцюгами поставок», «Логістична інфраструктура», «Системний підхід в логістиці»; забезпечує базу для засвоєння матеріалу з навчальних дисциплін «Логістичне обслуговування», «Складська логістика та управління запасами», «Транспортна логістика», «Логістичний контролінг», «Управління матеріальним постачанням», «Управління логістичними проектами».

Очікувані результати навчання: у результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен

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.

| 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. Програма 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

4. Структура навчальної дисципліни

4.1.1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (денна форма навчання)

| Номер та назва навчальної теми | Кількість годин відведених на вивчення навчальної дисципліни | | | | | | Вид контролю |
|--|--|--------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|--|
| | Всього | з них: | | | | | |
| | | Лекції | Семінарські заняття | Практичні заняття | Лабораторні заняття | Самостійна робота | |
| Семестр № 7 | | | | | | | |
| Тема № 1 Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів | 10 | 6 | 0 | 0 | 0 | 4 | Лекція |
| Тема № 2 Процес логістичного обслуговування клієнта | 8 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 1, 2, реферати |
| Тема № 3 Транспортно-логістичне обслуговування споживачів | 10 | 4 | 0 | 2 | 0 | 4 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами тестові завдання по темі 3, презентації, реферати |

| | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|---|
| Тема № 4 Організація логістичного обслуговування споживачів | 12 | 6 | 0 | 2 | 0 | 4 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 4, ділові ігри, реферати |
| Тема № 5 Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів | 12 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 5, реферати |
| Тема № 6 Стандарти обслуговування споживача | 10 | 4 | 0 | 2 | 0 | 4 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 6, презентації, реферати |
| Тема № 7 Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів | 8 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 7, реферати |
| Тема № 8 Концепції логістичного обслуговування споживачів | 8 | 4 | 0 | 2 | 0 | 4 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 8, презентації, реферати |
| Тема № 9 Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування | 10 | 4 | 0 | 4 | 0 | 2 | Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 9, реферати |
| Всього за семестр № 7: | 90 | 40 | 0 | 20 | 0 | 30 | екзамен |

4.1.2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (заочна форма навчання)

| Номер та назва навчальної теми | Кількість годин відведених на вивчення навчальної дисципліни | | | | | | Вид контролю |
|--|--|--------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---|
| | Всього | з них: | | | | | |
| | | Лекції | Семінарські заняття | Практичні заняття | Лабораторні заняття | Самостійна робота | |
| Семестр № 7 | | | | | | | |
| Тема № 1 Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | Реферати |
| Тема № 2 Процес логістичного обслуговування клієнта | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | Лекція. |
| Тема № 3 Транспортно-логістичне обслуговування споживачів | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | Реферати |
| Тема № 4 Організація логістичного обслуговування споживачів | 12 | 2 | 0 | 2 | 0 | 8 | Лекція. Поточне усне опитування, оцінка виконання контрольних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 1-4, ділові ігри, реферати. |
| Тема № 5 Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | Реферати |

| | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|---|
| Тема № 6 Стандарти обслуговування споживача | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | Лекція. Реферати |
| Тема № 7 Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | Лекція. Реферати |
| Тема № 8 Концепції логістичного обслуговування споживачів | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | Реферати. |
| Тема № 9 Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування | 10 | 2 | 0 | 2 | 0 | 6 | Лекція. Поточне усне опитування, оцінка виконання контрольних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 5-9, реферати |
| Всього за семестр № 7: | 90 | 10 | 0 | 4 | 0 | 76 | екзамен |

4.1.3. Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

| Перелік питань до тем навчальної дисципліни | | Література: |
|--|--|-----------------|
| Тема № 1 Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів | | [1, 2, 4–6,12]. |
| — | <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види обслуговування споживачів 2. Логістичний продукт і логістична послуга <p>Перелік питань для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Визначити три фази логістичного обслуговування. 2 Що входить до передпродажного обслуговування? 3 Охарактеризуйте елементи підчаспродажного обслуговування клієнта 4 Визначте післяпродажні елементи. 5 Управління товарами в логістичних мережах 6 Фінансова функція логістичного управління, ? 7 У чому виявляється операційна функція логістичного управління? 8 Охарактеризуйте економічні риси логістичного продукту. 9 Охарактеризуйте цикл життя продукту. 10 Цикл життя логістичної послуги 11 Які чинники формують цикл життя логістичної послуги? 12 Класифікація логістичних послуг? <p>Тестові завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття «рівні товару» відображає: <ol style="list-style-type: none"> а) наявність декількох упаковок для товару; б) позиції, з яких розглядаються відчутні та невідчутні характеристики товару; в) сорт товару, його якість; г) всі відповіді правильні; д) правильної відповіді немає. 2. До невідчутних характеристик товару належать: | |

| | | |
|---|---|-------------|
| | <p>а) гарантія; б) фінансові умови; в) післяпродажне обслуговування; г) всі відповіді правильні; д) правильної відповіді немає.</p> <p>3. Змішане обслуговування: а) будь-які комбінації послуг, що надаються, відповідні до численних способів використання устаткування протягом всього терміну його експлуатації; б) обслуговування різних типів устаткування; в) обслуговування устаткування конкурентів; г) усі відповіді правильні. д) правильної відповіді немає.</p> <p>4. Які з нижчеперерахованих стратегій логістичного обслуговування не можна зарахувати до конфронтаційних: а) стратегію низьких витрат обслуговування б) стратегію кооперацію в обслуговуванні; в) стратегію підбору клієнтів.</p> <p>5. Які з нижчеперерахованих стратегій логістичного обслуговування можна зарахувати до конфронтаційної: а) стратегію інноваційної моделі; б) стратегію домовленості; в) стратегію найважливішого елемента обслуговування.</p> | |
| Тема № 2 Процес логістичного обслуговування клієнта | | |
| — | <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування.</p> <p>Перелік питань для самоконтролю:</p> <p>1 Що розуміють під поняттям «система логістичної інформації»? 2 Що таке «система реалізації замовлень»? 3 База даних про замовлення клієнтів, її доцільність? 4 Комп'ютеризована база даних, її необхідність? 5 Надайте характеристику інформаційним входам та виходам процесу реалізації замовлення.</p> <p>Тестові завдання:</p> <p>1. Післяпродажне обслуговування може бути: а) джерелом прямого прибутку; б) умовою зростання продажів; в) каталізатором встановлення партнерських відносин між клієнтом і постачальником; г) всі відповіді правильні; д) правильної відповіді немає.</p> <p>2. Які з нижчеперечислених стратегій логістичного обслуговування можна вважати конфронтаційною? а) стратегію ігнорування конкуренції; б) стратегію уникання конкуренції;</p> | [1–3, 7,10] |

| | | |
|---|---|-------------------|
| | <p>в) стратегію використання залежностей trade off.</p> <p>3. Забезпечення комплектувальними -це:</p> <p>а) поставка окремого виробу;</p> <p>б) поставка частини комплектувальних;</p> <p>в) забезпечення працездатності всього комплекту устаткування;</p> <p>г) всі відповіді правильні;</p> <p>д) правильної відповіді немає.</p> <p>4. за часом здійснення обслуговування може бути:</p> <p>а) передпродажне;</p> <p>б) гарантійне;</p> <p>в) післяпродажне;</p> <p>г) всі відповіді правильні;</p> <p>д) правильної відповіді немає.</p> <p>5. Післяпродажне обслуговування містить:</p> <p>а) монтаж устаткування;</p> <p>б) підготовку фахівців-споживачів;</p> <p>в) участь у НДДКР;</p> <p>г) всі відповіді правильні;</p> <p>д) правильної відповіді немає.</p> | |
| | Тема № 3 Транспортно-логістичне обслуговування споживачів | |
| — | <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Реінженіринг процесу обслуговування споживачів.</p> <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1 Типовий план реінженірингу процесу обслуговування.</p> <p>2 Етапи поліпшення процесу виконання замовлення.</p> <p>3 Рекомендації з проведення реінженірингу процесу виконання замовлення.</p> <p>Тестові завдання:</p> <p>1. Поняття «витрати за термін служби» містять?</p> <p>а) вартість технічного обслуговування;</p> <p>б) вартість необхідних запчастин;</p> <p>в) вартість утилізації устаткування;</p> <p>г) всі відповіді правильні;</p> <p>д) правильної відповіді немає.</p> <p>2. Політику обслуговування планують:</p> <p>а) паралельно з розробленням товару в реальному виконанні;</p> <p>б) після впровадження товару на ринок;</p> <p>в) після виконання дослідного зразка;</p> <p>г) всі відповіді правильні;</p> <p>д) правильної відповіді немає.</p> <p>3. Об'єднання у сфері післяпродажного обслуговування чітко виявляються:</p> <p>а) у секторах, які характеризуються великою складністю;</p> <p>б) у тих секторах, в яких лояльність клієнтів залежить від надійності</p> | [1–3, 5, 6, 7,10] |

| | | |
|---|---|----------------|
| | <p>обслуговування; в) у разі завоювання ринку через встановлення низьких цін; г) всі відповіді правильні; д) правильної відповіді немає.</p> <p>4. З чим корелюється рівень страхового запасу; а) з рівнем логістичного обслуговування; б) з інноваційними витратами; в) з виробничими витратами.</p> <p>5. Що крім мінімізації відповідних витрат на логістику є метою системи логістики? а) забезпечення оптимального рівня обслуговування клієнтів; б) забезпечення максимально високого рівня продуктивності; в) використання позитивної думки покупців для збільшення продажів.</p> <p>6. Здатність професіоналів в сфері управління логістикою задовольняти споживчі потреби за часом, рівнем надійності, зручності й ефективності комунікацій називають: а) корисністю форми; б) обслуговуванням клієнтів; в) циклом відновлення запасів.</p> <p>7. Який з факторів обслуговування клієнтів найважливіший для «XXX» під час закупівлі шин для виробничих потреб: а) цикл замовлення; б) надійність і своєчасна доставки; в) зручність поставки.</p> <p>8.Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві: а) величина поставки; б) точність поставки; в) швидкість поставки.</p> <p>9. Який аспект є важливим для задоволення потреб клієнтів: а) інформація; б) зручність; в) все вищезазначене.</p> <p>10. Організацію ефективних потоків сировинних ресурсів, запасів, готової продукції і відповідної інформації від вихідної точки до точки споживання з врахуванням потреб клієнта називають: а) управлінням фізичним розподілом; б) управлінням логістикою; в) логістичним обслуговуванням клієнтів.</p> | |
| Тема № 4 Економічний потенціал логістики. | | [1–3, 7,9-11]. |
| — | Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p style="text-align: center;">Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Документація системи логістичного обслуговування.</p> <p style="text-align: center;">Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1. Які документацію у загальному випадку містить система обслуговування підприємства?</p> <p>3. Що містить політика у сфері обслуговування споживачів?</p> <p>4. Визначте основні завдання, що розв'язуються системами обслуговування.</p> <p style="text-align: center;">Тестові завдання:</p> <p>1. ABC-аналіз клієнтів – це залежність між:</p> <p>а) кількісною й якісною структурою закупівель та доходів; б) кількісною й вартісною структурою закупівель та доходів; в) вартісною й якісною структурою закупівель та доходів.</p> <p>2. Чи є щось спільне між Лоренца і правилом Парето:</p> <p>а) немає; б) є; в) не можна відповісти.</p> <p>3. Яким повинен бути рівень обслуговування споживачів:</p> <p>а) мінімальний; б) максимальний; в) оптимальний .</p> <p>4. Оптимальну партію замовлення визначають:</p> <p>а) за витратами часу; б) витратами утримання запасів; в) виробничими витратами.</p> <p>5. Оптимальну величину замовлення визначають:</p> <p>а) за мінімальним часом поставки; б) за максимальним використанням складів; в) за витратами закупівлі і утримання запасів.</p> <p>6. Які залежності можна зарахувати до trade up:</p> <p>а) між витратами від вичерпання запасів і втратою трансакцій; б) між транспортними і складськими витратами; в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.</p> <p>7. Які залежності можна зарахувати до trade off:</p> <p>а) між витратами на закупівлю і витратами на утримання запасів; б) між витратами на утримання запасів і витратами вичерпання запасів; в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.</p> | |
| | Тема № 5 Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів | |

| | | |
|--|---|-----------------|
| | <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Логістика під час задоволення скарг.</p> <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1. Поясніть відмінності між традиційною філософією управління у ланцюгах поставок та системами швидкого QR і ефективного обслуговування ECR.</p> <p>2. Доведіть, що завдяки використанню на практиці концепцій ефективного обслуговування клієнтів ECR досягають зростання конкурентоспроможності всього ланцюга поставок.</p> <p>3. Які переваги та недоліки концепції Lean Retailing «ощадного управління в роздрібній торгівлі»?</p> <p>Тестові завдання:</p> <p>1. Які залежності можна зарахувати до trade up:</p> <p>а) між витратами на закупівлю і витратами на утримання запасів;</p> <p>б) між витратами на оформлення замовлення і витратами на транспортування;</p> <p>в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.</p> <p>2. Які залежності можна зарахувати до trade up:</p> <p>а) між витратами від вичерпання запасів і втратою трансакцій;</p> <p>б) між транспортними і складськими витратами;</p> <p>в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.</p> <p>3. Які залежності можна зарахувати до trade up:</p> <p>а) між витратами на закупівлі і на утримання запасів;</p> <p>б) між транспортними і витратами на утримання запасів;</p> <p>в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.</p> <p>4. Які залежності можна зарахувати до trade up:</p> <p>а) між витратами на оформлення замовлення і на утримання запасів;</p> <p>б) між витратами на запаси і рівнем обслуговування клієнтів;</p> <p>в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.</p> | [1, 3, 7, 9,11] |
| | <p>Тема № 6 Стандарти обслуговування споживача</p> <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Пріоритети обслуговування клієнтів і диференціація стандартів.</p> <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1. Як елементи логістичного обслуговування втілюють у стандарти обслуговування?</p> <p>3. У чому полягає необхідність формування пріоритетів в обслуговуванні клієнтів і диференціації стандартів їхнього обслуговування?</p> <p>Тестові завдання:</p> <p>1. Аутсорсинг транспортних процесів – це:</p> <p>а) оренда складу;</p> <p>б) оренда автомобіля;</p> <p>в) зовнішнє транспортне обслуговування.</p> <p>2. Система постачання «точно, своєчасно»:</p> | [3, 6, 9,12]. |

| | |
|--|--|
| <p>а) знижує запаси; б) знижує витрати; в) знижує амортизацію.</p> <p>3. Які два параметри не можна одночасно коригувати під час управління запасами: а) цикл поставки і максимальний запас; б) величину партії поставки і мінімальний запас; в) цикл поставки і величину партії поставки.</p> <p>4. Аутсорсинг транспортних процесів – це: а) оренда складу; б) оренда автомобіля; в) зовнішнє транспортне обслуговування.</p> <p>5. Система постачання «точно, своєчасно»: а) знижує запаси; б) знижує витрати; в) знижує амортизацію.</p> <p>6. Які два параметри не можна одночасно коригувати під час управління запасами: а) цикл поставки і максимальний запас; б) величину партії поставки і мінімальний запас; в) цикл поставки і величину партії поставки.</p> <p>7. Які два параметри не можна одночасно коригувати під час управління запасами: а) максимальний запас і мінімальний запас; б)) цикл поставки і максимальний запас; в) величину партії поставки і мінімальний запас.</p> <p>8. Які два параметри не можна одночасно коригувати під час управління запасами: а) цикл поставки і максимальний запас; б) величину партії поставки і максимальний запас; в) величина партії поставки і мінімальний запас.</p> <p>9. Який аспект є важливим для задоволення потреб клієнтів: а) інформація; б) зручність; в) все вищезазначене.</p> <p>10. Організацію ефективних потоків сировинних ресурсів, запасів, готової продукції і відповідної інформації від вихідної точки до точки споживання з врахуванням потреб клієнта називають: а) управлінням фізичним розподілом; б) управлінням логістикою; в) логістичним обслуговуванням клієнтів.</p> | |
| Тема № 7 Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів | |

| | |
|---|---------------------|
| <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p style="text-align: center;">Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Страховий запас і рівень обслуговування клієнтів.</p> <p style="text-align: center;">Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1. Дайте характеристику впливу запасів на рівень обслуговування клієнтів.</p> <p>2. Дайте характеристику переваг і недоліків методів постійної величини замовлення й періодичного перегляду стану запасів.</p> <p style="text-align: center;">Тестові завдання:</p> <p>1. Які два параметри не можна одночасно коригувати під час управління запасами:</p> <p>а) максимальний запас і мінімальний запас;</p> <p>б)) цикл поставки і максимальний запас;</p> <p>в) величину партії поставки і мінімальний запас.</p> <p>2. Які два параметри не можна одночасно коригувати під час управління запасами:</p> <p>а) цикл поставки і максимальний запас;</p> <p>б) величину партії поставки і максимальний запас;</p> <p>в) величина партії поставки і мінімальний запас.</p> <p>3. Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві?</p> <p>а) мінімальний запас;</p> <p>б) оптимальний запас;</p> <p>в) поточний запас.</p> <p>4. Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві?</p> <p>а) цикл поставки;</p> <p>б) швидкість поставки;</p> <p>в) величина поставки.</p> <p>5. Який аспект є важливим для задоволення потреб клієнтів:</p> <p>а) інформація;</p> <p>б) зручність;</p> <p>в) все вищезазначене.</p> <p>6. Організацію ефективних потоків сировинних ресурсів, запасів, готової продукції і відповідної інформації від вихідної точки до точки споживання з врахуванням потреб клієнта називають:</p> <p>а) управлінням фізичним розподілом;</p> <p>б) управлінням логістикою;</p> <p>в) логістичним обслуговуванням клієнтів.</p> <p>7. Що крім мінімізації відповідних витрат на логістику є метою системи логістики?</p> <p>а) забезпечення оптимального рівня обслуговування клієнтів;</p> <p>б) забезпечення максимально високого рівня продуктивності;</p> <p>в) використання позитивної думки покупців для збільшення продажів.</p> <p>8. Здатність професіоналів в сфері управління логістикою задовольняти</p> | <p>[1, 3, 9,12]</p> |
|---|---------------------|

| | | |
|---|--|------------|
| | <p>споживчі потреби за часом, рівнем надійності, зручності й ефективності комунікацій називають:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) корисністю форми; б) обслуговуванням клієнтів; в) циклом відновлення запасів. <p>9. Який з факторів обслуговування клієнтів найважливіший для «XXX» під час закупівлі шин для виробничих потреб:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) цикл замовлення; б) надійність і своєчасна доставки; в) зручність поставки. <p>10. Поняття «рівні товару» відображає:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) наявність декілької упаковок для товару; б) позиції, з яких розглядаються відчутні та невідчутні характеристики товару; в) сорт товару, його якість; г) всі відповіді правильні; д) правильної відповіді немає. | |
| Тема № 8 Концепції логістичного обслуговування споживачів | | |
| | <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p style="text-align: center;">Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Концепція «масової косомизації». 2. Концепція «відкладеного завершення товару». <p style="text-align: center;">Тестові завдання:</p> <p>1. Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) величина поставки; б) точність поставки; в) швидкість поставки. <p>2. Який аспект є важливим для задоволення потреб клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) інформація; б) зручність; в) все вищезазначене. <p>3. Організацію ефективних потоків сировинних ресурсів, запасів, готової продукції і відповідної інформації від вихідної точки до точки споживання з врахуванням потреб клієнта називають:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) управлінням фізичним розподілом; б) управлінням логістикою; в) логістичним обслуговуванням клієнтів. <p>4. Що можна визначити як інтеграцію й організацію дій учасників системи постачання з метою виробництва і доставки товарів і послуг, які мають цінність для клієнтів?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) управління системою постачання; б) управління логістикою; в) управління маркетинговим каналом. | [1, 3, 9]. |

| | | |
|---|---|-----------------|
| | <p>5. Що крім мінімізації відповідних витрат на логістику є метою системи логістики?</p> <p>а) забезпечення оптимального рівня обслуговування клієнтів; б) забезпечення максимально високого рівня продуктивності; в) використання позитивної думки покупців для збільшення продажів.</p> | |
| | Тема № 9 Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування | |
| — | <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p style="text-align: center;">Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів і клієнтів. 2. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів.</p> <p style="text-align: center;">Тестові завдання:</p> <p>1. Здатність професіоналів в сфері управління логістикою задовольняти споживчі потреби за часом, рівнем надійності, зручності й ефективності комунікацій називають:</p> <p>а) корисністю форми; б) обслуговуванням клієнтів; в) циклом відновлення запасів.</p> <p>2. Який з факторів обслуговування клієнтів найважливіший для «XXX» під час закупівлі шин для виробничих потреб:</p> <p>а) цикл замовлення; б) надійність і своєчасна доставки; в) зручність поставки.</p> <p>3. Ольга- менеджер організованої студентами фірми, яка продає футболки із символікою університету. Ольга не хоче зберігати великий запас футболок протягом всього навчального року. Вона хотіла би замовляти футболки у постачальника у міру потреби. Однак Ольга хвилюється, що проміжок часу між моментом оформлення замовлення і моментом отримання продукції буде занадто великим. Проблема, яка непокоїть Ольгу-це:</p> <p>а) цикл споживацького реагування; б) потік продукції; в) цикл замовлення.</p> <p>4. Що з нижчезазначеного НЕ є причиною, яка обумовлює необхідність підтримання певного обсягу запасів?</p> <p>а) у разі коливань обсягу попиту і пропозиції для підстрахування необхідний своєрідний буфер; б) це підвищить рівень обслуговування клієнтів; в) це поліпшує трудові стосунки.</p> <p>5. Концепція «точно в час» припускає існування системи, у межах якої підтримується дуже низький рівень запасів і яка потребує швидкої і своєчасної доставки. Якщо виникає потреба у конкретних типах товарів, коли мають надійти комплектуючі від постачальників?</p> <p>а) не раніше і не пізніше того терміну, коли вони потрібні; б) за три-чотири дні до того, коли вони потрібні; в) якомога раніше.</p> | [1, 2, 3, 7, 9] |

5. Індивідуальні завдання

5.1.1. Теми рефератів

1. Процес логістичного обслуговування клієнтів
2. Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування.
3. Логістична інфраструктура як складова ринкової економіки.
4. Лояльні клієнти та їх обслуговування.
5. Концепції логістичного обслуговування споживачів.
6. Концепція «швидкого реагування» на замовлення (Quick Response – QR).
7. Концепція «ефективного відгуку на запити споживачів» (Efficient Consumer Response – ECR).
8. Концепція «масової кастомізації» (Mass Customization).
9. Концепція «відкладеного завершення товару».
10. Концепція «управління взаємовідносинами зі споживачами» (Customer Relationship Management – CRM).
11. Аутсорсинг бізнес-процесів.
12. Види аутсорсингу.
13. Аутсорсинг у логістиці.
14. Методи оцінки рівня обслуговування.
15. Розробка стандартів логістичного обслуговування.
16. Прогнозування попиту на продукцію
17. Ризики в логістичній обслуговуванні.
18. Причини виникнення Bullwhip – ефекту.
19. Стратегії логістичного обслуговування.
20. Стандарти якості логістичного обслуговування

5.1.2 Теми курсових робіт не передбачені освітньо-професійною програмою «Логістика»

5.1.3 Теми наукових робіт не передбачені освітньо-професійною програмою «Логістика»

6. Методи навчання

З метою забезпечення кращого засвоєння здобувачами вищої освіти поточного матеріалу передбачається під час проведення лекції максимально тісно пов'язувати цей матеріал з реальним життям, наповнювати його конкретним змістом, відображати в ньому всі активні зміни, які відбуваються у економічному середовищі.

Для збільшення інтересу здобувачів вищої освіти до процесу навчання і підвищення їх уваги передбачається провести дискусії за певними темами. При аналізі найбільш гострих та проблематичних питань планується застосовувати метод “мозкового штурму”.

Окрім того, передбачається проведення проблемної лекції з використанням банку візуального супроводження, коли здобувачі вищої освіти мають можливість розглянути економічні та установчі документи.

При проведенні практичних занять за всіма темами передбачено організовувати 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 здобувачі вищої освіти 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.

Під час самостійної роботи здобувачі вищої освіти готують реферати, наукові роботи за актуальними темами, також передбачається, що здобувачі освіти після виконання їх готувлять доповідь для публічного обговорення в аудиторії та проведення дискусії або для участі у студентських наукових конференціях.

7. Перелік питань та завдань, що виносяться на підсумковий контроль

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

8. Критерії та засоби оцінювання результатів навчання здобувачів

Контрольні заходи включають у себе поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль.

До форм поточного контролю належить оцінювання:

- рівня знань під час семінарських, практичних занять;
- якості виконання індивідуальної та самостійної роботи.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять і має за мету перевірку засвоєння знань, умінь і навичок здобувачами освіти з навчальної дисципліни.

У ході поточного контролю проводиться систематичний вимір приросту знань, їх корекція. Результати поточного контролю заносяться викладачем до журналів обліку роботи академічної групи за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Оцінки за самостійну та індивідуальну роботи виставляються в журнали обліку роботи академічної групи окремою графою за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»). Результати цієї роботи враховуються під час виставлення підсумкових оцінок.

При розрахунку успішності здобувачів вищої освіти в Коледжу враховуються такі види робіт: навчальні заняття (семінарські, практичні, лабораторні тощо); самостійна та індивідуальна роботи (виконання домашніх завдань, ведення конспектів першоджерел та робочих зошитів, виконання розрахункових завдань, підготовка рефератів, наукових робіт, публікацій, розроблення спеціальних технічних пристроїв і приладів, моделей, комп'ютерних програм, виступи на наукових конференціях, семінарах та інше); контрольні роботи (виконання тестів, контрольних робіт у вигляді,

передбаченому в робочій програмі навчальної дисципліни). Вони оцінюються за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Результат навчальних занять за семестр розраховується як середньоарифметичне значення з усіх виставлених оцінок під час навчальних занять протягом семестру та виставляється викладачем в журналі обліку роботи академічної групи окремою графою.

Результат самостійної роботи за семестр розраховується як середньоарифметичне значення з усіх виставлених оцінок з самостійної роботи, отриманих протягом семестру та виставляється викладачем в журналі обліку роботи академічної групи окремою графою.

Здобувач освіти, який отримав оцінку «незадовільно» за навчальні заняття або самостійну роботу, зобов'язаний перескласти її.

Загальна кількість балів (оцінка), отримана здобувачем за семестр перед підсумковим контролем, розраховується як середньоарифметичне значення з оцінок за навчальні заняття та самостійну роботу, та для переводу до 100-бальної системи помножується на коефіцієнт **10**.

$$\text{Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)} = \left(\left(\frac{\text{Результат навчальних занять за семестр} + \text{Результат самостійної роботи за семестр}}{2} \right) \right) * 10$$

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на певному ступені вищої освіти або на окремих його завершених етапах.

Для обліку результатів підсумкового контролю використовується поточно-накопичувальна інформація, яка реєструється в журналах обліку роботи академічної групи. Результати підсумкового контролю з дисциплін відображаються у відомостях обліку успішності, навчальних картках здобувачів вищої освіти, екзаменових книжках. **Присутність здобувачів вищої освіти на проведенні підсумкового контролю (екзамену) обов'язкова.** Якщо здобувач освіти не з'явився на підсумковий контроль (екзамен), то науково-педагогічний працівник ставить у відомість обліку успішності відмітку «не з'явився».

Підсумковий контроль (екзамен) оцінюється за національною шкалою. Для переводу результатів, набраних на підсумковому контролі (екзамену), з національної системи оцінювання в 100-бальну вводиться коефіцієнт **10**, таким чином максимальна кількість балів на підсумковому контролі (екзамену), які використовуються при розрахунку успішності здобувачів освіти, становить - **50**

Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру та балів, набраних на підсумковому контролі (екзамену).

$$\text{Підсумкові бали навчальної дисципліни} = \text{Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)} + \text{Кількість балів за підсумковим контролем}$$

Здобувач вищої освіти, який під час складання підсумкового контролю отримав оцінку «незадовільно», складає підсумковий контроль (екзамен) повторно. Повторне складання підсумкового контролю (екзамену) допускається не більше двох разів з кожної навчальної дисципліни, у тому числі один раз – викладачеві, а другий – комісії, що створюється на відділенні планування навчального процесу фахової підготовки Коледжу. Незадовільні оцінки виставляються тільки в відомостях обліку успішності. Здобувачам вищої освіти, які отримали не більше як дві незадовільні оцінки (нижче ніж 60 балів) з навчальної дисципліни, можуть бути встановлені різні строки ліквідації академічної заборгованості, але не пізніше як за день до фактичного початку навчальних занять у наступному семестрі. Здобувачі вищої освіти, які не ліквідували академічну заборгованість у встановлений термін, відраховуються з Коледжу. Особи, які одержали більше двох незадовільних оцінок (нижче ніж 60 балів) за підсумковими результатами вивчення навчальних дисциплін з урахуванням підсумкового контролю, відраховуються з Коледжу.

Вимоги до здобувачів вищої освіти щодо засвоєння змісту навчальної дисципліни:

| Робота під час навчальних занять | Самостійна та індивідуальна робота | Підсумковий контроль |
|---------------------------------------|---|--|
| Отримати не менше 4 позитивних оцінок | Підготувати реферат, презентацію, підготувати конспект за темою самостійної роботи. | Отримати за підсумковий контроль не менше 30 балів |

9. Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Оцінка в балах | Оцінка за національною шкалою | Оцінка за шкалою ECTS | |
|----------------|-------------------------------|-----------------------|--|
| | | Оцінка | Пояснення |
| 90 – 100 | Відмінно (“зараховано”) | A | „Відмінно” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою. |
| 80 – 89 | Добре (“зараховано”) | B | „Дуже добре” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального , робота з двома-трьома незначними помилками. |
| 75 – 79 | | C | „Добре” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками , робота з декількома незначними помилками або з однією–двома значними помилками. |

| | | | |
|-------|-----------------------------------|----|---|
| 65–74 | Задовільно ("зараховано") | D | „Задовільно” – теоретичний зміст курсу освоєний неповністю , але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань містять помилки , робота з трьома значними помилками. |
| 60–64 | | E | „Достатньо” – теоретичний зміст курсу освоєний частково , деякі практичні навички роботи не сформовані , частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконана , або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального , робота, що задовольняє мінімуму критеріїв оцінки. |
| 21–59 | Незадовільно („не зараховано”) | FX | „Умовно незадовільно” – теоретичний зміст курсу освоєний частково , необхідні практичні навички роботи не сформовані , більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано , або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота, що потребує доробки |
| 1–20 | | F | „Безумовно незадовільно” – теоретичний зміст курсу не освоєно , необхідні практичні навички роботи не сформовані , всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки , додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки |

10. 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. Фергч. – 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 доступа : <http://scdigest.com/>. – Назва з екрану.
23. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального менеджменту якості.