

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

Циклова комісія економіки та управління

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

із 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. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами
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 бслуговування 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

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

2. Методичні вказівки до практичних занять

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

Тема № 1 Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів

Тема № 2 Процес логістичного обслуговування клієнта

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти з сутності логістичного обслуговування в системі обслуговування споживачів та особливості процесів логістичного обслуговування споживачів

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет

Навчальні питання за темою 1:

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

Навчальні питання за темою 2:

- 1 Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів.
- 2 Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів.
- 3 Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування.

Питання для здобувачів вищої освіти за темою 1:

1. Дайте визначення терміна «логістичне обслуговування».
2. Що належить до найважливіших елементів обслуговування клієнта?
3. Що належить до чинників, які формують цикл життя логістичної послуги?
4. Що належить до найважливіших рис логістичного продукту?
5. Які варіанти класифікації логістичних послуг.
6. Дайте визначення терміна «обслуговування споживача».
7. Які підходи до трактування обслуговування споживача Вам відомі. Надайте їхню характеристику.
8. Дайте характеристику передпродажним елементам обслуговування споживача.
9. Дайте характеристику підчас продажним елементам обслуговування споживача.
10. Дайте характеристику після продажним елементам обслуговування.
11. Визначити три фази логістичного обслуговування.

12. Що входить до передпродажного обслуговування?
13. Охарактеризуйте елементи підчаспродажного обслуговування клієнта
14. Визначте післяпродажні елементи.
15. Управління товарами в логістичних мережах
16. Фінансова функція логістичного управління, у чому виявляється операційна функція логістичного управління?
17. Охарактеризуйте економічні риси логістичного продукту.
18. Охарактеризуйте цикл життя продукту.
19. Цикл життя логістичної послуги
20. Які чинники формують цикл життя логістичної послуги?
21. Класифікація логістичних послуг?

Питання для здобувачів вищої освіти за темою 2:

1. Чим обумовлена важливість існування сучасної інформаційної системи на підприємстві?
2. Дайте характеристику основних джерел походження логістичної інформації.
3. Дайте характеристику складовим процесу обслуговування.
4. Дайте характеристику етапам циклу замовлення з позиції клієнта.
5. Дайте характеристику складовим часу поставки в циклі замовлення.
6. Назвіть основні етапи логістичного обслуговування клієнтів.
7. Опишіть взаємозв'язок між елементами, показниками, стандартами логістичного обслуговування.
8. У чому полягає сутність концепції «циклу замовлень» в управлінні обслуговування клієнтів? Назвіть основні фази циклу замовлення.
9. Поясніть у чому полягає відмінність трактування циклу замовлення з позиції клієнта та з позиції постачальника?
10. Від яких чинників залежить середня довжина циклу замовлення?
11. Назвіть основні джерела системи логістичної інформаційної системи.
12. Порівняйте рівень розвитку ринку логістичних послуг в Європі та Україні.
13. База даних про замовлення клієнтів, її доцільність?
14. Комп'ютеризована база даних, її необхідність?
15. Надайте характеристику інформаційним входам та виходам процесу реалізації замовлення.

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що Якісні послуги, які надаються споживачам, мають першорядне значення для підприємств, які працюють в умовах жорсткої конкуренції та бажають підвищення іміджу компанії. Попит на логістичні послуги останнім часом збільшився, це пов'язано з переорієнтацією на європейські стандарти вантажопереробки, транспортування та складування та появою в Україні сучасних логістичних центрів, які можуть надавати якісні послуги.

Донедавна в логістиці основна увага приділялася наданню послуг у процесі руху матеріальних потоків від виробника до споживача, однак

ефективна організація логістичного сервісу має охоплювати весь логістичний ланцюг. Від того, наскільки добре кожний суб'єкт логістичного ланцюга обслуговує своїх партнерів по бізнесу, значною мірою залежить ефективність руху логістичних потоків і в кінцевому підсумку загальний рівень обслуговування споживачів.

Міні-лексикон:

Логістика, послуга, сервіс, логістичне обслуговування, цикл замовлення, клієнт, стандарти, передавання замовлення, час доставки замовлення, комплектація замовлення

Література: [1, 2, 3, 4,5,6].

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. Поняття «рівні товару» відображає:
 - 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.
2. До невідчутних характеристик товару належать:
 - а) гарантія;
 - б) фінансові умови;
 - в) післяпродажне обслуговування;
 - г) всі відповіді правильні;
 - д) правильної відповіді немає.
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.

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.

5. Які з нижчеперерахованих стратегій логістичного обслуговування можна зарахувати до конфронтаційної:

- а) стратегію інноваційної моделі;
- б) стратегію домовленості;
- в) стратегію найважливішого елемента обслуговування.

6. 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.

7. Які з нижче перелічених стратегій логістичного обслуговування можна вважати конфронтаційною?

- а) стратегію ігнорування конкуренції;
- б) стратегію уникання конкуренції;
- в) стратегію використання залежностей trade off.

8. Забезпечення комплектувальними -це:

- а) поставка окремого виробу;
- б) поставка частини комплектувальних;
- в) забезпечення працездатності всього комплекту устаткування;
- г) всі відповіді правильні;
- д) правильної відповіді немає.

9. За часом здійснення обслуговування може бути:

- а) передпродажне;
- б) гарантійне;
- в) післяпродажне;
- г) всі відповіді правильні;
- д) правильної відповіді немає.

10. Післяпродажне обслуговування містить:

- а) монтаж устаткування;

- б) підготовку фахівців-споживачів;
- в) участь у НДДКР;
- г) всі відповіді правильні;
- д) правильної відповіді немає.

Теми для 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.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

Тема №3 Транспортно-логістичне обслуговування споживачів

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти про транспортно-логістичне обслуговування споживачів

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет

Навчальні питання:

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

Питання для здобувачів вищої освіти:

1. Назвіть стадії процесу транспортно-логістичного обслуговування.
2. Схема транспортування, її призначення.
3. Основні функції системи управління транспортно-логістичного обслуговування.
4. Логістичний фронт-офіс, охарактеризуйте данну функцію.
5. Логістичний бек-офіс, охарактеризуйте данну функцію.
6. Дайте визначення терміна «аутсорсинг».
7. Назвіть види аутсорсингу.
8. Надайте характеристику ІТ-аутсорсингу.
9. Виробничий аутсорсинг його характеристика.
10. Аутсорсинг бізнес-процесів (АБП).
11. Схема надання аутсорсингових послуг.

12. Сутність аутсорсингу на стратегічному рівні.
13. Особливості аутсорсингу тактичного рівня.
14. План реінженірингу процесу обслуговування.
15. У чому полягають недоліки та переваги звертання до послугонадавачів?
16. Дайте характеристику змісту основних етапів типового плану реінжинірингу процесу обслуговування.
17. Які мотиви звернення до аутсорсингу Вам відомі?
18. Дайте характеристику основних стадій процесу транспортно-логістичного обслуговування.
19. Дайте характеристику функцій системи управління транспортно-логістичним обслуговуванням.

Методичні вказівки При вивченні теми слід пам'ятати, що процес транспортно-логістичного обслуговування складається з наступних стадій:

- 1) ініціалізація циклу транспортно-логістичного обслуговування;
- 2) визначення вантажних одиниць;
- 3) вибір схем транспортування;
- 4) консолідація за шляхом проходження;
- 5) розрахунок платіжних документів (рахунків-фактур), одержуваних від зовнішніх виконавців;
- 6) формування інструкцій для кожного виконавця, що діє на етапах процесу транспортування;
- 7) фіксування схеми транспортування і контроль над процесом обслуговування.

Міні-лексикон

Транспортно-логістичне обслуговування, аутсорсинг, реінжиніринг.

Література: [1, 2, 4–6].

План проведення заняття:

I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. Поняття «витрати за термін служби» містять?
 - а) вартість технічного обслуговування;
 - б) вартість необхідних запчастин;
 - в) вартість утилізації устаткування;

- г) всі відповіді правильні;
- д) правильної відповіді немає.

2. Політику обслуговування планують:

- а) паралельно з розробленням товару в реальному виконанні;
- б) після впровадження товару на ринок;
- в) після виконання дослідного зразка;
- г) всі відповіді правильні;
- д) правильної відповіді немає.

3. Об'єднання у сфері післяпродажного обслуговування чітко виявляються:

- а) у секторах, які характеризуються великою складністю;
- б) у тих секторах, в яких лояльність клієнтів залежить від надійності обслуговування;
- в) у разі завоювання ринку через встановлення низьких цін;
- г) всі відповіді правильні;
- д) правильної відповіді немає.

4. З чим корелюється рівень страхового запасу;

- а) з рівнем логістичного обслуговування;
- б) з інноваційними витратами;
- в) з виробничими витратами.

Практичні завдання:

Задача 1.

Прогнозування попиту на товар методом побудови тренду.

Підприємство РОМ ЛТД, працюючи на ринку будівельних матеріалів протягом 5 ти років, займається дистрибуцією та просуванням еврошиферу «Ондулін» у західному регіоні України. Рчні продажі підприємства у цьому регіоні протягом останніх шести років становив:

Показник	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Річний обсяг продажу Ррічн. тис.м2	750	690	720	750	740	780

Очікується збереження на ринку існуючих тенденцій.

Завдання:

1. Використовуючи лінійне рішення тренду та вихідні дані, спрогнозуйте річний обсяг продажу підприємства Ррічн. у 2019 р.
2. Оцініть функціональну залежність рівня ряду динаміки від часу, використовуючи кореляційне відношення.

3. Розрахуйте інтервал довіри для цього прогнозу, використовуючи таблицю t-розподілу Стюдента.

Задача 2.

Прогнозування попиту на товар методом експертних оцінок.

ТзОВ «Фарби» виробляє деємульгатор для очищення нафти та продає його нафтопереробним заводам. На підприємстві прогнозують обсяги майбутніх продажів методом експертних оцінок. Результати опитування експертів, які дають прогнози уі про майбутнє значення величини річних обсягів продажів Ррічн. наведено нижче.

<i>Показник</i>	<i>У1</i>	<i>У2</i>	<i>У3</i>	<i>У4</i>	<i>У5</i>	<i>У6</i>
Річний обсяг продажу Ррічн. тис.т	750	690	720	750	740	780

Завдання:

1. Розрахуйте точкову оцінку прогнозу для цієї групи експертів, що характеризує їхню узагальнену думку Y .
2. Оцініть однорідність сукупності думок та типовість середньої, використовуючи коефіцієнт варіації V .
3. 3. Розрахуйте інтервал довіри для цього прогнозу, використовуючи таблицю t-розподілу Стюдента.

Теми для рефератів:

- 1 Концепції логістичного обслуговування споживачів.
- 2 Концепція «швидкого реагування» на замовлення (Quick Response – QR).

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

Тема № 4 Організація логістичного обслуговування споживачів

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти про організацію логістичного обслуговування споживачів

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет.

Навчальні питання:

- 1 Основні принципи формування систем обслуговування.

- 2 Документація системи логістичного обслуговування.
- 3 Методика розробки систем логістичного обслуговування.

Питання для здобувачів освіти:

1. Із яких етапів складається системи логістичного обслуговування? Подайте їхню стислу характеристику.
2. Які документацію у загальному випадку містить система обслуговування підприємства?
3. Що містить політика у сфері обслуговування споживачів?
4. Визначте основні завдання, що розв'язуються системами обслуговування.
5. Визначте основні принципи формування системи обслуговування.
6. Дайте характеристику парадигмам синтезу систем обслуговування.
7. Які документацію у загальному випадку містить система обслуговування підприємства?
8. Що містить політика у сфері обслуговування споживачів?
9. Визначте основні завдання, що розв'язуються системами обслуговування.

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що для того, щоб спроектувати систему обслуговування, необхідно розробити процеси керування й організувати систему керування певним комплексом процесів, що становлять об'єкт керування.

Об'єкт керування — сукупність логістичних процесів, що протікають одночасно, і потребують взаємного регулювання й координації.

При проектуванні системи обслуговування повинні бути продумані як способи транспортування, так і методи керування розподілом товарів на різних ділянках каналу розподілу. У багатьох випадках витрати на транспортування ураховуються в аналізі загальних витрат. Набагато складнішою проблемою уявляється керування розподілом товарів, що надходять від виробника до кількох вилучених від нього споживачів. У цьому випадку канали розподілу можуть бути різного типу: від прямого зв'язку "виробник — споживач" до складного зв'язку через безліч комбінацій різних посередників. При проектуванні систем обслуговування необхідно докладно проробляти розподільну мережу й чітко виділяти при цьому всі види витрат, включаючи обробку матеріалів, зберігання і транспортування продукції.

Міні-лексикон:

Система обслуговування, проектування, об'єкт керування, аналітична парадигма.

Література (1-3,6,7)

План проведення заняття:

I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. ABC-аналіз клієнтів – це залежність між:

- а) кількісною й якісною структурою закупівель та доходів;
- б) кількісною й вартісною структурою закупівель та доходів;
- в) вартісною й якісною структурою закупівель та доходів.

2. Чи є щось спільне між Лоренца і правилом Парето:

- а) немає;
- б) є;
- в) не можна відповісти.

3. Яким повинен бути рівень обслуговування споживачів:

- а) мінімальний;
- б) максимальний;
- в) оптимальний .

4. Оптимальну партію замовлення визначають:

- а) за витратами часу;
- б) витратами утримання запасів;
- в) виробничими витратами.

5. Оптимальну величину замовлення визначають:

- а) за мінімальним часом поставки;
- б) за максимальним використанням складів;
- в) за витратами закупівлі і утримання запасів.

Практичні завдання:

Задача 1.

Розрахунок величини та витрат на утримання страхового запасу в системі управління запасами з постійним обсягом замовлення.

ТзОВ «Бетонбуд» продає бетон, керамзитбетон і сталефібробетон європейських зразків. Підприємство доставляє продукцію безпосередньо на об'єкт, при цьому готовність до здійснення доставки відповідає рівню $\alpha = 86\%$. Враховуючи, що час реалізації замовлення $L_t = 50$ т, розрахуйте:

1. Величину страхового запасу $V_{\text{страх}}$ відповідно до заданих стандартів обслуговування споживачів;

2. Величину мінімального запасу в системі управління запасами з постійним обсягом замовлення, якщо річний обсяг продажів ТзОВ «Бетонбуд» $R_{\text{річн.}}$ становить 9450 т, а розрахунковий період T відповідає 250 дням;

3. Величину витрат на утримання страхового запасу за заданого рівня логістичного обслуговування, якщо питомі річні витрати утримання запасів у відсотках від вартості запасу $r_{\text{уз}}$ становлять 17%, а вартість одиниці запасу C_1 дорівнює 4,7 грн./кг.

Теми для рефератів:

- 1 Логістичні потоки в діяльності підприємства.
- 2 Матеріальний потік його значення в логістиці.
- 3 Підприємство як логістична система.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4,5

Тема № 5 Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти про маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів

Кількість годин - 4 години.

Місце проведення - навчальний кабінет.

Навчальні питання:

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

Питання для здобувачів вищої освіти:

1. Що таке система CRM? Які основні етапи її впровадження?
2. У чому полягають відмінності моделей швидкого обслуговування клієнта і традиційного ланцюга поставок?
3. У чому полягають особливості обслуговування лояльних клієнтів при використанні фірмою аутсорсингу?
4. Чи доцільно заохочувати клієнтів до подання скарг?
5. Доведіть, що обслуговування клієнта – це сфера зацікавлення не лише спеціалістів з маркетингу, а й логістичних менеджерів.
6. Аргументуйте переваги та недоліки партнерських стосунків «постачальник-покупець».

7. Поясніть сутність поняття «лояльний клієнт» та наведіть приклади вигод, які можуть отримувати підприємства від підвищення рівня лояльності клієнтів.

8. Назвіть основні напрямки формування партнерських стосунків з і

9. З якою метою утворюються стратегічні союзи, чи альянси між підприємств.

10. Оцініть твердження «... Незважаючи на те, що скарги переважно асоціюються з незадоволенням розлюченого клієнта, реагування на скарги необхідно сприймати як центр прибутків, а не центр витрат...» Відповідь аргументуйте.

11. Охарактеризуйте основні етапи впровадження CRM на підприємстві.

12. Поясніть відмінності між традиційною філософією управління у ланцюгах поставок та системами швидкого QR і ефективного обслуговування ECR.

13. Доведіть, що завдяки використанню на практиці концепцій ефективного обслуговування клієнтів ECR досягають зростання конкурентоспроможності всього ланцюга поставок.

14. Які переваги та недоліки концепції Lean Retailing «ощадного управління в роздрібній торгівлі»?

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що для вдосконалення стосунків із постійними клієнтами необхідна особлива активність осіб, які беруть участь у процесі продажу, щоб не тільки зацікавити клієнта асортиментною пропозицією і схилити його до закупівлі, а й зав'язати з ним довготривалі стосунки як із лояльним покупцем. Допомогти в цьому може впровадження на підприємстві сучасних систем Quick Response (QR), Efficient Consumer Response (ECR), Lean Retailing (LR), які ґрунтуються на системі Customer Relationship Management (CRM).

Міні-лексикон:

Quick Response (QR), Efficient Consumer Response (ECR), Lean Retailing (LR), Customer Relationship Management (CRM).

Література (1-3,5,6,7)

План проведення заняття:

I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. Які залежності можна зарахувати до trade up:
 - а) між витратами на закупівлю і витратами на утримання запасів;
 - б) між витратами на оформлення замовлення і витратами на транспортування;
 - в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.

2. Які залежності можна зарахувати до trade up:
 - а) між витратами від вичерпання запасів і втратою трансакцій;
 - б) між транспортними і складськими витратами;
 - в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.

3. Які залежності можна зарахувати до trade up:
 - а) між витратами на закупівлі і на утримання запасів;
 - б) між транспортними і витратами на утримання запасів;
 - в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.

4. Які залежності можна зарахувати до trade up:
 - а) між витратами на оформлення замовлення і на утримання запасів;
 - б) між витратами на запаси і рівнем обслуговування клієнтів;
 - в) між витратами на закупівлі й амортизаційними витратами.

Практичні завдання:Задача 1.

Розрахунок величини та витрат на утримання страхового запасу в системі управління запасами з постійним обсягом замовлення.

Торговельне підприємство «МЕРКС» має роздрібний магазин, у якому продає різноманітні кухонні гарнітури. Попит на таку продукцію має нормальний розподіл із середнім значенням $P = 2000$ одиниць в тиждень і середньоквадратичним відхиленням $S_t = 40$ одиниць в тиждень. Витрати на розміщення одного замовлення $C_{\text{зам.}}$, разом із доставкою, становлять 200 грн.; витрати на утримання одного гарнітура на рік – 6 грн. Підприємство намагається дотримуватися встановленого стандарту обслуговування – часу реалізації замовлення $L = 3$ тижні. Розрахунковий час планового періоду приймають $T = 250$ днів.

Завдання:

1. Орієнтуючись на систему управління запасами з постійним обсягом замовлення, розробіть політику розміщення замовлень, яка забезпечить магазину рівень обслуговування $\alpha_1 = 95\%$ пі час циклу запасу.
2. Розрахуйте витрати на страховий запас за заданого α_1 .
3. На скільки зміняться витрати на страховий запас із встановленням рівня обслуговування $\alpha_2 = 97\%$?

Теми для рефератів:

- 1 Концепція «ефективного відгуку на запити споживачів» (Efficient Consumer Response – ECR).
- 2 Концепція «масової кастомізації» (Mass Customization).

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6**Тема №6 Стандарти обслуговування споживача**

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти з стандартів обслуговування споживача

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет.

Навчальні питання:

1. Сегментування ринку логістичного обслуговування.
2. Розробка стандартів логістичного обслуговування.
3. Пріоритети обслуговування клієнтів і диференціація стандартів.

Питання для здобувачів вищої освіти

1. Дайте характеристику процесу сегментації клієнтів.
2. Дайте характеристику відомим Вам підходам до стратегій обслуговування споживача.
3. Дайте характеристику матриці рентабельності клієнтів.
4. Наведіть приклади стандартів обслуговування клієнта для логістичної компанії.
5. Як елементи логістичного обслуговування втілюють у стандарти обслуговування?
6. У чому полягає необхідність формування пріоритетів в обслуговуванні клієнтів і диференціації стандартів їхнього обслуговування?

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що різні споживачі бажають купувати різні товари. Для того щоб задовольнити різні потреби, організації-виробники й організації-продавці прагнуть виявити групи споживачів, які, швидше за все, позитивно відреагують на пропоновані продукти та які приносять компанії найбільший прибуток.

Тут доречно згадати відомий закон Парето, що в даному контексті виглядатиме наступним чином: 20% споживачів приносять компанії 80% прибутку, а 80% споживачів приносять компанії лише 20% прибутку. Проте, це

не означає, що від останньої групи споживачів потрібно зовсім відмовитися. Хоча при більш детальному аналізі може виявитися й така група клієнтів, подальша співпраця з якими не бажана (якщо витрати на їхнє обслуговування перевищують доходи, отримані від них).

Сегментація споживачів полягає в поділі їх на відносно чіткі групи, для яких необхідно використовувати певні стратегії обслуговування, що дасть можливість отримувати максимальний прибуток за мінімальних витрат.

Системи обробки замовлень, доставки й у цілому логістичного обслуговування в різних сегментах ринку можуть значно різнитися як за вимогами, так і за певними параметрами. Сегментація проводиться на основі аналізу характеристик клієнтів. Майже на всіх сучасних підприємствах створюється база даних клієнтів, що дає можливість структурувати ринки та знаходити споживачів під конкретну товарну пропозицію. Класичний маркетинг пропонує проводити географічну, демографічну та геодемографічну сегментацію, іноді використовується психографічна сегментація, заснована на аналізі самосприйняття клієнтів / споживачів. Це дає ключ до попиту на продукт, але не визначає важливих клієнтів. Для визначення найбільш привабливих клієнтів варто по іншому підходити до вивчення цих питань.

Міні-лексикон:

Сегментація споживачів, стандарт, диференціація стандартів.

Література: (1,2,5,10)

План проведення заняття:

I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. Аутсорсинг транспортних процесів – це:

- а) оренда складу;
- б) оренда автомобіля;
- в) зовнішнє транспортне обслуговування.

2. Система постачання «точно, своєчасно»:

- а) знижує запаси;
- б) знижує витрати;
- в) знижує амортизацію.

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.

Практичні завдання:

Задача 1:

Розрахунок величини та витрат на утримання страхового запасу в системі управління запасами з постійним циклом замовлення.

Середній попит на товар «Бімбо» в супермаркеті $P_{\text{тижн.}}$ становить 200 одиниць на тиждень за середньоквадратичного відхилення S_1 40 одиниць на тиждень. Запас товару «Бімбо» перевіряють в супермаркеті кожні $T = 4$ тижні, а час на виконання замовлення не змінюється і становить 2 тижні.

Завдання:

1. Орієнтуючись на систему управління запасами з постійним циклом замовлення, розробіть політику розміщення замовлення, яка забезпечує супермаркету рівень обслуговування $\alpha_1 = 92\%$.
2. Розрахуйте витрати на страховий запас за заданого рівня α_1 , якщо витрати на утримання запасів становлять 2 грн. на одиницю продукції в тиждень.
3. На скільки зміняться витрати на страховий запас із встановленням рівня обслуговування $\alpha_2 = 98\%$.

Теми для рефератів

1. Концепція «масової кастомізації» (Mass Customization).
2. Концепція «відкладеного завершення товару».
3. Аутсорсинг бізнес-процесів.
4. Види аутсорсингу.
5. Аутсорсинг у логістиці.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7

Тема №7 Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти про методику оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів.

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет

Навчальні питання:

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

Питання для здобувачів вищої освіти

1. Дайте характеристику впливу запасів на рівень обслуговування клієнтів.
2. Дайте характеристику переваг і недоліків методів постійної величини замовлення й періодичного перегляду стану запасів.
3. Дайте характеристику методів оцінки рівня обслуговування.
4. Які фактори зумовлюватимуть оптимальний рівень обслуговування клієнта?
5. Дайте характеристику основним джерелам інформації для обґрунтування рівня обслуговування клієнта.

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що експертний метод оцінки, заснований на використанні знань і думок експертів. Експерт — кваліфікований фахівець; він повинен бути професійно компетентний, зацікавлений в роботі експертної комісії, діловий та об'єктивний. Експертне оцінювання здійснюють експертні комісії, що включають робочі групи. Експертне оцінювання якості обслуговування здійснюється переважно у три етапи.

Міні-лексикон:

Рівень обслуговування, експерт, страховий запас.

Література: (1,3,7,9)

План проведення заняття:

- I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.
- II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. 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.

2. 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.

3. Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві?

- а) мінімальний запас;
- б) оптимальний запас;
- в) поточний запас.

4. Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві?

- а) цикл поставки;
- б) швидкість поставки;
- в) величина поставки.

Практичні завдання:

Задача 1. Розрахунок параметрів системи управління запасами підприємства СП «Венето» пропонує на український ринок ортопедичні матраци за цінами виробника. Фактичний обсяг на продукцію підприємства у березні 2018 року становить 300 матраців. Прогнозований попит у квітні становитиме 280 одиниць.

Завдання:

1. Встановіть, якою буде середня прогнозована потреба у квітні 2018 року, якщо параметр вирівнювання за прогресією α становить 0,2.
2. Розрахуйте величину мінімального запасу та оптимальну партію замовлення, якщо прогнозований річний обсяг продажу продукції СП у 2018 р. в Україні становить $P_{\text{річн.}} = 3600$ матраців, витрати на опрацювання цього замовлення $C_{\text{зам.}} = 340$ грн., середня ціна виробника $C_1 = 530$ грн./матрац, питомі річні витрати утримання запасів у відсотках до вартості запасу $r_{\text{уз}} = 21\%$, час реалізації замовлення $L = 6$ днів, а розрахунковий час планового періоду $T = 250$ днів. Підприємство не підтримує страхових запасів.
3. Визначте цикл поставки та скориговану при цьому партію поставки. Врахуйте, що транзитна норма становить 72 одиниці товару.

Теми для рефератів

1. Методи оцінки рівня обслуговування.
2. Розробка стандартів логістичного обслуговування.
3. Прогнозування попиту на продукцію

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 8

Тема №8 Концепції логістичного обслуговування споживачів

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти що до концепції логістичного обслуговування споживачів

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет.

Навчальні питання:

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

Питання для здобувачів вищої освіти

1. Дайте визначення поняттю «логістична стратегія».
2. Дайте характеристику ключових рішень, які приймаються під час розроблення політики "змішаного обслуговування".
3. У чому полягає сенс стратегічного рішення планування обслуговування?
4. Сутність концепції «швидкого реагування» на замовлення (Quick Response – QR).
5. Сутність концепції «ефективного відгуку на запити споживачів» (Efficient Consumer Response – ECR).
6. Сутність концепції «масової кастомізації» (Mass Customization).
7. Сутність концепції «відкладеного завершення товару».
8. Сутність концепції «управління взаємовідносинами зі споживачами» (Customer Relationship Management – CRM).

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що обґрунтування й реалізація логістичної стратегії вимагають наявності наступних умов: знання глобальної стратегії та предметно-функціональних стратегій; можливість створення виробничої інфраструктури з точки зору логістичних вимог; вертикальна інтеграція сфер логістики підприємства; ринково орієнтована організація підприємства; орієнтовані на переміщення матеріалів і готових виробів структури постачання, виробництва та дистрибуції; наявність відповідних інформаційних систем і систем керування; відповідність рівнів автоматизації техніки виробництва, переміщення матеріалів та інформації; відповідна кваліфікація персоналу.

Міні-лексикон:

Ефективність, продуктивність, надійність, гнучкість логістичної системи, складові витрат утримання запасів, складові витрат вичерпання запасів, логістичний аудит, Bull whip – ефект, технологія Logistics Field Audit

Література: (1,3,9)

План проведення заняття:

I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. Що з названого є керованим параметром системи запасів матеріалів на підприємстві:

- а) величина поставки;
- б) точність поставки;
- в) швидкість поставки.

2. Який аспект є важливим для задоволення потреб клієнтів:

- а) інформація;
- б) зручність;
- в) все вищезазначене.

3. 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.

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?

- а) управління системою постачання;
- б) управління логістикою;
- в) управління маркетинговим каналом.

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.

Практичні завдання:

Задача 1.

Обґрунтування оптимальної партії закупівлі товару за ціновими знижками

Величина партії, які купують (шт.)	Вартість товару залежно від обсягу закупівлі (у.о.)
(0,999)	10,00
(1000,1999)	9,80
(2000, ∞)	9,75

Завдання:

Визначити оптимальну партію закупівлі складової для різних рівнів закупівельної ціни та загальні витрати на зберігання та утворення її запасів, якщо відомо, що річна потреба підприємства у ній становить 10000 шт., витрати на складання замовлення становлять 50 у.о. на одне замовлення, витрати на утримання запасів – 20% від вартості однієї придбаної складової.

Теми для рефератів

- 1. Методи оцінки рівня обслуговування.
- 2. Розробка стандартів логістичного обслуговування.
- 3. Прогнозування попиту на продукцію
- 4. Ризики в логістичній обслуговуванні.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернувши увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 9

Тема №9 Стратегічні аспекти та оцінка якості логістичного обслуговування

Навчальна мета заняття: поглибити і розширити знання здобувачів вищої освіти щодо стратегічних аспектів та оцінки якості логістичного обслуговування

Кількість годин - 2 годин.

Місце проведення – навчальний кабінет.

Навчальні питання:

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

Питання для здобувачів вищої освіти

1. Дайте визначення поняттю «логістична стратегія».
2. Дайте характеристику ключових рішень, які приймаються під час розроблення політики "змішаного обслуговування".
3. У чому полягає сенс стратегічного рішення планування обслуговування клієнта?
4. Дайте порівняльну характеристику концептуальних складових ІСО 9000 і TQM.
5. Дайте визначення терміну «стандарт».
6. Дайте визначення терміну «стандартизація».

Методичні вказівки при вивченні теми слід пам'ятати, що Фахівці пропонують безліч моделей для підвищення якості обслуговування та ступеня задоволеності клієнтури товарами й послугами. Зазвичай, тут проглядаються *два аспекти*.

Перший — необхідність точних специфікацій клієнтів. Важливо, щоб підприємство знало й розуміло особливості запитів клієнтів, а також вигоди, які вони пов'язують із придбаними товарами та послугами.

Другий аспект — організація виробництва, сервісу й технічного обслуговування в повній відповідності зі специфікаціями споживачів.

Підприємству необхідно підтримувати постійний зв'язок із клієнтами й поширювати отриману інформацію за всіма підрозділам, а потім використати придбані знання для виробництва товарів і послуг більш високої якості з урахуванням запитів клієнтури.

У сучасних умовах підприємства приділяють особливу увагу забезпеченню високого рівня якості продукції шляхом розробки та здійснення системи управління якістю продукції та послуг (quality control).

Міні-лексикон:

Стратегічний альянс, стратегічне партнерство, Supply Chain Management, SCOR – модель, Bullwhip effect, модель «барабан-буфер-мотузка», GDSN, GS1,

CPFR, фінансова логістика.

Література: (1,3,9)

План проведення заняття:

I. Проведення попереднього контролю теоретичних знань, практичних умінь і навичок здобувачів вищої освіти по темі практичного заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття: постановка загальної проблеми та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язування питань різної складності з їх обговоренням, розв'язування контрольних тестових завдань.

Тестові завдання для здобувачів вищої освіти:

1. 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.

2. 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.

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 завеликим. Проблема, яка непокоїть Ольгу-це:

- а) цикл споживацького реагування;
- б) потік продукції;
- в) цикл замовлення.

4. Що з нижчезазначеного НЕ є причиною, яка обумовлює необхідність підтримання певного обсягу запасів?

- а) у разі коливань обсягу попиту і пропозиції для підстрахування необхідний своєрідний буфер;
- б) це підвищить рівень обслуговування клієнтів;
- в) це поліпшує трудові стосунки.

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?

- а) не раніше і не пізніше того терміну, коли вони потрібні;
- б) за три-чотири дні до того, коли вони потрібні;
- в) якомога раніше.

Теми для рефератів

- 1 Причини виникнення Bullwhip – ефекту.
- 2 Стратегії логістичного обслуговування.
- 3 Стандарти якості логістичного обслуговування

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернув увагу на основні помилки при його виконанні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 10

Тема: Контрольна робота

Навчальна мета заняття: перевірити знання здобувачів вищої освіти по результатам вивчення тем 1-9

Кількість годин - 2 години.

Місце проведення – навчальний кабінет.

План проведення заняття:

- I. Проведення контрольної роботи.
- II. Порядок проведення основної частини заняття: тестові та практичні завдання наведені у комплекті навчально-методичного забезпечення «Контрольні роботи».
- III. Порядок проведення заключної частини заняття. Здійснити перевірку і оцінювання виконаних завдань. Підвести підсумок практичного заняття звернув увагу на основні помилки при його виконанні.

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.