

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ПРИДНІПРОВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ»**

КАФЕДРА менеджменту, управління проектами і логістики
(повна назва кафедри)



«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Проректор з науково-педагогічної
та навчальної роботи
Р. Б. Папірник

Вересня _____ 2019 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Логістичне обслуговування

(назва навчальної дисципліни)

спеціальність 073 «Менеджмент»
(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійна програма «Логістика»
(назва освітньої програми)

освітній ступінь магістр
(назва освітнього ступеня)

форма навчання денна
(денна, заочна, вечірня)

розробник Черчата Анжела Олексіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

У сучасній економіці помітною стає тенденція до сукупної товарної пропозиції, доповненої послугою. Фактично споживач купує не тільки товар як фізичний об'єкт, але й водночас супутню послугу. Значну роль в процесі обслуговування споживача відіграє логістичне обслуговування, до сфери компетенції якого належать процеси задоволення потреб споживачів, а саме: координація дій всіх учасників ланцюга поставок, оцінки ефективності бізнес-процесів з точки зору обраного рівня якості обслуговування. Програма вивчення навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Логістика» магістерського рівня вищої освіти.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

	Години	Кредити	Семестр	
				II
Всього годин за навчальним планом, з них:	135	4,5		
Аудиторні заняття, у т. ч:	46			46
лекції	30			30
лабораторні роботи				
практичні заняття	16			16
Самостійна робота, у т. ч:	89			89
підготовка до аудиторних занять	18			18
підготовка до контрольних заходів	20			20
виконання курсового проекту або роботи				
опрацювання розділів програми, які не викладаються на лекціях	21			21
Підготовка до екзамену	30			30
Форма підсумкового контролю				екзамен

3. СТИСЛИЙ ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни - формування 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 дисципліни:

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

Пререквізити дисципліни: «Маркетинг», «Психологія управління і конфліктологія», «Логістичний менеджмент», «Інформаційні системи і технології в менеджменті».

Постреквізити дисципліни: виробнича практика (стажування, переддипломна практика, кваліфікаційна робота.

Компетентності:

Загальні:

ЗК₁ – здатність до абстрактного мислення та системного аналізу, пошуку, опрацювання, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами;

ЗК₄ – здатність використання інформаційно-комунікативних технологій для пошуку, оброблення, аналізу інформації з різних джерел та прийняття рішень;

ЗК₅ – здатність організовувати та мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді, діючи на основі етичних міркувань, соціально, відповідально і свідомо;

ЗК₆ – здатність виявляти та вирішувати проблеми, генерувати нові ідеї;

ЗК₈ – здатність до застосовування концептуальних і базових знань держаних стандартів, нормативних і методичних документів, що регламентують організацію работ на підставі розуміння предметної області і професії менеджера.

Спеціальні:

СК₁ – здатність обирати та використовувати компетенції, методи та інструментарій менеджменту і логістики, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів;

Спеціальні:

- СК₁ – здатність обирати та використовувати компетенції, методи та інструментарій менеджменту і логістики, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів;
- СК₂ – здатність встановлювати критерії, за якими організація визначає подальший напрям розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани, спрямовані на забезпечення високого рівня логістичного сервісу та якості в логістичних системах;
- СК₄ – здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління, спілкуватися з експертами з інших галузей щодо обґрунтування напрямків логістичної діяльності підприємства, вирішувати спеціалізовані завдання, пов'язані із забезпеченням стійкості логістичних систем;
- СК₆ – здатність аналізувати, структурувати проблеми і відхилення в управлінні інтегрованими матеріальними потоками та забезпечувати умови їх реалізації;
- СК₁₁ – здатність до правової оцінки рішень відповідно до чинного законодавства щодо договірних та трудових відносин із застосуванням сучасних способів і технік документообігу з обов'язковим урахуванням вимог охорони праці;

Заплановані результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

ПРН₁₇ – принципи застосування державних стандартів, нормативних документів; складання, оформлення і зберігання договірних документів з використанням сучасних способів і технік документообігу.

вміти:

- ПРН₁ – встановлювати зв'язки між елементами системи управління організацією, вміти користуватися загальнонауковими методами, зокрема синтезу і аналізу;
- ПРН₂ – демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту і логістики, для ефективного функціонування організації на внутрішньому та міжнародному ринках;
- ПРН₃ – застосовувати концепції, методи та інструменти менеджменту і логістики для результативного та ефективного інтегрованого управління ланцюгами поставок;
- ПРН₇ – здійснювати пошук, збирання та аналіз інформації, розрахунок і прогнозування статистичних та економічних показників з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в оптимізації управління логістичними системами;
- ПРН₁₀ – визначати параметри інтегрованої логістичної підтримки життєвого циклу продукції, рециклінгу та управління оберненими матеріальними потоками, дотримуватись екологічних вимог та правил безпеки товарного руху;
- ПРН₁₄ – ідентифікувати зміни кон'юнктури ринків збуту і поставки під дією невизначених факторів, критично оцінювати наслідки продукованих ідей та прийнятих рішень в умовах невизначеності та ризику.
- ПРН₁₅ – вміти системно пов'язувати процеси закупівлі матеріальних ресурсів із виробництвом та збутом готової продукції, складуванням та транспортуванням, використовуючи принципи логістики;
- ПРН₁₆ – оптимізувати управління інтегрованими матеріальними потоками та ефективно використовувати обмежені ресурси.

Методи навчання: комплексний, комунікативний, фундаментальний, а також словесний (пояснення, бесіда), наочний (ілюстрація) та практичний.

Форми навчання: колективні, групові, індивідуальні; аудиторні, позааудиторні.

4. СТРУКТУРА (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН) ДИСЦИПЛІНИ

Назва змістових модулів і тем	Кількість годин, у тому числі				
	усього	л	п	лаб	с/р
Змістовий модуль 1. Процес логістичного обслуговування споживачів в ринкових умовах господарювання					
Тема 1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача	9	2	1		6
Тема 2. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування	9	2	1		6
Тема 3. Процес логістичного обслуговування клієнта	9	2	2		5
Тема 4. Партнерський маркетинг і логістичне обслуговування	10	2	2		6
Тема 5. Стандарти обслуговування споживача	7	2	1		4
Тема 6. Вибір рівня обслуговування споживачів	7	2	1		4
Разом за змістовим модулем	51	12	8		31
Змістовий модуль 2. Оптимізація рішень з логістичного обслуговування споживачів					
Тема 7. Система оцінки рівня логістичного обслуговування	12	4	2		6
Тема 8. Оптимізація рівня обслуговування споживачів	12	4	2		6
Тема 9. Система якості обслуговування	7	2	1		4
Тема 10. Організація обслуговування споживачів на підприємстві	11	4	1		6
Тема 11. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування	12	4	2		6
Разом за змістовим модулем	54	18	8		28
Підготовка до екзамену	30				30
Усього годин	135	30	16		89

5. ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

№ зан.	Тема занять	Кількість годин
1	Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача	2
2	Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування	2
3	Процес логістичного обслуговування клієнта	2
4	Партнерський маркетинг і логістичне обслуговування	2
5	Стандарти обслуговування споживача	2
6	Вибір рівня обслуговування споживачів	2
7	Система оцінки рівня логістичного обслуговування	2
8	Система оцінки рівня логістичного обслуговування	2
9	Оптимізація рівня обслуговування споживачів	2
10	Оптимізація рівня обслуговування споживачів	2
11	Система якості обслуговування	2
12	Організація обслуговування споживачів на підприємстві	2
13	Організація обслуговування споживачів на підприємстві	2
14	Стратегічні аспекти логістичного обслуговування	2
15	Стратегічні аспекти логістичного обслуговування	2

6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ зан.	Тема занять	Кількість годин
1	Товарорух, збут та сервіс в логістичній діяльності	2
2	Товарорух, збут та сервіс в логістичній діяльності	2
3	Розробка розвізних маршрутів з оптимальною кількістю пунктів заводу	2
4	Дослідження поведінки споживачів	2
5	Визначення обсягів постачання	2
6	Формування позитивного іміджу підприємства. Контроль якості обслуговування	2
7	Стратегія обслуговування споживачів	2
8	Стратегія обслуговування споживачів	2

7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Лабораторні заняття не передбачені навчальним планом

8. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ п/п	Вид роботи / Назва теми	Кількість годин
1	підготовка до аудиторних занять	18
2	підготовка до контрольних заходів	20
3	виконання курсової роботи	
4	опрацювання розділів програми, які не викладаються на лекціях:	21
	<i>Тема 1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача:</i> - елементи логістичного обслуговування.	1
	<i>Тема 2. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування:</i> - документація системи логістичного обслуговування.	2
	<i>Тема 3. Процес логістичного обслуговування клієнта:</i> - основні етапи логістичного обслуговування клієнтів; - інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування.	2
	<i>Тема 4. Партнерський маркетинг і логістичне обслуговування:</i> - лояльні клієнти та їхнє обслуговування; - логістика під час задоволення скарг.	2
	<i>Тема 5. Стандарти обслуговування споживача:</i> - пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.	2
	<i>Тема 6. Вибір рівня обслуговування споживачів:</i> - концепції обслуговування споживачів.	2
	<i>Тема 7. Система оцінки рівня логістичного обслуговування:</i> - методи оцінки рівня обслуговування; - показники якості обслуговування.	2
	<i>Тема 8. Оптимізація рівня обслуговування споживачів:</i> - страховий запас і рівень обслуговування клієнта; - обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача..	2
	<i>Тема 9. Визначення кількості та координат складів в регіоні:</i> - транспортна складова логістичних витрат в залежності від кількості складів в регіоні;	2

	- алгоритм оцінки впливу розташування складської мережі на транспортні витрати.	
	<i>Тема 10. Організація обслуговування споживачів на підприємстві:</i> - управління персоналом служби логістики підприємства; - посадові інструкції та обов'язки.	2
	<i>Тема 11. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування:</i> - види стратегій логістичного обслуговування.	2
5	підготовка до екзамену	30

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Методами контролю з даної дисципліни є поточне усне опитування; тестування; розв'язування практичних задач; опрацювання теоретичних і практичних завдань, не розглянутих на лекціях (винесених на самостійну роботу).

10. ПОРЯДОК ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання результатів поточної діяльності здійснюється в балах залежно від виду діяльності студента.

Поточний контроль знань та вмінь студента оцінюється за 100 бальною шкалою при обов'язковому виконанні змісту навчального плану дисципліни, що вивчається.

Оцінювання результатів змістового модуля №1 та змістового модуля №2 здійснюється залежно від виду навчання.

Максимальна оцінка знань теоретичного матеріалу дисципліни, що вивчається, – 40 балів.

Максимальна оцінка навичок та вмінь з практичного матеріалу дисципліни, що вивчається – 40 балів.

Максимальна оцінка знань з самостійної роботи студента – 20 балів.

Критерії оцінки теоретичних знань за змістовими модулями

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Кількість балів за змістовими модулями	
			Змістовий модуль №1	Змістовий модуль №2
1.	Відвідування лекційних занять	2 бали за відвідування студентом кожного лекційного заняття	0 - 14	0-16
2.	Якість складання тестів	1 бал за кожну вірну відповідь на питання	0-24	0-26
		Разом:	0-40	0-40

Критерії оцінки практичних навичок та вмінь за змістовими модулями

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Кількість балів за змістовими модулями	
			Змістовий модуль №1	Змістовий модуль №2
1.	Відвідування	2 бали за відвідування	0 - 8	0-6

	практичних занять	студентом кожного практичного заняття		
2.	Якість виконання і захист практичних завдань	Виконання і захист практичних завдань відповідно максимальним вимогам щодо їх якості	22-32	24-34
		Виконання і захист практичних завдань з незначними зауваженнями щодо їх якості	15-21	13-23
		Виконання і захист практичних завдань відповідають мінімальним вимогам щодо їх якості	8-14	6-12
		Виконання і захист практичних завдань не відповідають мінімальним вимогам щодо їх якості	1-7	1-5
		Присутність студента на занятті, але не готовність його до виконання завдання	0	0
		Разом:	0-40	0-40

Критерії оцінки знань з самостійної роботи студента за змістовими модулями

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Кількість балів за змістовими модулями	
			Змістовий модуль №1	Змістовий модуль №2
1.	Якість виконання і захист самостійної роботи	Всі види самостійної роботи виконано якісно у встановлений термін	16-20	16-20
		Всі види самостійної роботи виконано з незначними зауваженнями щодо якості її виконання (доповідь, конспект, усне опитування)	11-15	11-15
		Всі види самостійної роботи виконано з мінімальним вимогам щодо якості її виконання	6-10	6-10
		Всі види самостійної роботи виконано з мінімальним вимогам щодо якості її виконання	1-5	1-5
		Не виконання студентом самостійної роботи	0	0
		Разом:	0-20	0-20

Критерії екзаменаційної оцінки

Екзаменаційний білет складається з 3 теоретичних питань та 1 практичної задачі.

Критерії екзаменаційної оцінки

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Відповіді на теоретичні питання			Практична задача
			1 питання	2 питання	3 питання	
1.	Якість відповіді	При відповідях на питання студент показує високий рівень знання теоретичного матеріалу, посилається на літературні джерела провідних фахівців з дисципліни	23-25	23-25	23-25	
		При відповідях на питання студент показує високий рівень знання теоретичного матеріалу, але не посилається на літературні джерела провідних фахівців з дисципліни	19-22	19-22	19-22	
		При відповідях на питання студент показує добре знання теоретичного матеріалу, але відповідає не впевнено, формулювання термінів не точне, маються незначні помилки, на додаткові питання відповідає вірно.	15-18	15-18	15-18	
		При відповідях на питання студент показує середній рівень знання теоретичного матеріалу, відповідає не повно та не впевнено, формулювання термінів не точне, на додаткові питання відповідає вірно, але не впевнено.	12-14	12-14	12-14	
		При відповідях на питання студент показує середній рівень знання теоретичного матеріалу, відповідає не повно та не впевнено, формулювання термінів не точне, на додаткові питання відповідає вірно, але не впевнено.	9-11	9-11	9-11	
		При відповідях на питання студент показує низький рівень знання теоретичного матеріалу, відповідає не повно та не впевнено, формулювання термінів не точне, на додаткові	5-8	5-8	5-8	

		питання відповідає не вірно та не впевнено.				
		При відповідях на питання студент показує мінімальний рівень знання теоретичного матеріалу, формулювання термінів не точне, на додаткові питання не відповідає.	1-4	1-4	1-4	
		Студент не відповідає на теоретичні питання.	0	0	0	
2.	Якість вирішення задачі	Студент вирішив задачу вірно, навів необхідні формули та привив пояснення всіх їх позначень/коефіцієнтів				23-25
		Студент вирішив задачу з незначними помилками технічного характеру, навів необхідні формули, але не привив пояснення їх позначень/коефіцієнтів				17-22
		Студент вирішив задачу з помилками, не вірно навів необхідні формули та не привив пояснення всіх їх позначень/коефіцієнтів				11-16
		Студент вирішив задачу з грубими помилками, не навів необхідні формули.				1-10
		Студент не вирішив задачу.				0
		Всього:	0-25	0-25	0-25	0-25
		Разом:	0-100			

Підсумкова оцінка з дисципліни складається як середньоарифметичне з суми балів за двома змістовими модулями та балів з екзамену.

Порядок зарахування пропущених занять: магістри самостійно вивчають матеріал і готуються до співбесіди за темою пропущеного практичного заняття в зазначений викладачем час. Пропущені лекційні заняття зараховуються в разі опрацювання рекомендованої літератури й складання конспекту лекції.

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Бауэрсокс Доналд Дж./ Логистика: интегрированная цепь поставок / Бауэрсокс Доналд Дж., Клосс Дейвид Дж. - М.: ЗАЦ «Олимп-Бизнес», 2005. – 640 с.
2. Григорак М.Ю., Карпунь О.В. Логистическое обслуживание: Учебное пособие / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь. - М.: НАУ, 2007. – 160 с.
3. Григорак М.Ю. Логістична інфраструктура: навч. посібник / М.Ю. Григорак, Л.В. Костюченко, О.Є. Соколова. – К.: Логос, 2013. – 400 с.
4. Дитман Дж. Пол. Новые идеи в управлении цепями поставок: 5 шагов, которые ведут к реальному результату / Дж. Пол Дитман, Джон Т. Менцер, Рубен Е. Слоун. – Изд-во «Альпина Бизнес Букс», 2015. – 240 с.

5. Джеймс Р. Сток, Стратегическое управление логистикой / Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт. - М.: ИНФРА-М, 2005. – 797 с.
6. Економіка логістики. Навчальний посібник за заг. ред. Є. В. Крикавського, О. А. Похильченко, / Є. В. Крикавський, О. А. Похильченко, Н. В. Чернописька, О. С. Костюк, Н. Б. Савіна, С. М. Нікшич, Л. Я. Якимишин. Львів : Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2014. – 640 с.
7. Кислий В.М. Логістика: теорія та практика. Навчальний посібник / В.М. Кислий, О. А. Біловодська, В.М. Кислий, О.М. Олефіренко, О.М. Смоляник. – К.: ЦУЛ, 2010. – 360 с.
8. Крикавський Є.В. Логістика для економістів. Підручник. Друге видання, виправлене і доповнене / Є.В. Крикавський. – Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2014. – 476 с.
9. Кулик В.А. Логістичний менеджмент: навч. посібник / В.А. Кулик, М.Ю. Григорак, Л.В. Костюченко. – К.: Логос, 2013. – 268 с.
10. Логістичний менеджмент. Навчальний посібник за ред. Є. В. Крикавського, / О. Є. Шандрівська, В. В. Кузяк, Н. І. Хтей. Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2014. – 192 с.
11. Рославцев Д. М. Конспект лекцій з курсу «Логістичне обслуговування» (для студентів денної і заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.030601 «Менеджмент» спеціальності «Логістика») / Д. М. Рославцев; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 117 с.
12. Сергеев В. И., Григорьев М. Н., Уваров С. А. Логистика: информационные системы и технологии: Учебно-практическое пособие / В. И. Сергеев, М. Н. Григорьев, С. А. Уваров - М.: Издательство «АльфаПресс», 2008. – 608 с.
13. Системний аналіз в логістиці: Учебник / Л.Б. Миротин, Ї.З. Ташбаев.– М.: Экзамен, 2002. – 480 с.
14. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок: Пер. с англ. – М.: Юнити Дана, 2003: - 503с. - (Серия «Зарубежный ученик»).
15. Чейз Р.Б., Зквилайн Н.Дж., Якобс Р.Ф. Производственный и операционный менеджмент: 8-е изд. Пер. с англ. / Р.Б. Чейз, Н.Дж Зквилайн, Р.Ф. Якобс – М.: Издательский дом «Вильямс», 2003. – 704 с.

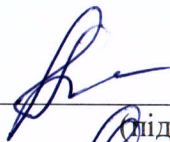
Допоміжна

1. Крикавський Є.В., Чернописька Н.В. Логістичні системи: Навч. посібник. – Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2009. – 264 с.
2. Лайсонс К., Джиллингем М. Управление закупочной деятельностью и цепью поставок: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 798 с.
3. Окландер М.А. Логістика / М.А. Окландер. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 346 с.
4. Савченко Л.В. Економіко-математичні методи в логістиці / Л.В. Савченко, К. М. Молчанова, М.Ю. Григорак. – К.: Логос, 2013. – 308 с.
5. Сергеев В. Й. Менеджмент в бизнес-логистике. – М.: Информ.-изд. дом «Филинь», 2003. – 772 с.
6. Смиринський В.В., Смиринський А.В. Основи логістичного менеджменту: Навч. посібник / В.В. Смиринський, А.В. Смиринський - Тернопіль: Економічна думка, 2000. - 240 с.
7. Современная логистика, 8-е изд.: Пер с англ. / [Джеймс С. Джонсонс, Дональд Ф. Вуд, Дэниел Л. Вордлоу, Поль Р. Мэрфи-мл.]. – М.: Издательский дом «Диалектика-Вильямс», 2016. – 720 с.
8. Тридід О.М., Таньков К.М. Логістичний менеджмент. Навч. посібник / О.М. Тридід, К.М. Таньков. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2005. – 224 с.

12. INTERNET-РЕСУРСИ

1. <http://logist.fm>
2. <http://ula-online.org>
3. Логистика: проблемы и решения. Міжнародний науково-практичний журнал. – Харків, НВФ «Студцентр» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.logistika.in.ua>

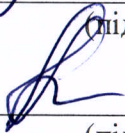
Розробник _____



(підпис)

(А. О. Черчата)

Гарант освітньої програми _____



(підпис)

(А. О. Черчата)

Силабус затверджено на засіданні кафедри менеджменту, управління проектами і логістики
Протокол від «20» вересня 2019 року № 3