

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри
менеджменту, логістики та інновацій
Протокол № 2 від 31.08.2023р.

ПОГОДЖЕНО
Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна ШЕМАШКАЛО

ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань 07 "Управління та адміністрування"
Спеціальність 073 "Менеджмент"
Освітній рівень перший (бакалаврський)
Освітня програма "Логістика"

Статус дисципліни обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання українська

Розробник:
к.е.н., доцент

Тетяна СИГАСВА

Завідувач кафедри
менеджменту, логістики та
інновацій

Олена ЯСТРЕМСЬКА

Гарант програми

Тетяна КОЛОДІЗЄВА

Харків
2023

ВСТУП

Актуальність навчальної дисципліни та її необхідність та роль у підготовці фахівців. Одним із основних елементів, що забезпечує конкурентну перевагу підприємств є логістичне обслуговування. Конкурентна перевага досягається за рахунок підтримання необхідного рівня обслуговування споживачів при одночасному зниженні витрат на його забезпечення. Тому оволодіння навичками організації логістичного обслуговування споживачів є невід'ємним елементом підготовки менеджерів-логістів.

По мірі ускладнення ринкових умов функціонування підприємств підвищується актуальність логістичного підходу до його управління. Це пояснюється цілою низкою факторів, серед яких розширення асортименту і ріст номенклатури реалізованої продукції, відповідно, великий обсяг фізичних операцій в системах постачання та розподілу, ускладнення планування виробництва, підвищення вимог до рівня обслуговування.

Метою навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» є засвоєння теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

Завданнями навчальної дисципліни є: набуття здобувачами глибоких теоретичних знань з питань концепції, стратегії та тактики логістичного обслуговування;

опанування студентами методичним інструментарієм розроблення та реалізації завдань логістичного обслуговування;

оволодіння навичками логістичного мислення та розроблення пропозицій щодо удосконалення логістичного сервісу і механізмів його функціонування;

набуття навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

Предметом навчальної дисципліни є загальні принципи та закономірності управління потоками послуг, критерії та методи оцінки якості обслуговування, стандарти якості.

Об'єкт навчальної дисципліни є вивчення теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
PH20	ЗК5, СК18
PH21	ЗК5

де, PH20. Організувати ефективне логістичне обслуговування, визначати політику і стандарти надання логістичних послуг, оцінювати якість та оптимізувати рівень обслуговування клієнтів.

СК18. Здатність до розроблення системи логістичного обслуговування, стратегії логістичного сервісу Здатність організувати логістичне обслуговування споживачів та

управляти замовленнями в системі логістичного обслуговування. Здатність до формування системи логістичного сервісу та системи якості обслуговування.

РН21. Визначати шляхи оптимізації товароруку на національному та міжнародному ринках, сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти потреби споживачів та використовувати ці знання для організації безпечного зберігання та транспортування товарів.

ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи логістичного обслуговування

Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування.

1.1. Сутність логістичного обслуговування.

Поняття обслуговування споживачів”. Задача логістики обслуговування та функція обслуговування. Поняття послуга” й класифікація послуг. Вимоги до організації обслуговування споживачів.

1.2. Класифікація видів сервісного обслуговування продукції.

Сервіс споживацького попиту. Виробничий сервіс. Післяпродажне обслуговування. Інформаційне обслуговування. Фінансово-кредитний сервіс.

1.3. Система оцінки сервісного обслуговування продукції.

Поняття оцінка рівня обслуговування”. Основні складові системи оцінки рівня обслуговування. Основні фізичні одиниці виміру. Оціночна база, що визначає рівень агрегування показників оцінки рівня обслуговування. Категорії якості. Фактори, що визначають якість продукції і рішення споживачів щодо її купівлі. Форми оцінки рівня обслуговування.

Тема 2. Принципи формування систем обслуговування.

2.1. Основні принципи формування систем обслуговування.

Основні вимоги, що пред'являються до формування систем обслуговування. Основними принципами системного аналізу стосовно синтезу системи обслуговування споживачів: принцип оптимальності; принцип ємерджентності; принцип системності; принцип ієрархії; принцип інтеграції; принцип формалізації та інші.

2.2. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування. Система логістичної інформації. Сучасні системи збору й обробки інформації.

2.3. Основні елементи системи обслуговування споживачів.

Короткий опис системи обслуговування споживачів. Процес розробки і подальшого надання обслуговування. Специфікація обслуговування. Специфікація надання обслуговування. Специфікація контролю над рівнем обслуговування. Основні підходи до рішення задачі контролю над якістю обслуговування споживачів.

2.4. Розробка стандартів системи обслуговування споживачів.

Процес розробки системи обслуговування. Методика розробки і впровадження системи обслуговування. Оцінка фактичного стану підприємства і планування діяльності по розробці і впровадженню системи

обслуговування. Документальне оформлення (розробка процедур) обслуговування споживачів. Впровадження системи обслуговування споживачів. Організація внутрішнього аудиту і оцінки рівня обслуговування споживачів.

Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів.

3.1. Формування партнерських відносин з постачальниками й споживачами.

Підходи до вибору постачальника. Визначення рейтингу постачальника. Контроль якості поставок. Лояльні клієнти та їх обслуговування. Сучасні системи формування партнерських відносин зі споживачами.

3.2. Управління замовленнями в системі логістичного обслуговування.

Сутність «управління замовленнями» та «цикл замовлення». Стадії циклу замовлення: планування замовлень; видача замовлення; обробка замовлення; збір; комплектація замовлення; доставка замовлення. Завдання управління процесами виконання замовлень споживачів.

3.3. Організація логістичного обслуговування замовлень споживачів.

Система обслуговування споживачів. Проблеми у області обслуговування споживачів. Рівень логістичного обслуговування. Система обслуговування споживачів на підприємстві. Системний підхід до процесу функціонування системи обслуговування споживачів. Чинники які забезпечують складність організації системи обслуговування споживачів.

3.4. Концепція циклу логістичного обслуговування.

Цикл логістичного обслуговування та його етапи. Теорія циклів. Формування циклу обслуговування. Функціональні елементи логістики, як структурна основа системи обслуговування.

Змістовий модуль 2. Логістичний сервіс і система якості обслуговування споживачів.

Тема 4. Логістичний сервіс.

4.1. Сутність та значення логістичного сервісу.

Сервіс у логістиці. Поняття логістика сервісного відгуку”. Основні характеристики логістичних послуг. Класифікація логістичних послуг.

4.2. Концепції сервісної логістики.

Концепція досконалого обслуговування. Концепція повного задоволення споживачів. Концепція функціонально-структурної оптимізації обслуговування споживачів.

4.3. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування.

Стратегічні рішення в обслуговуванні споживачів й матеріальних потоків. Види стратегій логістичного обслуговування.

Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів.

5.1. Витрати на логістичне обслуговування споживачів.

Види витрат на логістичне обслуговування. Склад загальних витрат. Напрями мінімізації витрат на логістичне обслуговування.

5.2 Оцінка рівня логістичного обслуговування.

Рівень логістичного сервісу. Методи оцінки рівня сервісу. Кількісні і якісні форми оцінки рівня обслуговування. Класифікаційні, обмежувальні і оцінні показники обслуговування. Експертне оцінювання рівня обслуговування. Диференціальний метод оцінки. Комплексний метод.

5.3. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживачами.

Особливості оптимізації рівня логістичного обслуговування. Складові достатнього рівня обслуговування в умовах конкуренції.

Тема 6. Система якості логістичного обслуговування.

6.1. Управління якістю в системі логістики.

Значення поняття якості для різних категорій споживачів. Якість обслуговування. Концептуальна основа управління якістю продукції, виражена в стандартах ISO 9000. Сутність управління якістю обслуговування споживачів. Процес управління якістю. Основні концепції контролю над якістю обслуговування. Принципи управління якістю обслуговування.

6.2. Стандарти якості та їх роль в забезпеченні високою рівня логістичного сервісу.

Міжнародна Організація Стандартизації – ISO. Стандарти ISO серії 9000. Елементи системи якості по ISO 9000-1. Структура сімейства стандартів ISO 9000.

6.3. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.

Загальне керівництво якістю. Система планування якості. Забезпечення якості. Поліпшення якості. Концепція TQM та її принципи. Концептуальні складові ISO 9000 і TQM. Цілі підприємства у області якості логістичного обслуговування.

Перелік практичних та лабораторних завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) та лабораторних занять

Назва теми	Зміст
Тема 1. Практична робота 1.	Параметри і характеристика логістичного обслуговування. Визначення рівня логістичного обслуговування.
Тема 2. Лабораторна робота 1, 2.	Розрахунок місячного обсягу закупівель, використовуючи ABC XYZ аналіз та діаграму Парето
Тема 3. Лабораторна 3. Практична робота 2.	Параметри і характеристики логістичного обслуговування
Тема 4. Практична робота 3.	Сервіс у сфері логістики. Розрахунок рівня обслуговування, використовуючи формулу Уілсона.
Тема 5. Лабораторна робота 4.	Обґрунтування прийняття логістичних рішень щодо обслуговування споживачів.
Тема 6. Практична робота 4,5.	Використання правила Рейлі для оцінки якості

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл.

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1. Логістичний підхід до сервісного обслуговування.	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, лабораторних робіт, колоквиумів, семінарів; виконання типових задач за такими темами: сучасні підходи до визначення логістичного обслуговування, логістичні принципи обслуговування, рівні обслуговування споживачів.
Тема 2. Принципи формування систем обслуговування.	Удосконалення теоретичних знань і практичних навичок по таким питанням, як: основні та додаткові принципи формування систем обслуговування, склад основних елементів системи обслуговування споживачів, розробка системи обслуговування споживачів
Тема 3. Організація логістичного обслуговування споживачів.	Вивчення нового матеріалу: читання та конспектування літературних джерел інформації; перегляд відеозаписів; прослуховування аудіо-лекцій за такими темами, як: технологія оброблення замовлень, логістичний продукт і логістична послуга, сучасні інформаційні технології обробки замовлень, види діяльності обслуговування.
Тема 4. Логістичний сервіс.	Вивчення матеріалу з використанням елементів творчості: проведення лабораторних робіт з елементами творчості; розв'язання нестандартних задач за такими питаннями, як управління сервісом в логістиці, управління сервісом в логістиці, залежність витрат на сервіс від рівня сервісу, формування підсистем логістичного сервісу, принципи логістичного сервісу.
Тема 5. Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів.	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, лабораторних робіт, колоквиумів, семінарів; виконання типових задач за такими питаннями: методи оцінки рівня логістичного сервісу, класифікація логістичних послуг, основні оптимізації рівня обслуговування споживачів.
Тема 6. Система якості логістичного обслуговування.	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, лабораторних робіт, колоквиумів, семінарів; виконання типових задач за такими темами: критерії якості логістичного сервісу, логістика сервісного відгуку – SRL, аналіз систем якості обслуговування, класифікація та оцінка витрат на забезпечення якості обслуговування.

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6), проблемна лекція (Тема 2), лекція-провокація (Тема 6).

Наочні (демонстрація (Всі теми за дисципліною).

Практичні (практична робота(тема 1, 3, 4, 6), лабораторні (тема 2, 3, 5), есе (Тема 2), кейс-метод (Тема 6).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисципліни з формою семестрового контролю залік – максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах диференційованого заліку або заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисципліни з формою семестрового контролю залік – сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Навчально-дослідні завдання за темою (60 балів), індивідуальне завдання (20 балів), колоквиум (5 та 10 балів), есе (5 балів).

Семестровий контроль: Залік

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Колодізева Т. О. Інноваційні технології в логістиці : навчальний посібник / Т. О. Колодізева, Г. Р. Руденко. — Х. : ХНЕУ, 2013. — 268 с. - Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/11973>

2. Логістика : навчальний посібник для студентів галузі знань 0306 "Менеджмент і адміністрування" всіх форм навчання / К. В. Мельникова, Т. О. Колодізева, О. В. Авраменко та ін. ; за заг. ред. докт. екон. наук, проф. О.М. Ястремської. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. – 272 с. - Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/12240>

Додаткова

3. Мельникова К. В. Теоретичні принципи логістичного обслуговування споживачів / К. В. Мельникова // Електронне наукове фахове видання Мукачівського державного університету «Економіка та суспільство». – 2017. – № 8. – С. 309 – 312. - Режим: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/16432>
4. Логістичне обслуговування. Методичні рекомендації до практичних завдань та самостійної роботи студентів спеціальності 073 «Менеджмент» першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. Т. Є. Сігаєва; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. — Електрон. текстові дан. (168 КБ). — Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. — 39 с - Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/28065>
5. Kolodizieva T. Assessment of logistics service quality based on the application of fuzzy methods modeling / T. Kolodizieva, E. Zhelezniakova, K. Melnykova et al. // Problems and Perspectives in Management. – 2022. – № 20 (3). – P. 552-576.- Режим: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/28191>
6. Mazorenko O. V. The logistics aspects of customer satisfaction / O. V. Mazorenko // Економіка та суспільство. – 2018. – № 17. – С. 281–285. — Access mode: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/20422>
7. Matviienko-Biliaieva G. L. The introduction of modern methods of logistics in entrepreneurial activity / G. L. Matviienko-Biliaieva, H. V. Strokovych, K. O. Velykykh, V. O. Kozub, M. S. Bril // ASTRA Salvensis. – 2020. – Supplement no. 1. – С. 155–166. - Access mode: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/24611>
8. Strokovych H. Analysis of effectiveness of logistic activity in Ukraine // H. Strokovych, O. Shaparenko / Changing paradigm in Economics and Management System. – 2020. – Vol. III.- Access mode: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/22849>

Інформаційні ресурси

9. Логістичне обслуговування Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця – [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=2524>