

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

Д.М. Рославцев

ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

(для студентів денної форми навчання за напрямом підготовки 0502 (6.030601) -
«Менеджмент» спеціальності «Логістика»)

ХАРКІВ – ХНАМГ – 2009

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» (для студентів денної форми навчання за напрямом підготовки 0502 (6.030601) - «Менеджмент» спеціальності «Логістика») / Укл.: Д.М. Рославцев. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 34с.

Укладач: доц. кафедри транспортних систем і логістики Д.М. Рославцев

Затверджено на засіданні кафедри, протокол №1 від 8 вересня 2009 р.

Рекомендовано для студентів денної форми навчання за напрямом підготовки 0502 (6.030601) - «Менеджмент» спеціальності «Логістика»)

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| Вступ..... | 4 |
| 1. Програма навчальної дисципліни..... | 5 |
| 1.1. Мета, предмет і місце дисципліни..... | 6 |
| 1.2. Інформаційний обсяг дисципліни..... | 6 |
| 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги..... | 8 |
| 1.4. Рекомендована основна навчальна література..... | 9 |
| 1.5. Анотації програми навчальної дисципліни..... | 10 |
| 2. Робоча програма навчальної дисципліни..... | 11 |
| 2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів..... | 10 |
| 2.2. Тематичний план навчальної дисципліни..... | 11 |
| 2.2.1. Лекційний курс..... | 14 |
| 2.2.2. Практичні заняття..... | 16 |
| 2.3. Зміст навчальної дисципліни за модулями і темами..... | 17 |
| 2.4. Самостійна робота студентів..... | 19 |
| 2.5. Контрольні запитання з дисципліни для самооцінки знань..... | 21 |
| 2.6. Індивідуально – консультативна робота..... | 24 |
| 2.7. Методики активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни..... | 24 |
| 2.8. Запитання до заліку і іспиту..... | 27 |
| 2.9. Засоби контролю..... | 30 |
| 2.10. Критерії оцінювання знань студентів..... | 31 |
| 2.11. Інформаційно-методичне забезпечення..... | 33 |

ВСТУП

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.

Метою дисципліни є здобуття теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів. **Предметом дисципліни** є потоки послуг, критерії та методи оцінки якості обслуговування, стандарти якості.

У відповідності до цього фахівець у галузі транспортних технологій повинен **знати**: місце логістичного обслуговування в системі обслуговування споживача, процес логістичного обслуговування клієнта, методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування, стандарти обслуговування споживача, стратегічні аспекти логістичного обслуговування; **вміти**: проводити розрахунки щодо визначення оптимального рівня логістичного обслуговування споживачів, оцінити якість та розробити стандарти логістичного обслуговування, розробити оптимальну стратегію роботи з клієнтами компанії.

Навчальний план з даної дисципліни передбачає проведення аудиторних лекційних і практичних занять, а також вимагає від студента самостійної роботи з основною та додатковою літературою, конспектом лекцій, підготовки до виконання практичних занять.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Освітньо-кваліфікаційний рівень: *«Бакалавр»*.

Напрямок підготовки: 6.030601 *«Менеджмент»*.

Спеціальність: *«Логістика»*.

Статус дисципліни: *вибіркова*.

Загальна кількість кредитів/ годин: *5,5/198*

Форма підсумкового контролю:

Модуль 1 – *залік*

Модуль 2 - *іспит*.

Стандарт чинний з дати затвердження.

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражовано й розповсюджено без дозволу Харківської національної академії міського господарства.

Програма розроблена на основі:

ОКХ ГСВО Бакалавра напряму підготовки 0502 «Менеджмент» 2001р.
ОПП ГСВО Бакалавра напряму підготовки 0502 «Менеджмент» 2001р.
СВО ХНАМГ ОКХ Бакалавра напряму підготовки 0306 «Менеджмент» 2007р.
СВО ХНАМГ ОПП Бакалавра напряму підготовки 0306 «Менеджмент» 2007р.
СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки бакалавра з напрямку 6.030601 «Менеджмент», 2007р.

1.1 Мета, предмет та місце дисципліни

1.1. Мета та завдання вивчення дисципліни: здобуття теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

1.2. Предмет вивчення у дисципліні: потоки послуг, критерії та методи оцінки якості обслуговування, стандарти якості.

1.3. Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

| Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни | Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну |
|--|--|
| Вища математика | Організація і проектування логістичних систем |
| Дослідження операцій | |
| Економетрія | Основи логістичного консультування |
| Економічна теорія | Аналіз ефективності логістичних систем |
| Інформатика і комп'ютерна техніка | Магістерська робота |
| Логістика | |

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль 1. Формування систем логістичного обслуговування. (3/108)

Змістові модулі (ЗМ):

ЗМ 1.1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача (1/36)

Навчальні елементи

1.1.1. Сутність обслуговування споживачів та його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів.

1.1.2. Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга.

ЗМ 1.2. Процес логістичного обслуговування клієнта. (1/36)

Навчальні елементи

1.2.1. Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів.

1.2.2. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування

1.2.3. Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування.

1.2.4. Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування.
Реінженірінг процесу обслуговування споживачів.

ЗМ 1.3. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування. (1/36).

Навчальні елементи

1.3.1. Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО.

1.3.2. Методика розробки систем ЛО.

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

Модуль 2. Управління логістичним сервісом. (2,5/90)

ЗМ 2.1. Стандарти обслуговування споживача. (0,5/ 18)

Навчальні елементи

2.1.1. Сегментування ринку логістичного обслуговування

2.1.2. Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.

ЗМ 2.2. Оптимізація рівня обслуговування споживачів. (1/36)

Навчальні елементи

2.2.1. Витрати на логістичне обслуговування споживача

2.2.2. Страховий запас і рівень обслуговування клієнта

2.2.3. Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача

ЗМ 2.3. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування. (1/36).

Навчальні елементи

2.3.1. Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів

2.3.2. Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

| Вміння (за рівнями сформованості) та знання | Сфери діяльності (виробнича, соціально- виробнича, соціально- побутова) | Функції діяльності у виробничій сфері (проектувальна , організаційна, управлінська, виконавська, технічна, інші) |
|--|---|--|
| Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача: - визначити прийнятні видів обслуговування споживачів; - визначити елементи логістичного обслуговування. | виробнича | проектувальна, виконавська, технічна |
| Процес логістичного обслуговування клієнта: - визначити основні етапи логістичного обслуговування клієнтів; - виконати аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування; | виробнича | проектувальна, виконавська, технічна |
| Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування: - провести розрахунки щодо розробки систем логістичного обслуговування; - розробити документацію системи логістичного обслуговування. | виробнича | виконавська, технічна |
| Стандарти обслуговування споживача: - провести сегментування ринку логістичного обслуговування; - розробити стандарти логістичного обслуговування. | виробнича | виконавська, технічна |
| Оптимізація рівня обслуговування споживачів: - провести розрахунок витрат на логістичне обслуговування споживача; - провести розрахунки щодо обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача; - провести розрахунки щодо оцінки рівня обслуговування. | виробнича | виконавська, технічна |
| Стратегічні аспекти логістичного обслуговування: - формувати стратегію логістичного обслуговування; - провести розрахунок показників якості логістичного обслуговування клієнта. | виробнича | виконавська, технічна |

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Чухрай Н.І. Логістичне обслуговування: Підручник. - Львів: Видавництво Національного університету "Львівська політехніка", 2006. - 292 с.
2. Крикавський Є.В. Логістика. основи теорії: Підручник – 2-е вид. – Львів: «Інтелект-захід», 2006. – 456 с.
3. Миротин Л.Б. Табышев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей: Учебник.- М.: ИНФРА-М, 2002. - 190 с..
4. Крикавський Є.В, Чухрай Н.І., Чорнописька Н.В. Логістика: компендіум і практикум. Навчальний посібник. – К., Кондор, 2006 р. – 340 с..
5. Логистика : учеб. пособие / И.М. Баско, В.А. Бороденя, О.И. Карпенко и др; под ред.. д-ра экон. наук, профессора И.И. Полещук. – Минск: БГЭУ, 2007. – 431 с.

1.5. Анотації програми навчальної дисципліни

Анотація програми навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування»

Метою вивчення дисципліни є здобуття теоретичних знань і практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів. Розглянуто сутність та процес логістичного обслуговування; взаємозв'язок логістики і маркетингу при обслуговуванні споживачів; критерії та методи оцінки якості обслуговування; підходи до оптимізації рівня обслуговування, а також стандарти, концепції та стратегії логістичного обслуговування споживачів.

Аннотация программы учебной дисциплины «Логистическое обслуживание»

Целью изучения дисциплины является получения теоретических знаний и практических навыков организации логистического обслуживания потребителей. Рассмотрена сущность и процесс логистического обслуживания; взаимосвязь логистики и маркетинга при обслуживании потребителей; критерии и методы оценки качества обслуживания; подходы к оптимизации уровня обслуживания, а также стандарты, концепции и стратегии логистического обслуживания потребителей.

The summary of the educational discipline program «Logistical service»

The purpose is to obtain the theoretical knowledge and practical skills of organization consumer's logistical service. The substance and process of logistical service is illuminated; the interrelation of logistics and marketing servicing consumers; the criteria and techniques of estimation service quality; the approaches to optimization service level and standards, concepts, strategies of consumer's logistical service.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма розроблена на основі:

ОКХ ГСВО Бакалавра напряму підготовки 0502 «Менеджмент» 2001р.

ОПП ГСВО Бакалавра напряму підготовки 0502 «Менеджмент» 2001р.

СВО ХНАМГ ОКХ Бакалавра напряму підготовки 0306 «Менеджмент» 2007р.

СВО ХНАМГ ОПП Бакалавра напряму підготовки 0306 «Менеджмент» 2007р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки бакалавра з напрямку 6.030601 «Менеджмент», 2007р.

Загальна характеристика навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» наведена у табл. 1.

Таблиця 1 – Характеристика навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування»

| Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів | Напрям, спеціальність, освітньо - кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни |
|---|---|---|
| Кількість кредитів – 5,5; у тому числі: змістовних модулів -6; самостійна робота. | Шифр та назва напряму: 6.030601 «Менеджмент», спеціальності «Логістика» | Нормативна. Рік підготовки - 4. Семестр – 7,8. |
| Кількість кредитів/годин: усього – 5,5/198; Модуль 1, за змістовними модулями: ЗМ 1.1 – 1/36; ЗМ 1.2 – 1/36; ЗМ 1.3 – 1/36. Модуль 2, за змістовними модулями: ЗМ 2.1 – 0,5/18; ЗМ 2.2 – 1/36; ЗМ 2.3 – 1/36. | Шифр та назва напряму: 6.030601 «Менеджмент» спеціальності «Логістика» | Лекції – 30 годин. Практичні заняття – 30 годин. Самостійна робота – 138 годин. |
| Кількість тижнів викладання, модуль 1–15. Кількість тижнів викладання, модуль 2–15. Кількість занять за тиждень, годин – 2/2. | Освітньо-кваліфікаційний рівень – «Бакалавр» | Вид підсумкового контролю: Модуль 1: залік; Модуль 2: іспит. |

Основними видами навчальних аудиторних занять, під час яких студенти отримують необхідні знання, є лекції, практичні заняття, консультації.

Важливим елементом опанування професійними знаннями є самостійна робота студента, що проводиться у час, вільний від аудиторних занять.

2.1. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ ДО СТУДЕНТІВ

Дисципліна «Логістичне обслуговування» є вибірковою для підготовки бакалаврів з напрямку 6.030601 «Менеджмент», професійного спрямування «Логістика».

Попередніми дисциплінами, що повинні бути вивчені студентами до початку засвоєння навчального матеріалу, з дисципліни «Логістичне обслуговування» є: «Вища математика», «Дослідження операцій», «Економетрія», «Економічна теорія», «Інформатика і комп'ютерна техніка», «Логістика».

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні **Знати:**

1. Сутність обслуговування споживачів та його види.
2. Елементи логістичного обслуговування.
3. Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів.
4. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування
5. Основні принципи формування систем обслуговування. Документацію системи ЛО.
6. Методику розробки систем ЛО.
7. Стандарти обслуговування споживача.
8. Методи оцінки рівня обслуговування.
9. Види стратегій логістичного обслуговування.
10. Показники якості логістичного обслуговування клієнта.

Вміти:

1. Визначити прийнятні видів обслуговування споживачів.
2. Визначити елементи логістичного обслуговування
3. Визначити основні етапи логістичного обслуговування клієнтів
4. Виконати аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування
5. Провести розрахунки щодо розробки систем логістичного обслуговування
6. Розробити документацію системи логістичного обслуговування
7. Провести сегментування ринку логістичного обслуговування
8. Розробити стандарти логістичного обслуговування
9. Провести розрахунок витрат на логістичне обслуговування споживача
10. Провести розрахунки щодо обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача
11. Провести розрахунки щодо оцінки рівня обслуговування
12. Формувати стратегію логістичного обслуговування, провести розрахунок показників якості логістичного обслуговування клієнта

2.2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тематичний план дисципліни «Логістичне обслуговування» визначає розподіл навчального часу, що відведений навчальним планом на вивчення дисципліни, за змістовними модулями, темами, формами і видами навчальної роботи (табл. 2,3).

Таблиця 2 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни логістичне обслуговування для модуля 1

| Зміст навчальної дисципліни (теми, підтеми) | Обсяг у годинах | | |
|---|-----------------|----|-----|
| | Л | П | СРС |
| Тема 1: Сутність обслуговування споживачів та його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів. | 2 | 2 | 14 |
| Тема 2: Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга. | 2 | | 16 |
| Тема 3: Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів. | 2 | | 8 |
| Тема 4: Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування | 1 | 2 | 4 |
| Тема 5: Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування. | 1 | 2 | 6 |
| Тема 6: Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженірінг процесу обслуговування споживачів. | 2 | 2 | 6 |
| Тема 7: Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО. | 2 | 2 | 8 |
| Тема 8: Методика розробки систем ЛО. | 2 | 2 | 8 |
| Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг. | 2 | 2 | 8 |
| Всього | 16 | 14 | 78 |

Таблиця 3 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни логістичне обслуговування для модуля 2

| Зміст навчальної дисципліни (теми, підтеми) | Обсяг у годинах | | |
|--|-----------------|----|-----|
| | Л | П | СРС |
| Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування | 2 | | 6 |
| Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів. | 2 | 2 | 6 |
| Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача | 2 | 2 | 8 |
| Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта | 2 | 2 | 6 |
| Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача | 2 | 4 | 8 |
| Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів | 2 | 4 | 12 |
| Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000. | 2 | 2 | 14 |
| Всього | 14 | 16 | 60 |

2.2.1. Лекційний курс

Навчальна лекція – це систематизований виклад певних наукових або науково – методичних відомостей, ілюстрований при необхідності засобами наочності або демонстрацією дослідів.

Лекція є одним з основних видів навчальних занять у вищій школі. Призначенням лекції є формування у студентів фундаментальних знань з певної наукової галузі, а також визначає основний зміст і характер усіх інших навчальних занять та самостійної роботи студентів з відповідної дисципліни.

Розподіл лекційного часу за спеціальностями напряму підготовки 1004 «Транспортні технології» наведений для денного навчання у табл. 3, а для заочного навчання у табл. 4.

Таблиця 4 - Розподіл лекційного часу

| Зміст | Кільк. год. |
|--|-------------|
| 1 | 2 |
| Модуль 1 | 16 |
| Змістовний модуль 1.1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача | |
| УНЕ 1.1.1. Тема 1: Сутність обслуговування споживачів та його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів. | 2 |
| УНЕ 1.1.2. Тема 2: Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга. | 2 |

| 1 | 2 |
|--|----|
| Змістовний модуль 1.2. Процес логістичного обслуговування клієнта. | |
| УНЕ 1.2.1. Тема 3: Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів. | 2 |
| УНЕ 1.2.2. Тема 4: Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування | 1 |
| УНЕ 1.2.3. Тема 5: Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування | 1 |
| УНЕ 1.2.4. Тема 6: Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженірінг процесу обслуговування споживачів | 2 |
| Змістовний модуль 1.3. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування. | |
| УНЕ 1.3.1. Тема 7: Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО. | 2 |
| УНЕ 1.3.2. Тема 8: Методика розробки систем ЛО. | 2 |
| УНЕ 1.3.3. Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг. | 2 |
| Модуль 2 | 14 |
| Змістовний модуль 2.1. Стандарти обслуговування споживача. | |
| УНЕ 2.1.1. Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування | 2 |
| УНЕ 2.1.2. Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів. | 2 |
| Змістовний модуль 2.2. Оптимізація рівня обслуговування споживачів | |
| УНЕ 2.2.1. Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача | 2 |
| УНЕ 2.2.2. Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта | 2 |
| УНЕ 2.2.3. Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача | 2 |
| Змістовний модуль 2.3. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування | |
| УНЕ 2.3.1. Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів | 2 |

| 1 | 2 |
|---|-----------|
| УНЕ 2.3.2. Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000. | 2 |
| Всього: | 30 |

2.2.2. Практичні заняття

Практичне заняття – це навчальне заняття, під час якого студенти знайомляться з принципом дії та устроєм реальних об’єктів, виконують за певними методиками вирішення типових задач, пов’язаних з їх подальшою професійною діяльністю. Метою виконання практичних занять є закріплення та подальше поглиблення теоретичних знань студента і набуття практичних умінь, що визначені освітньо-професійною програмою напряму підготовки. Практичні заняття проводяться в аудиторіях із використанням методичної, інформаційно-довідкової та нормативно-правової документації, технічних засобів навчання (демонстраційних установок, інформаційних планшетів, мультимедійного устаткування та інше) під керівництвом викладача.

Розподіл навчального часу, що відведений навчальним планом на проведення практичних занять за спеціальностями напряму підготовки 0502 «Менеджмент» наведений табл. 5.

Таблиця 5 - Розподіл часу практичних занять

| Зміст | Кількість годин |
|---|-----------------|
| 1 | 2 |
| Змістовний модуль 1.1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача | |
| УНЕ 1.1.1. Практичне заняття 1: Оцінка територіального впливу торгових центрів | 2 |
| Змістовний модуль 1.2. Процес логістичного обслуговування клієнта. | |
| УНЕ 1.2.2. Практичне заняття 2: Інформаційні потоки на складі підприємства оптової торгівлі | 2 |
| УНЕ 1.2.3. Практичне заняття 3: Оцінка якості транспортного обслуговування | 2 |
| УНЕ 1.2.4. Практичне заняття 4: Вибір територіально віддаленого постачальника на основі аналізу повної вартості | 2 |
| Змістовний модуль 1.3. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування. | |
| УНЕ 1.3.1. Практичне заняття 5: Визначення розмірів технологічних зон складу | 2 |

| 1 | 2 |
|---|----|
| УНЕ 1.3.2. – 1.3.3. Практичне заняття 6: Розрахунок параметрів системи керування запасами | 4 |
| Змістовний модуль 2.1. | |
| УНЕ 2.1.2. Практичне заняття 7: Вибір стратегії управління запасами | 2 |
| Змістовний модуль 2.2. | |
| УНЕ 2.2.1. Практичне заняття 8: Визначення оптимального терміну заміни транспортного засобу | 2 |
| УНЕ 2.2.2. Практичне заняття 9: Розрахунок доцільності придбання промисловим підприємством власного транспорту | 2 |
| УНЕ 2.2.3. Практичне заняття 10: Розрахунок оптимального числа терміналів і відстаней перевезень | 4 |
| Змістовний модуль 2.3. | |
| УНЕ 2.3.1. Практичне заняття 11: Вибір перевізника за методом вартісної оцінки і методом абстрактного перевізника | 4 |
| УНЕ 2.3.2. Практичне заняття 12: Організація транспортного обслуговування виробничого процесу | 2 |
| Всього: | 30 |

2.3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ І ТЕМАМИ

Змістовний модуль 1.1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача

УНЕ 1.1.1. Тема 1: Сутність обслуговування споживачів та його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів

Обслуговування споживача як діяльність. Обслуговування споживача як критерій якості роботи. Обслуговування споживача як філософія. Фази обслуговування: передпродажні елементи, під час продажні елементи, післяпродажні елементи. Класифікація видів послуг промислових підприємств

УНЕ 1.1.2. Тема 2: Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга.

Система логістичного обслуговування споживачів. Елементи обслуговування клієнта: час поставки, наявність товару у запасі, гнучкість поставки, частота, надійність, комплектність, докладність поставок, зручність оформлення замовлення і зручність документації, необхідної для складання замовлення. рис логістичного продукту. чинників, які формують цикл життя логістичної послуги. Послуга як елемент логістичного продукту. Предметна класифікація логістичних послуг. Пакети логістичних послуг та їх діапазон

Змістовний модуль 1.2. Процес логістичного обслуговування клієнта.

УНЕ 1.2.1. Тема 3: Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів.

Складовими процесу обслуговування. Схема процесу логістичного обслуговування замовлення клієнта. Взаємозв'язок між елементами, показниками та стандартами логістичного обслуговування. Етапи та складові циклу замовлення з позиції клієнта. Процедури, які виконуються в циклі замовлення.

УНЕ 1.2.2. Тема 4: Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування

Система логістичної інформації. База даних про замовлення клієнта

УНЕ 1.2.3. Тема 5: Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування

Стадії процесу транспортно-логістичного обслуговування. Функції системи управління транспортно-логістичного обслуговування.

УНЕ 1.2.4. Тема 6: Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженірінг процесу обслуговування споживачів.

Аргументи "за" та "проти" звертання до аутсорсингу послуг. Типовий план реінжинірінгу процесу обслуговування. Основні етапи покращення процесу виконання замовлень. Рекомендації із проведення реінжинірінгу процесу виконання замовлення.

Змістовний модуль 1.3. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування.

УНЕ 1.3.1. Тема 7: Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО.

Основні завдання, розв'язувані системами обслуговування Документальне оформлення зобов'язань у системі обслуговування.

УНЕ 1.3.2. Тема 8: Методика розробки систем ЛО.

Методика розробки й впровадження системи логістичного обслуговування.

УНЕ 1.3.3. Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг.

Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Основні етапи впровадження CRM. Переваги та недоліки партнерських стосунків постачальник-покупець. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг

Змістовний модуль 2.1. Стандарти обслуговування споживача.

УНЕ 2.1.1. Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування.

Логістичний підхід до сегментування клієнтської бази компанії. Матриця ABC-XYZ. Матриця рентабельності клієнтів.

УНЕ 2.1.2. Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.

Змістовний модуль 2.2. Оптимізація рівня обслуговування споживачів.

УНЕ 2.2.1. Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача
Основні категорії логістичних витрат обслуговування клієнта. Повні витрати на логістичне обслуговування клієнтів.

УНЕ 2.2.2. Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта.

УНЕ 2.2.3. Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача.

Експертний метод оцінки. Метод середньозваженого показника. Джерела інформації для обґрунтування рівня обслуговування клієнта. Графічне подання оптимального рівня обслуговування клієнта.

Змістовний модуль 2.3. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування.

УНЕ 3.3.1. Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів.

Політика змішаного обслуговування. стратегія низьких витрат на обслуговування. стратегія підбору клієнта. стратегія логістичних вмінь. стратегія найважливішого елементу обслуговування.

УНЕ 3.3.2. Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.

Якість продукції, якість виконання, якість відповідності. Категорії якості. Показники оцінки якості логістичного обслуговування. База для оцінки якості обслуговування. Порівняння концептуальних складових ISO 9000 та TQM.

2.4. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студента є основним способом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових аудиторних занять.

Мета виконання самостійної роботи – поглиблення, узагальнення і закріплення теоретичних знань і практичних умінь студентів з дисципліни «Логістичне обслуговування» шляхом вироблення вміння самостійної роботи з навчальною і фаховою науково - технічною літературою.

Самостійна робота студентів здійснюється у формі: підготовки до лекцій і практичних занять, роботою з теоретичним матеріалом.

Розподіл обсягу навчального часу на самостійну роботу студентів за формами навчання та видами робіт наведено у табл. 7,8.

Таблиця 7 - Розподіл обсягу навчального часу на самостійну роботу студентів по модулю 1.

| Види самостійної роботи студентів | Кількість годин |
|---|-----------------|
| 1. Підготовка до лекцій | 18 |
| 2. Вивчення теоретичного матеріалу | 42 |
| 3. Підготовка до практичних занять | 12 |
| 4. Підготовка до проміжного і підсумкового контролю | 6 |
| Всього: | 78 |

Таблиця 8 - Розподіл обсягу навчального часу на самостійну роботу студентів по модулю 2.

| Види самостійної роботи студентів | Кількість годин |
|---|-----------------|
| 1. Підготовка до лекцій | 18 |
| 2. Вивчення теоретичного матеріалу | 24 |
| 3. Підготовка до практичних занять | 12 |
| 4. Підготовка до проміжного і підсумкового контролю | 6 |
| Всього: | 60 |

Самостійну роботу студент може виконувати у бібліотеці, комп'ютерних класах (лабораторіях), а також у домашніх умовах.

Підготовка до лекцій передбачає самостійне вивчення теоретичного навчального матеріалу з кожної теми, наданого в основній та додатковій літературі, конспекті лекцій. При цьому необхідно звернути увагу на необхідність чіткого засвоєння основних термінів та визначень, розуміння їх змістовної сутності, обов'язкового аналізу використання теоретичних положень для розв'язання наданих в навчальній літературі прикладів.

Підготовка до практичних занять здійснюється шляхом ознайомлення з основними теоретичними положеннями до кожного практичного заняття, нормативною документацією, методикою виконання розрахунків.

Самоперевірку засвоєння навчального матеріалу студент здійснює по контрольних запитаннях, що надані після кожної теми в конспекті лекцій і іншій літературі, та після кожної лабораторної роботи в відповідних методичних вказівках. Якщо на деякі запитання студент не може надати відповіді, то необхідно повторити вивчення навчального матеріалу, або визначити вірну відповідь за допомогою викладача на консультації.

Контроль виконання самостійної роботи здійснюється викладачем даної дисципліни шляхом:

а) проведення контрольних опитувань студентів на початку або впродовж лекцій;

б) перевірки ступеню готовності студентів до виконання практичних занять та контрольним опитуванням під час здачі звітів з практичних занять;

в) проведення поточного та підсумкового тестового контролю за результатами вивчення теоретичного і практичного навчального матеріалу змістовних модулів 1.1- 2.3.

2.5. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ САМООЦІНКИ ЗНАНЬ

Змістовний модуль 1.1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача.

1. Поясніть значення обслуговування споживачів у сучасній економіці.
2. Оцініть твердження: «Сам товар - це тільки початок взаємодії із покупцем» та спробуйте його продовжити власними думками.
3. Поясніть співвідношення між ціною придбання товару та ціною його споживання. Наведіть приклади.
4. Розкрийте сутність класифікації видів обслуговування за часовою ознакою.
5. Ознайомтесь із NB 2 і наведіть власні приклади елементів кожної фази обслуговування споживача.
6. У чому полягають особливості обслуговування споживачів на промислових ринках?
7. Доведіть, що обслуговування споживачів має наскрізний характер і є сферою діяльності багатьох функціональних підрозділів підприємства.
8. Поясніть термін «змішане обслуговування». Наведіть приклади.
9. Оцініть твердження: «Обслуговування споживачів - це каталізатор встановлення партнерських відносин між промисловою фірмою та організацією-споживачем». Відповідь аргументуйте.
10. Які завдання логістичного обслуговування як важливої складової обслуговування споживачів на підприємстві?

Змістовний модуль 1.2. Процес логістичного обслуговування клієнта.

1. Назвіть основні етапи логістичного обслуговування клієнтів.
2. Опишіть взаємозв'язок між елементами, показниками та стандартами логістичного обслуговування. Наведіть приклади з практики вітчизняних та зарубіжних підприємств.
3. У чому полягає сутність концепції «циклу замовлень» в управлінні обслуговування клієнтів? Назвіть основні фази циклу замовлення.
4. Поясніть, у чому полягає відмінність трактування циклу замовлення з позиції клієнта та з позиції постачальника?
5. Від яких чинників залежить середня довжина циклу замовлення? Відповідь аргументуйте.
6. Охарактеризуйте твердження: «...Реінжиніринг дає змогу істотно скоротити тривалість усіх дій і фаз, пов'язаних із замовленням...». Відповідь аргументуйте.
7. Назвіть основні джерела системи логістичної інформаційної системи.
8. Охарактеризуйте аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Назвіть основні переваги та недоліки використання аутсорсингу.

9. Порівняйте рівень розвитку ринку логістичних послуг в Європі та Україні. Окресліть перспективи розвитку цього ринку.
10. За яких умов доцільно передавати свої логістичні процеси послуго-надавачу? Відповідь поділіть на дві групи чинників за критерієм: зовнішні чи внутрішні.

Змістовний модуль 1.3. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування.

1. Доведіть, що обслуговування клієнта - це сфера зацікавлення не лише спеціалістів з маркетингу, а й логістичних менеджерів.
2. Аргументуйте переваги та недоліки партнерських стосунків «постачальник-покупець». Наведіть приклади.
3. Поясніть сутність поняття «лояльний клієнт» та наведіть приклади вигод, які можуть отримувати підприємства від підвищення рівня лояльності клієнтів.
4. Назвіть основні напрямки формування партнерських стосунків з клієнтами.
5. З якою метою утворюються стратегічні союзи, чи альянси між підприємствами? Наведіть приклади з практики українських та зарубіжних підприємств.
6. 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.
7. Охарактеризуйте основні етапи впровадження CRM на підприємстві.
8. Поясніть відмінності між традиційною філософією управління у ланцюгах поставок та системами швидкого QR і ефективного обслуговування ECR.
9. Доведіть, що завдяки використанню на практиці концепції ефективного обслуговування клієнтів ECR досягають зростання конкурентоспроможності всього ланцюга поставок.
10. Які переваги та недоліки концепції Lean Retailing «ощадного управління в роздрібній торгівлі»? Наведіть приклади її застосування на практиці.

Змістовний модуль 2.1. Стандарти обслуговування споживача.

1. Поясніть сутність поняття «сегментування ринку». Згадайте з курсу маркетингу, які існують критерії сегментування споживчого та промислових ринків.
2. Назвіть критерії сегментування ринку логістичних послуг
3. Проаналізуйте основні етапи формування політики логістичного обслуговування.
4. Оцініть твердження: «...Важливим етапом формування політики логістичного обслуговування є встановлення зворотного зв'язку з покупцями для забезпечення відповідності послуг потребам покупців...» Відповідь аргументуйте.
5. Чим обумовлені і як розробляються пріоритети обслуговування споживачів?
6. Розкрийте сутність елементів та стандартів обслуговування. Наведіть приклади стандартів обслуговування споживачів, з якими Вам доводилось стикатися.

7. Чи погоджуєтесь Ви з твердженням, що необхідно намагатись впроваджувати стандарти з високим ступенем агрегації? Відповідь аргументуйте.
8. Якою інформацією повинні володіти менеджери з логістики для розроблення диференційованих стандартів логістичного обслуговування?
9. Як використовується ABC-аналіз для диференціації логістичних послуг?
10. Як диференційований підхід до різних груп клієнтів гарантує підприємству високу лояльність пріоритетних груп споживачів? Наведіть приклади з практики функціонування вітчизняних та зарубіжних підприємств.

Змістовний модуль 2.2. Оптимізація рівня обслуговування споживачів.

1. Охарактеризуйте складові витрат логістичного обслуговування клієнта промислового та торговельного підприємства.
2. Оцініть твердження : «...Підвищення рівня обслуговування і зростання обсягів продаж супроводжується також зростанням витрат логістики обслуговування клієнта...» Відповідь аргументуйте.
3. Опишіть традиційний поділ витрат фізичної дистрибуції.
4. Наведіть графічну інтерпретацію вибору оптимального рівня обслуговування споживачів. Поясніть залежності trade-off.
5. Які Ви знаєте методи прогнозування продажу продукції підприємства? За яких умов їх використовують?
6. Доведіть взаємозв'язок між рівнем логістичного обслуговування і рівнем страхового запасу товару.
7. Перерахуйте переваги і недоліки методів постійної величини замовлення і періодичного перегляду стану запасів.
8. За яким методом управління запасами рівень страхового запасу вищий? Відповідь аргументуйте розрахунками.
9. Доведіть, що недоцільно говорити про необхідність у будь-якому випадку досягати максимально високого рівня обслуговування.
10. Обґрунтуйте істотний вплив логістики (через рівень обслуговування) на прибуток підприємства.

Змістовний модуль 2.3. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування.

1. Розробка стратегії "змішаного обслуговування" починається на етапі: а) розроблення товару;б)виходу на ринок;в) співпраці з організацією-споживачем. Виберіть одну із наведених альтернатив. Відповідь аргументуйте.
2. Наведіть основні етапи розроблення стратегії обслуговування споживачів.
3. Поясніть сутність логістичної стратегії. Назвіть основні її види.
4. За яких умов підприємству доцільно обирати стратегію витратного лідерства? Для яких сегментів споживачів?
5. Які саме логістичні компетенції або вміння можуть стати конкурентною перевагою торговельного підприємства? Виробничого підприємства? Наведіть приклади.

6. Назвіть, в яких чотирьох ролях може перебувати підприємство під час контакту зі своїми клієнтами?
7. Наведіть приклади з практичного життя щодо показників наявності, здатності та якості логістичного обслуговування.
8. Розкрийте сутність показника досконалого обслуговування OTIF. Як його вирахувати?
9. З якою метою підприємства використовують мінімальну величину замовлення як показник логістичного обслуговування?
10. Назвіть три завдання, які необхідно виконати під час розроблення системи показників логістичного обслуговування.

2.6. ІНДИВІДУАЛЬНО – КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА

Індивідуально – консультативна робота здійснюється у формі консультацій, перевірки й захисту завдань, що винесені на поточний контроль.

Консультація – форма навчального заняття, під час якого студенти отримують відповіді на конкретні запитання або пояснення певних теоретичних положень та їх практичного застосування.

Консультації проводяться у продовж семестру за розкладом консультацій на кафедрі, а також у період сесії перед екзаменом за розкладом консультацій, що складений деканатом та затверджений у відповідному порядку.

2.7. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ЗА ТЕМАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчання студентів з дисципліни «Логістичне обслуговування» потребує використання активних форм навчання, які наближують навчальний процес до реальних виробничих ситуацій.

При викладанні лекційного матеріалу передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції – бесіди і лекції-візуалізації (табл. 9).

Лекція – бесіда забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути увагу студентів до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу студентами, завдяки чому лектор може оперативно вносити корективи у викладання лекції. У свою чергу, студенти мають можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, дійти самостійно до певних висновків і узагальнень.

Лекція-візуалізація являє собою візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання або аудіовідеотехніки (відео-лекція). Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування візуальних матеріалів, що переглядають.

Таблиця 9 – Застосування форм і методів активізації процесу навчання дисципліни у лекційних заняттях

| Тема | Навчальна технол. |
|---|---|
| Тема 1: Сутність обслуговування споживачів та його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 2: Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 3: Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 4: Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 5: Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 6: Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженірінг процесу обслуговування споживачів. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 7: Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 8: Методика розробки систем ЛО. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |
| Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000. | Лекція – бесіда Лекція-візуалізація. |

При проведенні практичних занять передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції – бесіди і лекції-візуалізації (табл. 10).

Таблиця 10 - Застосування форм і методів активізації процесу навчання дисципліни у практичних заняттях

| Тема | Навчальні технології |
|--|---|
| Практичне заняття № 1. Оцінка територіального впливу торгових центрів | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 2. Інформаційні потоки на складі підприємства оптової торгівлі | Робота у малих групах, дискусія. Мозкова атака |
| Практичне заняття № 3. Оцінка якості транспортного обслуговування | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 4. Вибір територіально віддаленого постачальника на основі аналізу повної вартості | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 5. Визначення розмірів технологічних зон складу | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 6. Розрахунок параметрів системи керування запасами | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 7. Вибір стратегії управління запасами | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 8. Визначення оптимального терміну заміни транспортного засобу | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 9. Розрахунок доцільності придбання промисловим підприємством власного транспорту | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 10. Розрахунок оптимального числа терміналів і відстаней перевезень | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 11. Вибір перевізника за методом вартісної оцінки і методом абстрактного перевізника | Робота у малих групах, дискусія. |
| Практичне заняття № 12. Організація транспортного обслуговування виробничого процесу | Робота у малих групах, дискусія. |

Навчальна дискусія застосовується для закріплення знань, які були отримані на лекції, для придбання нових позицій, поглядів, переконань, підвищення інтересу до питань, які розглядалися, посилення мотивації тощо. Дискусія дозволяє визначити власну позицію, встановити різноманіття підходів, точок зору в результаті обміну ними, підвести до багатостороннього бачення предмету дискусії.

Робота в малих групах (по 5-6 студентів) сприяє структуруванню лекційного матеріалу, активізації пізнавальної діяльності, розвитку вміння роботи в колективі тощо.

Мозкова атака. Суть цього методу полягає в тому, що для обговорення конкретної проблеми збирається група студентів, котра ділиться на дві підгрупи: генератори ідей і критики. Генератори ідей висловлюють всі ідеї з вирішення даної проблеми, які тільки спадають на думку

2.8. ЗАПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ І ІСПИТУ

До заліку:

1. Визначте межі логістичної системи.
2. Які завдання розв'язують для реалізації основної мети логістичної системи?
3. Схарактеризуйте основні парадигми логістики.
4. Сформулюйте основні передумови інтегральної парадигми логістики.
5. Схарактеризуйте методологічну основу логістики та її наукову базу.
6. Наведіть порівняльну характеристику системного та класичного підходів. Наведіть приклад.
7. Визначте поняття логістичної інфраструктури.
8. Схарактеризуйте поняття логістичного товару та логістичного сервісу.
9. Схарактеризуйте нові тенденції в обслуговуванні споживачів.
10. Поясніть значення обслуговування споживачів у сучасній економіці.
12. Поясніть співвідношення між ціною придбання товару та ціною його споживання. Наведіть приклади.
13. Розкрийте сутність класифікації видів обслуговування за часовою ознакою.
14. Ознайомтесь із NB 2 і наведіть власні приклади елементів кожної фази обслуговування споживача.
15. У чому полягають особливості обслуговування споживачів на промислових ринках?
16. Доведіть, що обслуговування споживачів має наскрізний характер і є сферою діяльності багатьох функціональних підрозділів підприємства.
17. Поясніть термін «змішане обслуговування». Наведіть приклади.
18. Оцініть твердження: «Обслуговування споживачів - це каталізатор встановлення партнерських відносин між промисловою фірмою та організацією-споживачем». Відповідь аргументуйте.
19. Які завдання логістичного обслуговування як важливої складової обслуговування споживачів на підприємстві?
20. Назвіть основні етапи логістичного обслуговування клієнтів.
21. Опишіть взаємозв'язок між елементами, показниками та стандартами логістичного обслуговування. Наведіть приклади з практики вітчизняних та зарубіжних підприємств.
22. У чому полягає сутність концепції «циклу замовлень» в управлінні обслуговування клієнтів? Назвіть основні фази циклу замовлення.
23. Поясніть, у чому полягає відмінність трактування циклу замовлення з позиції клієнта та з позиції постачальника?
24. Від яких чинників залежить середня довжина циклу замовлення? Відповідь аргументуйте.

25. Охарактеризуйте твердження: «...Реінжиніринг дає змогу істотно скоротити тривалість усіх дій і фаз, пов'язаних із замовленням...». Відповідь аргументуйте.
26. Назвіть основні джерела системи логістичної інформаційної системи.
27. Охарактеризуйте аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Назвіть основні переваги та недоліки використання аутсорсингу.
28. Порівняйте рівень розвитку ринку логістичних послуг в Європі та Україні. Окресліть перспективи розвитку цього ринку.
29. За яких умов доцільно передавати свої логістичні процеси послуго-надавачу? Відповідь поділіть на дві групи чинників за критерієм: зовнішні чи внутрішні.
30. Доведіть, що обслуговування клієнта - це сфера зацікавлення не лише спеціалістів з маркетингу, а й логістичних менеджерів.
31. Аргументуйте переваги та недоліки партнерських стосунків «постачальник-покупець». Наведіть приклади.
32. Поясніть сутність поняття «лояльний клієнт» та наведіть приклади вигод, які можуть отримувати підприємства від підвищення рівня лояльності клієнтів.
33. Назвіть основні напрямки формування партнерських стосунків з клієнтами.
34. З якою метою утворюються стратегічні союзи, чи альянси між підприємствами? Наведіть приклади з практики українських та зарубіжних підприємств.
35. Охарактеризуйте основні етапи впровадження CRM на підприємстві.
36. Поясніть відмінності між традиційною філософією управління у ланцюгах поставок та системами швидкого QR і ефективного обслуговування ECR.
37. Доведіть, що завдяки використанню на практиці концепції ефективного обслуговування клієнтів ECR досягають зростання конкурентоспроможності всього ланцюга поставок.
38. Які переваги та недоліки концепції Lean Retailing «ощадного управління в роздрібній торгівлі»? Наведіть приклади її застосування на практиці.

До іспиту:

1. У чому суть концепції обслуговування споживачів?
2. Охарактеризуйте ключові поняття обслуговування споживачів.
3. У чому виражається специфіка сфери послуг?
4. Дайте визначення поняттям "послуги" і "сервіс".
6. Яка сутність поняття "логістичний сервіс"?
7. Яка сутність поняття "сервісна логістика"?
8. Назвіть види логістичного сервісу. Розповідайте про концепції надання послуг.
9. Якими показниками вимірюється якість логістичного сервісу?
10. Якими показниками вимірюється рівень логістичного сервісу?
11. Поясніть сутність поняття «сегментування ринку». Згадайте з курсу маркетингу, які існують критерії сегментування споживчого та промислових ринків.
12. Назвіть критерії сегментування ринку логістичних послуг

13. Проаналізуйте основні етапи формування політики логістичного обслуговування.
14. Чим обумовлені і як розробляються пріоритети обслуговування споживачів?
15. Розкрийте сутність елементів та стандартів обслуговування. Наведіть приклади стандартів обслуговування споживачів, з якими Вам доводилось стикатися.
16. Чи погоджуєтесь Ви з твердженням, що необхідно намагатись впроваджувати стандарти з високим ступенем агрегації? Відповідь аргументуйте.
17. Якою інформацією повинні володіти менеджери з логістики для розроблення диференційованих стандартів логістичного обслуговування?
18. Як використовується ABC-аналіз для диференціації логістичних послуг?
19. Як диференційований підхід до різних груп клієнтів гарантує підприємству високу лояльність пріоритетних груп споживачів? Наведіть приклади з практики функціонування вітчизняних та зарубіжних підприємств.
20. Охарактеризуйте складові витрат логістичного обслуговування клієнта промислового та торговельного підприємства.
21. Опишіть традиційний поділ витрат фізичної дистрибуції.
22. Наведіть графічну інтерпретацію вибору оптимального рівня обслуговування споживачів. Поясніть залежності trade-off.
23. Які Ви знаєте методи прогнозування продажу продукції підприємства? За яких умов їх використовують?
24. Доведіть взаємозв'язок між рівнем логістичного обслуговування і рівнем страхового запасу товару.
25. Перерахуйте переваги і недоліки методів постійної величини замовлення і періодичного перегляду стану запасів.
26. За яким методом управління запасами рівень страхового запасу вищий? Відповідь аргументуйте розрахунками.
27. Доведіть, що недоцільно говорити про необхідність у будь-якому випадку досягати максимально високого рівня обслуговування.
28. Обґрунтуйте істотний вплив логістики (через рівень обслуговування) на прибуток підприємства.
29. Розробка стратегії "змішаного обслуговування" починається на етапі: а) розроблення товару; б) виходу на ринок; в) співпраці з організацією-споживачем. Виберіть одну із наведених альтернатив. Відповідь аргументуйте.
30. Наведіть основні етапи розроблення стратегії обслуговування споживачів.
31. Поясніть сутність логістичної стратегії. Назвіть основні її види.
32. За яких умов підприємству доцільно обирати стратегію витратного лідерства? Для яких сегментів споживачів?
33. Які саме логістичні компетенції або вміння можуть стати конкурентною перевагою торговельного підприємства? Виробничого підприємства? Наведіть приклади.
34. Назвіть, в яких чотирьох ролях може перебувати підприємство під час контакту зі своїми клієнтами?

35. Наведіть приклади з практичного життя щодо показників наявності, здатності та якості логістичного обслуговування.
36. Розкрийте сутність показника досконалого обслуговування OTIF. Як його вирахувати?
37. З якою метою підприємства використовують мінімальну величину замовлення як показник логістичного обслуговування?
38. Назвіть три завдання, які необхідно виконати під час розроблення системи показників логістичного обслуговування.

2.9. ЗАСОБИ КОНТРОЛЮ

В накопичувальній заліково-екзаменаційній відомості структура балів для оцінювання навчальних досягнень студентів має наступну структуру: 60 відсотків балів на поточний контроль за всіма змістовними модулями, 40 відсотків балів на підсумковий контроль. До підсумкового контролю допускаються студенти, які набрали у сумі за всіма змістовними модулями більше 30 відсотків балів від загальної кількості з дисципліни (модуля).

Таблиця 11 - Засоби і форми поточного контролю (контрольні роботи, тестування та ін.)

| Види контролю та їх стислий зміст | Обсяг у годинах |
|---|-----------------|
| 1. Тестування за змістовним модулем 1.1 (оцінка знань студентів за результатами вивчення теоретичного і практичного матеріалу змістовного модулю 1.1). Максимальна кількість відсотків (балів) за результатами тестування – 20. | 1 |
| 2. Тестування за змістовним модулем 1.2. Максимальна кількість відсотків (балів) за результатами тестування – 20. | 1 |
| 3. Тестування за змістовним модулем 1.3. Максимальна кількість відсотків (балів) за результатами тестування – 20. | 1 |
| 4. Тестування за змістовним модулем 2.1 (оцінка знань студентів за результатами вивчення теоретичного і практичного матеріалу змістовного модулю 1.1). Максимальна кількість відсотків (балів) за результатами тестування – 20. | 1 |
| 5. Тестування за змістовним модулем 2.2. Максимальна кількість відсотків (балів) за результатами тестування – 20. | 1 |
| 6. Тестування за змістовним модулем 2.3. Максимальна кількість відсотків (балів) за результатами тестування – 20. | 1 |

Таблиця 12 - Засоби і форми підсумкового контролю

| |
|---|
| Види контролю та їх стислий зміст |
| 1. Проведення заліку за навчальним матеріалом змістовних модулів 1.1 - 1.3. Максимальна кількість відсотків балів за результатами тестування – 40. |
| 2. Проведення екзамену за навчальним матеріалом змістовних модулів 2.1 - 2.3. Максимальна кількість відсотків балів за результатами тестування – 40. |

2.10. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

| За шкалою ECTS | За національною шкалою | Відсоток вірних відповідей на тестове завдання | Коментар |
|----------------|------------------------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| A | відмінно | більше 90 – 100 включно | Студент виявив всебічні, системні й глибокі знання навчального матеріалу, володіє відомостями з основної і додаткової літератури, виявив уміння творчого застосування набутих теоретичних знань для вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, здатний до самостійного поповнення надбаних знань і умінь у процесі подальшої навчальної роботи і професійній діяльності. |
| B | дуже добре | більше 80 – 90 включно | Студент виявив всебічні, системні й глибокі знання навчального матеріалу, володіє відомостями з основної літератури, виявив уміння творчого застосування набутих теоретичних знань для вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни. |
| C | добре | більше 70 – 80 включно | Студент виявив системні й глибокі знання навчального матеріалу, володіє відомостями з основної літератури, виявив уміння творчого застосування набутих теоретичних знань для вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, але припускається несуттєвих помилок, які може самостійно виправити. |
| D | задовільно | більше 60 – 70 включно | Студент виявив знання навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутній професійної діяльності, володіє обмеженими відомостями з основної літератури, виявив уміння репродуктивного вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, припускається суттєвих помилок, які може самостійно виправити. |

Продовження табл..

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------|---|------------------------|--|
| E | достатньо | більше 50 – 60 включно | Студент виявив знання навчального матеріалу в мінімальному обсязі необхідному для подальшого навчання та професійної діяльності, володіє обмеженими відомостями з основної літератури, виявив обмежені уміння репродуктивного вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, припускається суттєвих помилок, які може виправити лише під керівництвом викладача. |
| FX | незадовільно з можливістю повторного складання екзамену | більше 25 – 50 включно | Студент має значні прогалини в знаннях основного навчального матеріалу, допускає принципові помилки при виконанні передбачених програмою дисципліни завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал і підготуватися до повторного складання екзамену. |
| F | незадовільно з обов'язковим вивченням дисципліни | 0 -25 включно | Студент не має знань зі значної частини навчального матеріалу, не спроможний самостійно опанувати програмним матеріалом і потребує повторного вивчення дисципліни. |

Студентам, які бажають отримати більш високу оцінку за шкалою ECTS, надається можливість проведення повторного або додаткового контролю з окремих змістових модулів до початку екзаменаційної сесії.

2.11. ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

| Бібліографічні описи, Інтернет адреси | Теми, де застосовується |
|--|-------------------------|
| 1. Рекомендована основна навчальна література (підручники, навчальні посібники, інші видання) | |
| 1. Чухрай Н.І. Логістичне обслуговування: Підручник. - Львів: Видавництво Національного університету "Львівська політехніка", 2006. - 292 с. | 1-16 |
| 2. Крикавський Є.В. Логістика. основи теорії: Підручник – 2-е вид. – Львів: «Інтелект-захід», 2006. – 456 с. | 1-16 |
| 3. Миротин Л.Б. Табышев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей: Учебник.- М.: ИНФРА-М, 2002. - 190 с. | 1-16 |
| 4. Логистика : учеб. пособие / И.М. Баско, В.А. Бороденя, О.И. Карпе ко и др; под ред.. д-ра экон. наук, профессора И.И. Полещук. – Минск: БГЭУ, 2007. – 431 с. | 1-16 |
| 2. Додаткові джерела (довідники, нормативні видання, сайти Інтернет тощо) | |
| 1. Крикавський Є.В, Чухрай Н.І., Чернописька Н.В. Логістика: компендіум і практикум. Навчальний посібник. – К., Кондор, 2006 р. – 340 с. | 1-16 |
| 2. Воркут Т.А. Проектування систем транспортного обслуговування в ланцюгах постачань: Монографія - К.:НТУ, 2002. - 248 с. | 5 |
| 3. ДСТУ ІСО 9000, Держстандарту України. Київ, 2001 р. | 16 |
| 4. ДСТУ ІСО 9001, Держстандарту України. Київ, 2001 р. | 16 |
| 5. ДСТУ ІСО 9004, Держстандарту України. Київ, 2001 р. | 16 |
| 3. Методичне забезпечення (реєстр методичних вказівок, інструкцій до лабораторних робіт, планів семінарських занять, комп'ютерних програм, відео-аудіо-матеріалів, плакатів тощо) | |
| 1. Методичні вказівки до виконання практичних занять і самостійної роботи з дисципліни «Логістичне обслуговування» для студентів напрямку підготовки 0502 «Менеджмент» за спеціальністю 6.030601 «Логістика» / Укл. Рославцев Д.М., Федорова Т.Ф. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 74 с. | 1-16 |

Навчальне видання

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» (для студентів денної форми навчання за напрямом підготовки 0502 (6.030601) - «Менеджмент» спеціальності «Логістика»)

Автор: Дмитро Миколайович Рославцев

План 2009, поз. 734 Р

Підп. до друку 19.11.2009
Друк на ризографі
Замовл. № 5534

Формат 60x84 1/16
Умовн.-друк.арк. 2,0
Тираж 10 прим.

Папір офісний
Обл.-вид. арк. 2,3

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ
61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12