



**Силабус курсу
«Логістичне обслуговування»**

Ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітньо-професійна програма «Професійна освіта. Транспорт»

Галузь знань 01 Освіта/Педагогіка

Спеціальність 015.38 Професійна освіта (Транспорт)

Освітня програма Логістика

Рік навчання: III, Семестр: II

Керівник курсу

III

К.т.н., доц. **Замора Ярослав Петрович**

Контактна інформація

zamorayp@tnpu.edu.ua, +380969915462

Опис дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни: формування у майбутніх фахівців теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

Основними завданнями, що вирішуються в процесі викладання дисципліни, є:

- набуття студентами глибоких теоретичних знань із 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 вдосконалення логістичного сервісу та механізмів його функціонування;
- формування навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

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

Курс має на меті сформувати та розвинути наступні компетенції студентів:

- здатність виявляти та вирішувати проблеми, пов'язані з логістичним обслуговуванням;
- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел у предметному полі логістичної діяльності,
- здатність управляти логістичною діяльністю підприємства;
- здатність формувати та обирати оптимальну логістичну стратегію;
- здатність оцінювати ефективність логістичної діяльності.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- сутність категорій "логістичне обслуговування", "послуга", "сервіс";
- класифікацію видів сервісного обслуговування;
- принципи формування систем обслуговування;
- основні елементи системи обслуговування споживачів;
- організацію логістичного обслуговування замовлень споживачів; основи розроблення стандартів логістичного обслуговування;
- міжнародні стандарти якості обслуговування.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

- розробляти стратегію логістичного обслуговування;
- організовувати логістичне обслуговування споживачів; управлять замовленнями в системі логістичного обслуговування;
- розробляти систему обслуговування споживачів;
- визначати оптимальний рівень логістичного обслуговування;
- формувати мережі сервісних центрів;
- забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000.

Структура курсу

Години (лек. / практ.) 40/50	Тема	Результати навчання	Завдання
6/8	Логістичний підхід до сервісного обслуговування	Знати сутність категорій "логістичне обслуговування", "послуга", "сервіс"; класифікації видів сервісного обслуговування. Вміти ідентифікувати ключові проблеми логістичного обслуговування та сервісу. Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо розроблення та реалізації господарських рішень у сфері логістичного обслуговування. Розробляти стратегію логістичного сервісу. Відповідати за точну ідентифікацію ключових послуг на підприємстві; розроблення та реалізацію господарських рішень у сфері обслуговування.	Теоретичні питання Практичні роботи
6/8	Принципи формування систем обслуговування	Знати основні принципи та елементи формування систем обслуговування. Вміти ідентифікувати елементи формування систем обслуговування та розробляти системи обслуговування споживачів, презентувати результати розробки систем обслуговування, презентувати результати розробки систем обслуговування. Відповідати за точність і коректність формування принципів систем обслуговування.	Теоретичні питання Практичні роботи
8/8	Організація логістичного обслуговування споживачів	Знати сутність понять "управління замовленнями" та "цикл замовлення". Системний підхід до процесу функціонування системи обслуговування споживачів. Вміти організовувати логістичне обслуговування споживачів. Управляти замовленнями в системі логістичного обслуговування. Презентувати результати організації логістичного обслуговування споживачів. Самостійно приймати управлінські рішення та відповідати за організацію логістичного обслуговування споживачів.	Теоретичні питання Практичні роботи
6/8	Логістичний сервіс	Знати основні характеристики логістичних послуг та методів оцінювання рівня сервісу. Вміти здійснювати оцінювання рівня сервісу, ефективно ранжувати перелік логістичних послуг за ступенем їх впливу на рівень сервісу. Приймати	Теоретичні питання Практичні роботи

		рішення стосовно концепції сервісної логістики.	
8/10	Оптимізація рівня логістичного обслуговування споживачів	Знати основні стратегії досягнення оптимального рівня сервісу. Вміти визначати оптимальний рівень логістичного сервісу, презентувати результати визначення оптимального рівня логістичного сервісу, самостійно оптимізувати рівень сервісу.	Теоретичні питання Практичні роботи
6/8	Система якості логістичного обслуговування	Знати міжнародні стандарти якості та особливості управління якістю обслуговування споживачів. Забезпечувати надання якісних логістичних послуг на основі стандартів ISO 9000. Здійснювати ефективне керівництво якістю. Приймати рішення стосовно управління якістю обслуговування споживачів.	Теоретичні питання Практичні роботи

Літературні джерела

Основна

1. Гаджинский А. М. Логистика : учебник для студ. высш. учеб. заведений / А. М. Гаджинский. – М. : Дашков и Ко, 2010. – 484 с.
2. Григорак М. Ю. Логістичне обслуговування : навч. посіб. / М. Ю. Григорак, О. В. Карпунь. – К. : НАУ, 2007. – 160 с.
3. Конспект лекцій з курсу "Логістичне обслуговування" для студентів спеціальності 6.050200 "Логістика" всіх форми навчання / уклад. К. В. Мельникова, К. М. Таньков. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2006. – 160 с.
4. Логистика : учеб. пособ. / под ред. Б. А. Аникина. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 328 с.
5. Миротин Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей : учебник / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 190 с. 39
6. Миротин Л. Б. Сервис в логистике / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 188 с.
7. Николайчук В. Логистика в сфере распределения / В. Николайчук. – СПб. : Питер, 2001. – 160 с.
8. 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.
9. Транспортно-логистическое обслуживание : учеб. пособ. / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, И. П. Мишутушкин и др. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 212 с.
10. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування : підручник / Н. І. Чухрай. – Львів : Видавництво "Львівської політехніки", 2006. – 292 с. 12.2.

Додаткова

11. Альбеков А. У. Коммерческая логистика : учеб. пособ. / А. У. Альбеков, О. А. Митько. – Ростов н/Д : Феникс, 2002. – 416 с.
12. Бауэрсокс Д. Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Д. Л. Бауэрсокс, Д. Д. Клосс ; пер. с англ. – М. : ЗАО "Олимп-Бизнес", 2001. – 640 с.
13. Гаджинский А. М. Логистика : учеб. пособ. / А. М. Гаджинский. – М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2003. – 408 с.
14. Кальченко А. Г. Логістика : навч. посіб. / А. Г. Кальченко. – К. : КНЕУ, 2000. – 180 с.
15. Качество продукции : Экономический словарь / Т. Н. Калиновская, Е. В. Сапилов, П. А. Седлов ; под ред. Т. Н. Калиновской. – М. : Экономика, 1990. – 96 с.

16. Крикавський Є. Логістика : навч. посіб. / Є. Крикавський. – Львів : Вид ДУ "Львівська політехніка", 1999. – 264 с.
17. Крикавський Є. Логістика. Основи теорії : підручник / Є. Крикавський. – Львів : Національний університет "Львівська політехніка", "Інтелект-Захід", 2004. – 416 с.
18. Леншин И. А. Основы логистики : учеб. пособ. / И. А. Леншин. – М. : Машиностроение, 2002. – 464 с.
19. Международные стандарты. Управление качеством продукции. ISO 9000 – ISO 9004, ISO 8402. – М. : 1998. – 95 с. 40
20. Неруш Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш. – М. : Юнити-Дана, 2000. – 388 с.
21. Окрепилов В. В. Управление качеством и конкурентоспособностью : учеб. пособ. / В. В. Окрепилов. – СПб. : Изд-во СПбУЭФ, 1997. – 260 с.
22. Пономарева Ю. В. Логістика : навч. посіб. / Ю. В. Пономарева. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 192 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Закон України «Про транспорт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=232%2F94-%E2%F0>
2. Правила перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0128-98>
3. Інструкція про порядок виготовлення, зберігання, застосування єдиної первинної транспортної документації для перевезення вантажів автомобільним транспортом та обліку транспортної роботи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0483-96>
4. Нормативні акти України. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua/.
5. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua/.
6. Українське право. – Режим доступу : www.ukrpravo.com/.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-1 бал). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагиату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та заліку заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Модуль 1 (теми 1-4)	30
Модуль 2 (теми 5-6)	30
ІНДЗ	20
Підсумковий залік	20
Разом	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
64-74	D	задовільно	
60-64	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни