

СИЛАБУС

з курсу «Логістичне обслуговування торгівельних підприємств»
на отримання ступеню вищої освіти «магістр» за спеціальністю
076 Підприємництво, торгівля і біржова діяльність
Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Обсяг курсу – 3 кредитів (ECTS): 30 годин лекції, 15 годин – практичні заняття, 45 годин – самостійна робота.

Викладач курсу – Богданович Ольга Анатоліївна, ст. викл. кафедри агрологістики і управління ланцюгами постачань.

Опис курсу

Пререквізити – базові знання з дисциплін: Українська мова (за професійним спрямуванням), Логістика.

Мета курсу – формування у майбутніх фахівців теоретичних знань та практичних навичок організації логістичного обслуговування споживачів.

Завдання курсу – набуття студентами глибоких теоретичних знань із питань концепції, стратегії та тактики логістичного обслуговування; опанування студентами методичного інструментарію 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.

У результаті вивчення курсу здобувачі 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.

вміти:

- проводити розрахунки щодо визначення оптимального рівня логістичного обслуговування споживачів,
- оцінити якість та розробити стандарти логістичного обслуговування, розробити оптимальну стратегію роботи з клієнтами компанії.

Структура курсу

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

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

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

Складові 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.

Тема 4: Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування
Система логістичної інформації. База даних про замовлення клієнта

Тема 5: Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування
Стадії процесу транспортно-логістичного обслуговування.
Функції системи управління транспортно-логістичного обслуговування.

Тема 6: Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінжиніринг процесу обслуговування споживачів.

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

Змістовний модуль 2. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування. Стандарти обслуговування споживача.

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

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

Тема 8: Методика розробки систем ЛО.

Методика розробки й впровадження системи логістичного обслуговування.

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

Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування.

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

Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування.

Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.

Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача

Основні категорії логістичних витрат обслуговування клієнта. Повні витрати на логістичне обслуговування клієнтів.

Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта.

Характеристика впливу запасів на рівень обслуговування клієнтів. Характеристика переваг і недоліків методів постійної величини замовлення й періодичного перегляду стану запасів.

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.

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.

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання - оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: модуль 1 – 30 % семестрової оцінки; модуль 2 - 30% семестрової оцінки; залік - 40% семестрової оцінки.

Інформаційні ресурси

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>