



**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА  
ТЕХНОЛОГІЙ**

**ІНСТИТУТ Управління, технологій та права**

**ФАКУЛЬТЕТ «Управління та технологій»**

**КАФЕДРА «Бізнес-логістики та транспортних технологій»**



Затверджую

Завідувач кафедри БЛТТ

*Ву* О. І. Петренко

Протокол №1 від 29 «серпня» 2022 р.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

| Навчальна дисципліна  | Логістичне обслуговування   |
|---|---|
| Викладач  | Шкуренко Ольга Володимирівна<br>Доктор економічних наук, доцент   |
| Контактний телефон  | +380933439070   |
| E-mail  | dondyy@ukr.net  |
| Персональний сайт<br>викладача (сторінка на<br>сайті кафедри) | <a href="https://duit-fut.com.ua/kafedra-biznes-logistyky-ta-transportnyh-tehnologij/vykladatskyj-sklad-kafedry-biznes-logistyky-ta-transportnyh-tehnologij/chkurenko_olga_volodumirivna/">https://duit-fut.com.ua/kafedra-biznes-logistyky-ta-transportnyh-tehnologij/vykladatskyj-sklad-kafedry-biznes-logistyky-ta-transportnyh-tehnologij/chkurenko_olga_volodumirivna/</a> |
| Офіційна назва освітньої<br>програми                          | Логістика   |
| Рівень вищої освіти   | перший (бакалаврський)  |
| Галузь знань  | 07 «Управління та адміністрування»  |
| Спеціальність   | 073 «Менеджмент»  |
| Обсяг дисципліни в<br>кредитах ECTS                           | 4 (ОПП 2021-2022 рр)  |
| Статус дисципліни   | Цикл дисциплін професійної підготовки,<br>вибіркова   |
| Мета дисципліни   | формування у здобувачів компетенцій і надання<br>знань з питань концепції, стратегії та тактики<br>логістичного обслуговування щодо застосування<br>законів, принципів, методів, технологій та<br>процедур вдосконалення логістичного сервісу та<br>механізмів його функціонування при організації<br>логістичного обслуговування споживачів                                    |
| Назва навчальної<br>дисципліни                                | Логістичне обслуговування<br>Вибіркова  |

|   |  |
|---|--|
| Статус<br>Рівень вищої освіти<br>Кількість кредитів (годин) | I-бакалаврський<br>4 кредити (120 годин)   |
| Види та кількість<br>аудиторних занять                      | Лекції – 20 години<br>Практичні заняття – 24 годин   |
| Мова викладання   | Українська мова  |
| Інформація про<br>консультації                              | Середа з 14.00 до 15.00,<br>Четвер з 12.00 до 13.00 за адресою: м. Київ,<br>вул. Огієнко, 19, аудиторія 702 або онлайн за<br><a href="#">ZOOM посиланням</a>   |
| Інформація про викладача                                    | Шкуренко Ольга Володимирівна<br>Доктор економічних наук<br>Доцент<br>Професор кафедри БЛТТ<br>Наукова школа – «Управління та технології на<br>транспорті»<br>Наукові інтереси – логістичне управління<br>потоківими процесами, мультимодальні<br>перевезення, транспортна логістика, транспортні<br>системи, термінали.<br>Контактна інформація – моб. +380933439070<br>e-mail: dondyu@ukr.net |
| Чому це потрібно вивчати?                                   | Вивчення дисципліни дозволить оволодіти<br>знаннями щодо сутності логістичного<br>обслуговування, принципів його формування,<br>сегментування ринку логістичного<br>обслуговування та оцінювання якості<br>обслуговування споживачів   |
| Пререквізити  | «Загальний курс транспорту», «Економічна<br>теорія», «Критичне мислення в управлінні»,<br>«Основи логістики», «Менеджмент»   |
| Постреквізити   | «Транспортна логістика», «Планування<br>логістичної діяльності», «Діагностика логістичних<br>систем», «Транспортно-експедиторська<br>діяльність», «Стратегічний менеджмент»  |
| Інтегральна<br>компетентність                               | Здатність розв’язувати складні спеціалізовані<br>задачі та практичні проблеми в адміністративній<br>діяльності, які спрямовані на суспільний розвиток<br>і передбачають застосування теорій та методів<br>соціальних та поведінкових наук  |
| Загальні компетентності                                     | ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення,<br>аналізу, синтезу<br>ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та<br>розуміння професійної діяльності   |

|  |   |
|--|---|
| Спеціальні (фахові) компетентності           | <p>ФК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища</p> <p>ФК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними</p> <p>ФК 17. Вміння ставити і вирішувати завдання із синхронізації, координації та інтеграції логістичних процесів у в сфері вантажних перевезень</p>  |
| Локація та матеріально-технічне забезпечення | <p>Аудиторія згідно розкладу або онлайн за <a href="#">ZOOM</a> <a href="#">посиланням</a>.</p> <p>Мультимодальний проєктор, переносний екран, вільна мережа wi-fi, електронні ресурси бібліотеки ДУІТ (<a href="https://library.duit.in.ua">https://library.duit.in.ua</a>).</p>   |
| Зміст навчальної дисципліни                  | <p>Тема 1. Сутність логістичного обслуговування споживачів.</p> <p>Тема 2. Принципи формування систем обслуговування.</p> <p>Тема 3. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування.</p> <p>Тема 4. Логістичний сервіс.</p> <p>Тема 5. Сегментування ринку логістичного обслуговування.</p> <p>Тема 6. Формування системи логістичного обслуговування споживачів.</p> <p>Тема 7. Оцінювання якості логістичного обслуговування споживачів.</p> |
| Програмні результати навчання                | <p>ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації</p> <p>ПРН 6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень</p> <p>ПРН 23. Організовувати договірні відносини з клієнтами, укладати угоди щодо надання експедиторських, складських та інших супутніх послуг, а також планувати логістичну діяльність за різними сферами функціональної логістики</p>             |
| Політика дисципліни                          | <p><i>Щодо дедлайнів та перескладання</i></p> <p>Перескладання модулів відбувається за узгодженістю із викладачем та деканатом факультету.</p> <p><i>Щодо академічної доброчесності</i></p> <p>усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (індивідуальні завдання), перевіряються на наявність плагіату згідно з Положенням про</p>   |

|  |   |                      |      |
|--|---|----------------------|------|
|  | <p>порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних, науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ (<a href="http://surl.li/ahhtt">http://surl.li/ahhtt</a>). У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до Кодексу про академічну доброчесність (<a href="http://surl.li/ahhtu">http://surl.li/ahhtu</a>). Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені.</p> <p><i>Щодо відвідування</i></p> <p>Відвідування занять є обов'язковою складовою оцінювання. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік) навчання може відбуватися в онлайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.</p>   |                      |      |
| Форми поточного та підсумкового контролю   | <p>Для оцінки якісного рівня знань здобувачів використовується комплекс методів контролю: усне опитування, тести, економічні диктанти, модульні контрольні роботи, захист індивідуального завдання, залік.</p> <p><b>Модульна контрольна робота 1, 2</b> складається з теоретичного завдання та практичного завдання.</p> <p>1. Теоретичне завдання в разі повної відповіді – 2 бали; відповідь, що надано не більше ніж на 50% - 0,5-1 бали, відповідь відсутня або повністю неправильна - 0 балів.</p> <p>2. Виконання практичного завдання: правильне рішення, зроблений повний точний висновок – 3 бали; правильне рішення, але висновок неточний (неповний) – 2,5 бали; правильне рішення, але є арифметичні помилки в розрахунках, висновок не точний (відсутній) - 2 бали; наведені частково певні формули або зроблені певні розрахунки - 0,5-2 балів; немає рішення - 0 балів.</p> |                      |      |
| <b>КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ</b>  |   |                      |      |
| <p>Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру, та балів, набраних на підсумковому контролі.</p> <p><b>Система оцінки знань, умінь і навичок здобувачів</b></p> |   |                      |      |
| Поточне тестування та самостійна робота  |   | Підсумковий контроль | Сума |
| Змістовий модуль №1  | Змістовий модель №2   |                      |      |

|    |    |    |    |       |    |    |    |       |    |     |
|----|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|-----|
| T1 | T2 | T3 | T4 | МКР 1 | T5 | T6 | T7 | МКР 2 | 40 | 100 |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 10    | 5  | 5  | 10 | 10    |    |     |

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

| ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS |                                |                |   |           |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|---|-----------|--|--|--|--|--|--|
| Оцінка                                |                                |                |   | Пояснення |  |  |  |  |  |  |
| бали                                  | за національною шкалою         | за шкалою ECTS |   |           |  |  |  |  |  |  |
| 90-100                                | Відмінно («зараховано»)        | A              | «Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.  |           |  |  |  |  |  |  |
| 80-89                                 | Добре («зараховано»)           | B              | «Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками.  |           |  |  |  |  |  |  |
| 75-79                                 |                                | C              | «Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками.   |           |  |  |  |  |  |  |
| 65-74                                 | Задовільно («зараховано»)      | D              | «Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками.   |           |  |  |  |  |  |  |
| 60-64                                 |                                | E              | «Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки.   |           |  |  |  |  |  |  |
| 21-59                                 | Незадовільно («не зараховано») | FX             | «Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань невиконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки |           |  |  |  |  |  |  |
| 1-20                                  |                                | F              | «Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки   |           |  |  |  |  |  |  |

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Базова

1. Безсмертна О.В., Мороз О.О., Білоконь Т.М., Шварц І.В. Логістика: електронний навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2018. 171 с.
2. Кислий В. М., Біловодська О. А., Олефіренко О. М., Смоляник О. М. Логістика: Теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2016. 356 с.
3. Bowersox D.J., Closs D.J. Logistical Management: The Integrated Supply Chain Process, 1996. Publisher: McGraw-Hill Education — Europe. 744 p.
4. Schmitt B.H. Customer Experience Management: Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers. John Wiley & Sons, 2003. 256 p.

### Додаткова

1. Денисенко М. П., Левковець П. Р., Михайлова Л. І., Кириченко О. А., Лаптев С. М., Бондаренко О. С., Євсейцева О. С., Кабанов В. Г., Маруніч В. С., Грисюк Ю. С., Вакарчук І. Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця М., Смолівик О. М. Організація та проектування логістичних систем [Текст] : підручник; затв. МОН / за ред. М.П. Денисенка, П.Р. Левковця, Л.І. Михайлової. – К. : Центр навчальної літератури, 2018 333 с.
2. Сумець О. М. Логістика: теорія, ситуації, практичні завдання: навч. посіб. 2-ге вид, допов. Київ: Хай-Тек Прес, 2011. 344 с.
3. Кононенко А.В., Романенков Ю.О., Гатило В.П. Логістика: навч. посіб. Харків: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т», 2019. 56 с.
4. Мельникова К.В. Теоретичні принципи логістичного обслуговування споживачів. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/16432/1/%D0%9C%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9A.%D0%92.%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.pdf>
5. Perevozova, M. Savchenko, O. Shkurenko, K. Obelnytska, N. Hrechanyk. Formation of entrepreneurship model by innovation activity of industrial enterprises. Journal of Entrepreneurship Education, Volume 22, Special Issue, 2019, Print ISSN: 1098-8394; Online ISSN: 1528-2651.
6. Шкуренко О.В., Корнійко Я.Р. Розвиток управління логістичними бізнес-процесами компанії. Електронне наукове фахове видання «Адаптивне управління: теорія і практика». Серія «Економіка». 2021. Випуск 12 (24).
7. Шкуренко О.В., Корнійко Я.Р. Маркетингові інструменти стратегічного розвитку транспортно-логістичних підприємств в епоху цифровізації / О.В. Шкуренко, Я.Р. Корнійко // Економічний Вісник Дніпровської політехніки. 2022. №4 (80). С. 57-63.
8. Гоменюк М.О. Розвиток системи логістичного обслуговування на засадах

клієнтоорієнтованості.

URL:

<http://www.economy.in.ua/index.php?op=1&z=4587&i=29>

### Інтернет-ресурси

1. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>

2. Національна парламентська бібліотека України. URL: <http://www.nplu.kiev.ua>

3. Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України <https://mtu.gov.ua/>.

4. Дистрибуція і логістика: URL: [ukrlogistica.com.ua](http://ukrlogistica.com.ua).

5. Логістика: проблеми і рішення: URL: [www.logistika.in.ua](http://www.logistika.in.ua).

6. ЛігаБізнесІнформ . URL: [www.liga.net](http://www.liga.net).

7. Нормативні акти України. URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).

Сервер Верховної Ради України. [URL:www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).