

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА»  
ІНСТИТУТ ТУРИЗМУ  
Кафедра туризмознавства і краєзнавства**

**ЛОГІСТИКА**  
**Навчально-методичний посібник**  
для студентів денної та заочної форми навчання  
напряму підготовки  
6.140101 “Готельно-ресторанна справа”

**Івано-Франківськ  
2013**

**УДК 65.012.34**

**ББК 65.40я73**

**Навчально-методичний посібник** з дисципліни "Логістика" денної та заочної форми навчання напряму підготовки 6.140101 "Готельно-ресторанна справа" / автор-упорядник В.В. Орлова – Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2013. – 87 с.

***Розробник:***

**Орлова В.В.** – кандидат економічних наук, доцент кафедри туризмознавства і краєзнавства Інституту туризму ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"

***Рецензенти:***

**Лабій Ю.М.** – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Інституту туризму ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"

**Кондур О.С.** – кандидат фізико-математичних наук, професор кафедри економічної кібернетики економічного факультету ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"

Затверджено на засіданні кафедри туризмознавства і краєзнавства Інституту туризму ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"

Протокол № 4 від «4» листопада 2013 р.

**ББК 65.40я73**

© ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"

## ЗМІСТ

<b>Зміст</b>	<b>стор.</b>
<b>ВСТУП</b>	
<b>Мета та основні завдання дисципліни</b>	<b>4</b>
<b>Програма курсу</b>	<b>8</b>
<b>Структура залікових кредитів навчальної дисципліни</b>	<b>14</b>
<b>Зміст лекцій з дисципліни «Логістика».</b> <b>Анотація до лекцій та методичні вказівки щодо вивчення теми.</b> <b>Питання для самоконтролю.</b>	<b>16</b>
<b>Плани семінарських занять з дисципліни «Логістика».</b> <b>Тестові завдання для перевірки знань.</b>	<b>46</b>
<b>Організація самостійної роботи студентів з дисципліни «Логістика»</b>	<b>60</b>
<b>Питання винесені на самостійне вивчення та практичні завдання для самостійного виконання студентами</b>	<b>63</b>
<b>Критерії оцінювання знань студентів</b>	<b>70</b>
<b>Програмові вимоги до заліку з дисципліни «Логістика»</b>	<b>74</b>
<b>Термінологічний словник</b>	<b>76</b>
<b>Список рекомендованої літератури</b>	<b>86</b>

## ВСТУП

Вивчення дисципліни “Логістика” покликане необхідністю реалізації основних напрямів структурної перебудови галузей національної економіки та державного управління ними.

Теоретичні положення і конкретні рекомендації логістики активно впроваджуються в практичну діяльність фірм і компаній у багатьох країнах. Актуальним є впровадження логістики як наукової основи управління потоковими процесами у готельно-ресторанному бізнесі.

Досягнення науково-технічної революції прискорює консолідацію системи логістики готельно-ресторанного господарства в єдине ціле. Перш за все цьому сприяє розвиток системи обробки замовлень, заснований на потужних комп'ютерах, розвиненій базі даних і системі передачі інформації.

Логістичні системи готельно-ресторанного господарства лягають в основу економічної стратегії закладів, коли процес логістики використовується як знаряддя в конкурентній боротьбі і розглядається як управлінська логіка для реалізації планування, організації, управління і регулювання рухом ресторанного продукту і готельної послуги від первинного джерела до кінцевого споживача.

Логістика стала визначати стратегію в цілому, а не тільки мінімізувати витрати. Необхідність підвищення якості кулінарної продукції та готельних послуг, що дозволяє витримувати конкуренцію на зовнішньому ринку, привела до того, що заклади готельно-ресторанного господарства вимушені підвищувати якість обслуговування споживачів.

Актуальність даної дисципліни і зростаючий інтерес до її вивчення обумовлені потенційними можливостями підвищення ефективності матеріало- і товаропровідних систем, що відкриваються при використанні логістичної концепції (принципів) обслуговування різних сфер національної економіки, поряд з тим застосування логістики посилюється необхідністю наукової обґрунтованості прийняття управлінських рішень, їх

оптимізації і практичної ефективності, потребою вдалого високопрофесійного використання сучасних методів і моделей управління, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі.

Дисципліна “Логістика” читається для підготовки бакалаврів за напрямом підготовки “Готельно-ресторанна справа”. В рамках даного курсу передбачено вивчення теоретичних, практичних, нормативно-правових засад організації логістичного підходу для забезпечення ефективності функціонування (інтеграції, раціоналізації і оптимізації потоків) та прийняття обґрунтованих управлінських рішень в сфері готельного бізнесу.

Метою викладання даної дисципліни є вивчення теорії та практики організації логістичного менеджменту у виробництві, розподілі, обміні і споживанні в структурах готельно-ресторанного бізнесу, що регламентують “правила руху” матеріальних і зв’язаних з ними інформаційних, фінансових і сервісних потоків у індустрії гостинності.

Предметом дисципліни «Логістика» є оптимізація матеріальних, сервісних, інформаційних та фінансових потоків у закладах індустрії гостинності.

#### ***Основними завданнями дисципліни є:***

- Ознайомлення з еволюцією розвитку науки “Логістика”.
- Ознайомлення з концептуальними засадами науки і практики логістичного підходу в економіці.
- Визначення суб’єктів та об’єктів логістичного обслуговування.
- Формування і розвиток практичних навичок і професійних вмінь вирішення ситуаційних завдань з використанням сучасних методів моделювання, економічної статистики, економетричних методів, методів прийняття управлінських рішень і ін.
- Вивчення основних методологічних підходів до реалізації контрольно-наглядових, аналітичних, організаційно-управлінських, інформаційних, прогностичних, дослідницьких функцій майбутніми спеціалістами з логістики.

- визначити теоретичну концепцію логістичної системи у готельно-ресторанному господарстві;
- раціональне формування господарських зв'язків та системи постачання;
- оптимізація усіх видів запасів на всіх стадіях технологічного процесу;
- здійснення наскрізного контролю за поточними процесами: регулювання і контроль матеріальних, сервісних, фінансових і інформаційних потоків з метою запобігання нераціонального витрачання товарних, фінансових та трудових ресурсів;
- оптимізація технічної й технологічної структури закладів;
- визначення стратегії й технології фізичного переміщення матеріальних ресурсів, напівфабрикатів, готової продукції;
- максимальне скорочення тривалості зберігання сировини, напівфабрикатів та готової продукції та тривалості перевезень.

Логістика у готельно-ресторанному господарстві спрямована на координацію й удосконалювання господарської діяльності, пов'язаної з управлінням поточними процесами в межах закладу або корпоративної групи закладів (мережі закладів та компанії).

Метою дисципліни «Логістика» є формування вмінь та навичок щодо ефективного управління матеріальними, сервісними, фінансовими та інформаційними потоками закладів готельно-ресторанного господарства на основі концепцій та принципів логістики. Для досягнення цієї мети перед майбутніми фахівцями ставляться такі

**основні завдання:**

- опанування методичним інструментарієм розробки та реалізації стратегії і тактики впровадження логістичних систем у готельно-ресторанному господарстві;
- формування теоретичних знань зі створення інтегрованої системи регулювання і контролю матеріальних, фінансових, сервісних і інформаційних потоків, що забезпечує досягнення стратегічних,

тактичних і операційних цілей закладів готельно-ресторанного господарства;

- оволодіння практичними принципами управління загальним логістичним процесом з метою запобігання нераціонального витрачання товарних, фінансових ресурсів.

***В процесі вивчення даної дисципліни студенти мають знати:***

- роль і місце логістики (логістичного менеджменту) у системі управління господарською діяльністю, її концептуальні основи ;

- організаційно-методологічні підходи до реалізації логістичних принципів обслуговування споживачів ;

- понятійний апарат логістичного менеджменту та вміння його використовувати в професійній діяльності ;

- методи оцінювання та визначення ефективності логістичного обслуговування на протязі всього логістичного ланцюга.

***вміти:***

- використовувати методи, способи і моделі логістичного підходу для аналізу роботи логістичних служб, аналізувати діюче середовище ;

- професійно виконувати функції менеджера – логістика, виявляти проблеми та обґрунтовувати постановку мети діяльності логістичної служби ;

- розв'язувати виниклі проблеми і вибирати найбільш ефективні варіанти їхніх рішень ;

- визначати ефективність управлінських рішень ;

- оцінювати потребу у матеріальних, фінансових і інших ресурсах ;

- володіти критеріями ефективної реалізації економіко-аналітичних функцій по організації логістичного обслуговування споживачів ;

- сприяти впровадженню нових методів логістичного обслуговування у всіх функціональних ланках руху матеріальних потоків.

## **ПРОГРАМА КУРСУ**

### **Тема 1. *Логістика як інструмент ринкової економіки***

Поняття, сутність і завдання логістики. Етимологія поняття «логістика». Багатоманітність визначень поняття логістики. Основи логістики та перспективи її розвитку в Україні. Етапи розвитку логістики. Передумови, причини та тенденції розвитку логістики. Новизна логістичного підходу в управлінні ресурсами. Походження терміна, сучасні визначення логістики. Понятійний апарат логістики. Рівні формування логістики. Порівняльний аналіз традиційної та логістичної концепції управління готельним підприємством. Парадигми логістики.

### **Тема 2. *Концептуальні основи та методологічні аспекти логістики***

Характеристика основних принципів логістики. Еволюція концепції логістики. Види та характеристика концепцій логістики. Логістичні активності. Основні правила логістики. Інтерфейс логістики з основними функціональними сферами логістики.

Загальна характеристика методів вирішення логістичних завдань. Моделювання в логістиці. Експертні системи в логістиці.

Загальна характеристика методів вирішення логістичних завдань. Принципова відмінність логістичного підходу від передуючого йому управління рухом матеріальних ресурсів.

### **Тема 3. *Матеріальні потоки і логістичні операції***

Головні категорії логістики - потік і запас. Матеріальний потік і його характеристики. Види матеріальних потоків. Логістичні операції. Форма існування матеріального потоку. Показники потужності та напруженості матеріальних потоків. Найважливіші ознаки класифікації матеріальних потоків. Логістика технологічних процесів. Поняття матеріального,



фінансового та інших потоків. Класифікація потоків у логістиці, показники що їх характеризують.

#### **Тема 4. *Різноманітність форм логістичних утворень у готельно-ресторанному господарстві***

Сутність і види логістичних систем. Визначення і основні принципи системного підходу. Мета логістичної системи. Властивості логістичних систем. Межі логістичної системи. Класифікація логістичних систем. Мікрологістична система. Макрологістична система. Системний підхід у логістиці. Визначення і основні принципи системного підходу. Поняття, властивості, елементи, види логістичної системи. Етапи формування, умови створення, принципи функціонування і розвитку логістичних систем. Попередні заходи щодо побудови логістичних систем. Порівняльна характеристика класичного і системного підходів до формування логістичної системи. Критерії оцінок і систем оптимізації при виборі логістичної системи. Конфлікти, що виникають під час виконання функцій логістичної системи. Характеристика функціональних галузей логістики. Функції організаційної структури, що управляє логістичною системою. Види організаційних структур і служб управління логістикою.

Логістичний ланцюг, логістичний канал розподілу. Канали розподілу різних рівнів. Співробітництво, конфлікти та конкуренція в логістичних ланцюгах. Ланки логістичного ланцюга. логістичні мережі.

#### **Тема 5. *Моделювання логістичних систем у готельно - ресторанному комплексі***

Передумови розвитку логістики у готельно - ресторанному господарстві. Необхідність застосування логістики. Загальна характеристика методів вирішення логістичних завдань. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у ресторанному господарстві. Функціональна структура логістики у ресторанному господарстві. Функції логістики ресторанного господарства. Структура мікрологістичної системи

готельно-ресторанного комплексу. Експертні системи в логістиці. Принципова відмінність логістичного підходу від передуючого йому управління рухом матеріальних ресурсів. Головні категорії логістики - потік і запас. Логістичне управління у ресторанному господарстві. Управління потоковими процесами. Орієнтації процесу логістичного управління.

### **Тема 6. Закупівельна логістика (логістика постачання)**

Об'єкти логістичного управління в постачанні. Сутність заготівельної логістики. Функції та об'єкт заготівельної логістики. Ефективність і показники ефективності матеріально-технічного забезпечення. Управління постачанням на заготівельному етапі. Особливості логістики на заготівельному етапі.

Завдання і цілі закупівельної логістики. Інформаційно-аналітичне забезпечення закупівельної логістики. Фактори, що враховують при просуванні закупівельного процесу. «Завдання МОВ» ( Make-or-Buy Problem) — завдання «зробити або купити». Опрацювання замовлень та їх виконання. Обґрунтування економічно вигідного обсягу замовлення, визначення моменту замовлення та періодичного постачання товарів. Вибір оптимального постачальника. Методи закупівлі. Оптимізація закупівельних рішень. Система постачання «точно у термін» (just-in-time, JT)

### **Тема 7. Розподільча логістика**

Сутність та основні функції розподільчої логістики. Принципова відмінність розподільчої логістики від традиційного розуміння збуту . Логістичні канали та логістичні ланцюжки. Розподільча мережа. Обслуговування споживача з погляду логістики, компоненти, елементи, критерії. Розподільчі центри. Рівень розподілу логістичного потоку . Горизонтальні канали розподілу . Вертикальні канали розподілу . Логістичні посередники у каналах розподілу. Типи

торгових посередників . Розподільчі центри у логістичних ланцюгах.

### **Тема 8. *Транспортна логістика***

Роль і завдання транспортної логістики. Вибір виду транспорту, визначення оптимальної кількості транспортних засобів. Політика транспортних організацій з позиції логістики. Ознаки класифікації транспортної складової логістичних систем .Транспорт і політика України. Транспортні витрати і тарифи, порядок їх застосування. Проблеми транспортно-експедиційних операцій в Україні, альтернативи та критерії вибору, основні рішення управління при транспортуванні. Якісний аналіз транспортної операції, класифікація факторів у логістичних системах. Юні і мультимондальні системи доставки товарів. Транспортні термінали, їх типи, функції та місце в логістичній системі. Оптимізація поставки товарів. Методи економічного стимулювання ефективної організації транспортування товарів. Економічні методи державного регулювання товароруху. Економіко-математичні методи розробки оптимальних шляхів ланковості товароруху. Порівняльні логістичні характеристики різних видів транспорту.

### **Тема 9. *Інформаційна логістика у готельно-ресторанному господарстві***

Сутність та основні завдання інформаційної логістики. Поняття інформаційного потоку в логістиці, класифікація з позицій логістики. Логістичні інформаційні системи, класифікація, сучасні аспекти розвитку. Принципи організації логістичної інформації. Планові інформаційні системи . Диспозитивні інформаційні системи . Виконавчі інформаційні системи . Сучасні логістичні інформаційно-комп'ютерні технології. Використання в логістиці технології автоматизованої ідентифікації штрихових кодів. Електронний обмін даними (ЕРЕ).

## **Тема 10. Управління запасами в логістичній системі**

Поняття запасів. Мотивація формування запасів і причини створення запасів. Класифікація запасів у логістичній системі. Функції запасів. Параметри системи управління запасами. Витрати, пов'язані з утриманням запасів. Планування і нормування запасів. Системи управління запасами. Система управління запасами з фіксованим розміром замовлення. Система управління запасами з фіксованою періодичністю замовлення. Система «Мінімум-максимум».

## **Тема 11. Внутрішньовиробнича логістика та логістика складування**

Функціональна сфера та основні цілі виробничої логістики. Вимоги до організації та управління матеріальними потоками. Характеристика законів виробничих процесів. Формування оптимальних виробничих програм у ринковому середовищі. Склади, їх визначення і види. Роль складування в логістичній системі. Функції складів. Характеристика складських операцій. Поняття вантажної одиниці як найважливішого елемента логістики. Характеристика систем складування і розміщення запасів. Сучасні тенденції розвитку складської мережі. Логістичні операції на складі. Значення тари та пакування при виконанні складських операцій. Визначення понять “базовий модуль” і “вантажна одиниця”, “уніфікація вантажних одиниць”. Автоматизовані складські системи.

## **Тема 12. Логістичний сервіс у ресторанному господарстві**

Поняття та обсяг логістичного сервісу. Види логістичних послуг. Предмет логістичного сервісу. Формування підсистем логістичного сервісу. Сервіс як засіб підвищення конкурентоспроможності учасників логістики. Логістичне сервісне обслуговування споживачів. Рівень логістичного сервісу та методики його

розрахунку. Параметри і характеристика логістичного обслуговування. Логістика сервісного відгуку — SRL (Service Response Logistics). Основні принципи логістичного сервісу. Сегментація споживчого ринку.

### **Тема 13. Логістика готельних послуг.**

Сектор розміщення як основний постачальник послуг у туризмі. Логістичний цикл обслуговування туристів у готелях. Створення логістичної системи управління готелем. Складові логістичної системи управління готелем. Вузли логістичних потоків в логістичній системі готелю. Організаційна структура логістичної системи готелю. Вузли логістичних потоків в логістичній системі готелю. Ефективність логістичної системи управління готелем.

### **Тема 14. Економічна ефективність логістичної системи**

Структура і взаємозалежність логістичних витрат. Класифікація логістичних витрат. Показники ефективності логістичної системи. Ідентифікація типових конфліктних витрат. Логістичний цикл, його тривалість. Концепція мінімізації загальних витрат підприємства. Управління логістичними витратами. Логістика як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств. Закордонний досвід і перспективи впровадження логістики в Україні.

**СТРУКТУРА ЗАЛІКОВИХ КРЕДИТІВ  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

<i>Назва теми</i>	<i>Кількість годин, відведених на</i>		
	<i>лекції</i>	<i>практичні, семінарські</i>	<i>СРС</i>
<b><u>Тема 1.</u> <i>Логістика як інструмент ринкової економіки</i></b>	1	-	-
<b><u>Тема 2.</u> <i>Концептуальні основи та методологічні аспекти логістики</i></b>	1	2	2
<b><u>Тема 3.</u> <i>Матеріальні потоки і логістичні операції</i></b>	1	-	2
<b><u>Тема 4.</u> <i>Різноманітність форм логістичних утворень у готельно-ресторанному господарстві</i></b>	1	-	-
<b><u>Тема 5.</u> <i>Моделювання логістичних систем у готельно - ресторанному комплексі</i></b>	2	2	-
<b><u>Тема 6.</u> <i>Закупівельна логістика (логістика постачання)</i></b>	2	-	2
<b><u>Тема 7.</u> <i>Розподільча логістика</i></b>	2	2	2

<b><u>Тема 8.</u> Транспортна логістика</b>	2	-	2
<b><u>Тема 9.</u> Інформаційна логістика у готельно-ресторанному господарстві</b>	2	2	2
<b><u>Тема 10.</u> Управління запасами в логістичній системі</b>	2	-	2
<b><u>Тема 11</u> Внутрішньовиробнича логістика та логістика складування</b>	2	2	-
<b><u>Тема 12.</u> Логістичний сервіс у ресторанному господарстві</b>	2	-	2
<b><u>Тема 13.</u> Логістика готельних послуг</b>	2	2	1
<b><u>Тема 14.</u> Економічна ефективність логістичної системи</b>	2	-	1
<b><i>Всього годин</i></b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

## **ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ ЛОГІСТИКА**

### ***Лекція 1    Логістика як інструмент ринкової економіки***

#### **План**

1. Визначення і зміст логістики.
2. Стадії розвитку логістики.
3. Правила, основні завдання та функції логістики.
5. Структуризація логістики.

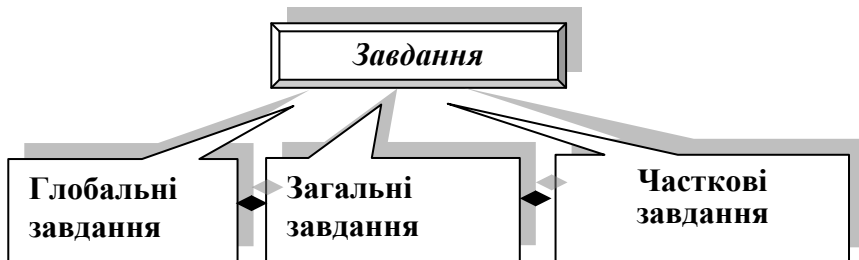
### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

Розпочинати вивчення лекції слід з визначення терміну «логістика». Існує чимало тлумачень даного терміну, але найбільш узагальнене визначення логістики дає російський вчений Сергєєв В.І. "Логістика — це наука про управління матеріальними потоками, пов'язаними з ними інформацією, фінансами і сервісом у певній мікро-, мезо або макроекономічній системі для досягнення поставлених перед нею цілей з оптимальними затратами ресурсів".

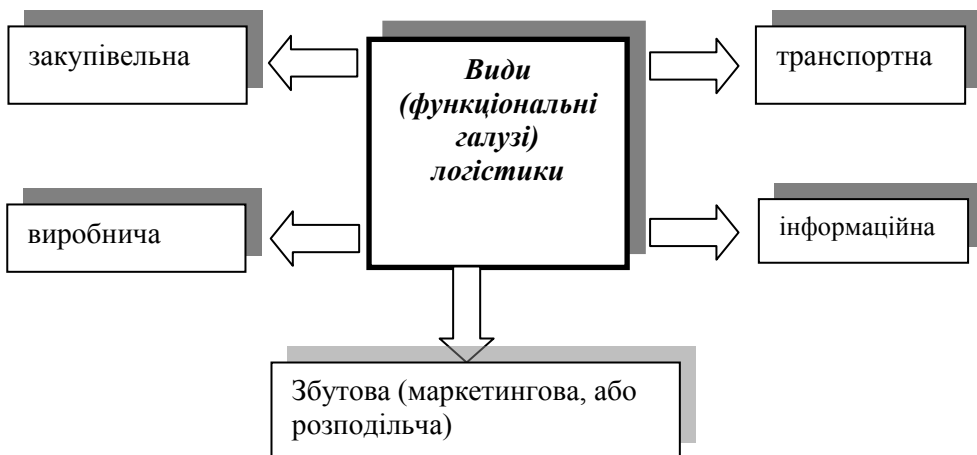
Донедавна поняття «логістика» було відоме лише вузькому колу спеціалістів, але в останні роки до логістики як основи управління потоковими процесами починають звертатися і у сфері послуг у зв'язку з розвитком комунікаційних технологій та інформаційних систем. Предметом вивчення логістики є оптимізація потокових процесів в наскрізному ланцюгу від «постачання-виробництва- розподілу- споживання». Мету логістичної діяльності буде реалізована, якщо будуть виконані правила логістики: забезпечення доставки необхідного товару, необхідної якості, в потрібній кількості, доставка в потрібний час, у необхідне місце, конкретному споживачу за певною системою обслуговування для кожного замовлення та з мінімальними витратами. Головна мета логістики є вираженням ідеальної ситуації, якої необхідно намагатися досягти. Логістичне управління базується на



виборі найкращого варіанту із множини можливих. Головна мета логістики конкретизується в завданнях.



У сучасних умовах найбільш розповсюдженим принципом структуризації логістики є характер діяльності. В залежності від функціональних галузей виділяють такі види логістики:



### ***Питання для самоконтролю.***

1. Наведіть відомі вам визначення логістики.
2. Розкрийте зміст основних завдань логістики.
3. Охарактеризуйте основні стадії розвитку логістики.
4. Розкрийте структуризацію логістики.
5. Дайте характеристику основним функціям логістики.

## ***Лекція 1.2. Концептуальні основи та методологічні аспекти логістики***

### **План**

1. Сучасна концепція логістики.
2. Загальна характеристика методів вирішення логістичних завдань
3. Логістика як фактор підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства.

### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

Засвоєння матеріалу цієї теми студентами буде сприяти розумінню того як застосування логістичного підходу створює конкурентні переваги на ринках індустрії гостинності.

Застосування логістики ґрунтується на розумінні основної ідеї логістичного підходу, новизна якого полягає у зміні пріоритетів в діяльності фірм. Центральне місце в діяльності готельних комплексів стало займати управління процесами доведення послуг до конкретного споживача. Логістичний підхід передбачає синхронізацію всіх операцій, процедур і процесів.

Останнім часом вчені почали вести мову про маркетингову логістику, принципи її формування, вироблення і реалізацію спільної стратегії для досягнення поставленої мети з допомогою цього економічного механізму Концепції логістики і маркетингу базуються на спільності, перш за все, операцій планування. Ефективна ринкова стратегія функціонування окремо взятого підприємства індустрії гостинності базується на зв'язках між готелем, гостем і конкурентом. В умовах перенасиченості ринку готельними послугами досягнення прибутковості у діяльності фірм шляхом орієнтації на збільшення лише обсягів продаж не реально. Щоб продати послугу необхідно виділити її із подібних їй, надати додаткові властивості, що в найбільшій мірі відповідає потребам споживача. Цьому сприяє стратегія сегментації ринку. Ринок готельних послуг стає все більш чутливим до

якості обслуговування, яке все більше впливає на досягнення конкурентних переваг

Основне завдання логістики — досягнення з найменшими витратами максимальної пристосованості підприємств закладів гостинності до мінливих ринкових умов, отримання переваг перед конкурентами, підвищення прибутку

### ***Питання для самоконтролю.***

1. Розкрийте зміст сучасних концептуальних положень логістики.
2. У чому полягає новизна логістичного підходу?
3. Перерахуйте задачі, які вирішуються службою логістики спільно зі службою маркетингу.
4. У чому полягає зв'язок логістики і конкурентоспроможності

## ***Лекція 2.1 Матеріальні потоки і логістичні операції***

### ***План***

1. Логістичні потоки, їх характеристика.
2. Види матеріальних потоків.
3. Логістичні операції, їх класифікація.

### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

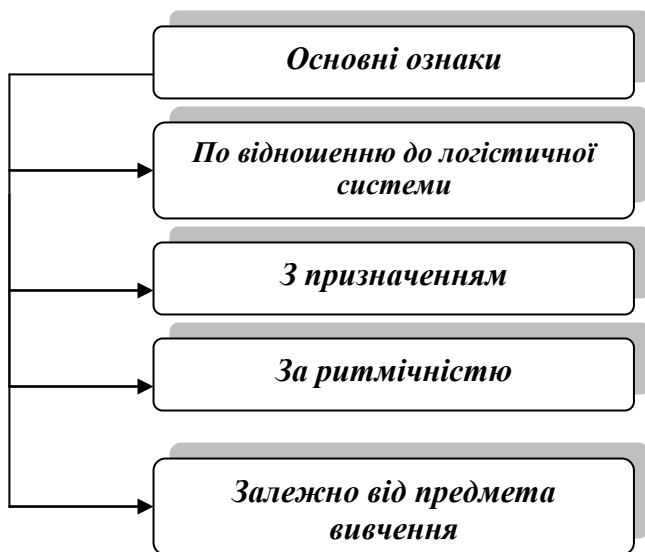
Принципова відмінність логістичного підходу до управління рухом матеріальних і нематеріальних ресурсів полягає у тому, що об'єктом управління став потік - множина об'єктів, яка сприймається як єдине ціле. Він існує як процес на деякому часовому інтервалі і вимірюється в абсолютних одиницях за певний період часу.

Матеріальним потоком в загальному розумінні називаються переміщення товарно-матеріальної продукції, людей та ін., які розглядаються в процесі додавання до них різноманітних логістичних операцій та віднесені до тимчасового інтервалу.

Під матеріальним потоком в готельному бізнесі розуміються переїзди громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства з постійного місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без заняття оплачуваної діяльності в країну (місце) тимчасового перебування та назад, а також потік громадян, які звертаються в різні засоби розміщення за послугами проживання.

Розмірність матеріального потоку є дріб, в чисельнику якого вказана одиниця вимірювання, а в знаменнику — одиниця часу (наприклад, осіб/міс. тощо).

### ***Основні ознаки класифікації матеріальних потоків***



Потоки гостей (клієнтів, проживаючих), які є головним видом потоків в логістиці готельних послуг і для яких власне створені та функціонують готелі різноманітних типів, видів та розмірів, в готельному бізнесі відображуються у вигляді їх інформаційної та фінансової проєкції, тобто інформаційних та фінансових

потоків. І в цьому полягає характерна особливість логістики готельних послуг. Пов'язане це з тим, що ресурсна база готелів для прийому гостей суворо обмежена (наявним номерним фондом) як в кількісному, так і у вартісному плані.

Логістична операція - сукупність дій, спрямована на перетворення матеріального або інформаційного потоків. Виділяють такі логістичні операції:

- За природою потоку
- По відношенню до логістичної системи;
- За характером виконання робіт;
- За переходом права власності.

### ***Питання для самоконтролю.***

1. Дайте визначення матеріального потоку.
2. Перелічіть основні класифікаційні ознаки і види матеріального потоку.
3. Назвіть одиниці виміру матеріального потоку.
4. Охарактеризуйте основні потоки в логістиці готельних послуг
5. Розкрийте характерну особливість логістики готельних послуг.

## ***Лекція 2.2 Різноманітність форм логістичних утворень у готельно-ресторанному господарстві***

План.

1. Сутність і види логістичних систем.
2. Визначення і основні принципи системного підходу
3. Зміст логістичного ланцюга в ресторанному господарстві

### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

Однією з найважливіших концепцій логістики є системний підхід.

При засвоєнні матеріалу даної теми студентам слід звернути на те, що сприйняття логістичної концепції як

системи є визначальним у теорії логістики, а системний підхід є підвалиною формування будь-якої логістичної підсистеми – виробничої, транспортної, державних закупівель, комерційної, управління запасами і ін.

Поняття логістичної системи є частковим по відношенню до загального поняття системи.

Поняття ЛС є одним із базових понять логістики. Існують різноманітні системи, що забезпечують функціонування економічного механізму. В цій множині необхідно вирізняти саме ЛС з метою їх синтезу, аналізу і удосконалення.

Слід навести загально прийняте визначення ЛС, яке доводить, що ЛС – це адаптивна система зі зворотним зв'язком, яка виконує ті чи інші логістичні функції. Вона, як правило, складається із декількох підсистем і має розвинуті зв'язки з зовнішнім середовищем.

Розкриваючи зміст ЛС слід зазначити, що більшості ЛС притаманні основні риси складних (великих) систем, які дозволяють застосовувати до їх аналізу і синтезу системний підхід, а саме:

- а) складність ;
- б) ієрархічність ;
- в) емерджентність (цілісність);
- г) структурованість.

З погляду власника готельного комплексу функціонування закладу повинно відповідати трьом основним показникам:

- Сервіс
- Стабільність
- Прибутковість

Логістичний ланцюг – це лінійно впорядкована множина учасників логістичного процесу, які здійснюють логістичні операції із доведення зовнішнього матеріального потоку від однієї логістичної системи до іншої за умови виробничого споживання або до кінцевого споживача за умови особистого невиробничого споживання.

У логістичному ланцюзі ресторанного господарства, яким проходять матеріальний та інформаційний потоки від постачальника до споживача, виділяють такі головні ланки:

- Постачання сировини, матеріалів, напівфабрикатів
- Зберігання сировини та готової продукції
- Виробництво кулінарної продукції
- Збут та реалізація готової кулінарної продукції, включаючи відправлення по різним каналам
- Організація споживання

***Питання для самоконтролю.***

1. У чому суть системного підходу?
2. У чому полягає головна мета логістичної системи?
3. Охарактеризуйте властивості логістичних систем
4. Які ви знаєте типи логістичних систем
5. Дайте визначення логістичного каналу і логістичного ланцюга.
6. У чому особливості логістичного управління у ресторанному господарстві?

***Лекція 3. Моделювання логістичних систем у готельно - ресторанному комплексі***

План

1. Передумови розвитку логістики у готельно - ресторанному господарстві
2. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у ресторанному господарстві
3. Логістичне управління у ресторанному господарстві

***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

При опрацюванні даної теми, студентам варто усвідомити, що сьогодні актуальним є впровадження логістики як наукової основи управління потоковими процесами у готельно-ресторанному бізнесі. Одним із напрямів забезпечення високої конкурентоспроможності продукції закладів ресторанного господарства стало логістично організоване їх постачання. Логістика ресторанного господарства лягає в основу економічної

стратегії закладів, коли процес логістики використовується як знаряддя в конкурентній боротьбі і розглядається як управлінська логіка для реалізації планування, організації, управління і регулювання рухом ресторанного продукту від первинного джерела до кінцевого споживача.

Логістика стала визначати стратегію в цілому, а не тільки мінімізувати витрати. Логістика у ресторанному господарстві спрямована на координацію й удосконалювання господарської діяльності, пов'язаної з управлінням потоковими процесами в межах закладу або корпоративної групи закладів (мережі закладів та компанії). Функції логістики ресторанного господарства включають управління матеріальним потоком, починаючи від постачання сировини і закінчуючи постачанням готової продукції кінцевому споживачеві, а також управління інформаційним потоком, що супроводжує рух продукції. При оцінці створеної моделі логістичної системи необхідно користуватися такими критеріями, як мінімізація витрат, максимізація прибутку або мінімізація ризику. Принципи логістичного підходу вимагають інтеграції матеріально-технічного забезпечення, виробництва, транспорту, збуту і передачі інформації про рух товарно-матеріальних цінностей в єдину систему, в якій робота одних елементів системи впливає на роботу й ефективність інших елементів. Системний підхід передбачає оптимізацію усєї системи, а не окремих її частин.

Логістична система може працювати як усередині виробництва, здійснюючи внутрішньовиробничі перевезення в межах закладів ресторанного господарства однієї мережі, так і зв'язуючи економічні райони, постачальників і споживачів.

Логістика у ресторанному господарстві розглядається в двох аспектах: управлінському і технологічному.

практика розвинених країн свідчить, що бути конкурентоспроможним можна лише тоді, коли заклади ресторанного господарства постійно вдосконалюють свою діяльність. Важливим при цьому є застосування логістики, яка використовується як знаряддя в конкурентній боротьбі



і розглядається як управлінська логіка для реалізації планування, організації, управління і регулювання рухом ресторанного продукту від первинного джерела до кінцевого споживача.

Необхідно також враховувати, що логістика ресторанного господарства має свої специфічні особливості, вони різні по структурі у закладах різної потужності, функціям, складському господарству, транспортній моделі і так далі, а також і стратегії їх функціонування.

### ***Питання для самоконтролю.***

1. Причини можливості застосування логістики у ресторанному господарстві.
2. У чому полягають особливості застосування логістики у ресторанному господарстві.
3. Основні завдання, що стоять перед логістикою у ресторанному господарстві?
4. Які функції виконує логістика у ресторанному господарстві?
5. Функціональні сфери логістики у ресторанному господарстві.
6. Які основні критерії при моделюванні логістичної системи у ресторанному господарстві.

### ***Лекція 4 Закупівельна логістика (логістика постачання)***

#### ***План***

1. Сутність і завдання закупівельної логістики.
2. Етапи процесу закупівлі»
3. Вибір постачальника
4. Визначення економічного розміру замовлення.
5. Систем постачання «точно в термін»

### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

При засвоєнні матеріалу цієї теми студентам слід звернути увагу на те, що основною метою логістики

закупівель є надійне і якісне забезпечення потреб виробництва у певних матеріальних ресурсах з максимально можливою економічною ефективністю.

В умовах функціонування логістичної системи у закладах ресторанного господарства необхідно дотримуватися правила, яке полягає в тому, що розрахунки всіх параметрів виробничо-господарської діяльності потрібно вести у зворотному напрямку, тобто від запланованої реалізації страв, кулінарних та кондитерських виробів до вхідних сировини, напівфабрикатів та матеріалів.

### *Основні етапи процесу закупівлі.*



Основними критеріями розробки логістичної політики закупівлі і формування загальної системи закупівельної логістики є:

- ◆ оптимальна періодичність поставчань;
- ◆ оптимальна структура матеріальних потоків;
- ◆ мінімальні сукупні логістичні постачальницькі витрати.

Однією із основних проблем в управлінні закупівлями матеріальних ресурсів є вибір постачальника. Важливість її пояснюється не тільки тим, що на сучасному ринку функціонує велика кількість постачальників схожих матеріальних ресурсів, але, головним чином тим, що постачальник повинен бути надійним партнером закладу в реалізації його логістичної стратегії.

Основні етапи вирішення цього завдання.

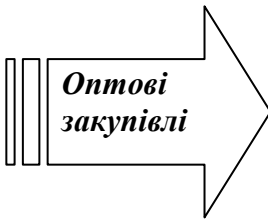
- Пошук потенційних постачальників
- Аналіз потенційних постачальників.
- Оцінка результатів роботи з постачальниками.
- Розвиток постачальника.

Для оцінки якості логістичного обслуговування у сфері постачання застосовують такі критерії:



При виборі методу закупівлі враховують наступне.

- Гуртові закупівлі.
- Регулярні (періодичні) закупівлі.
- Отримання товару за необхідністю.

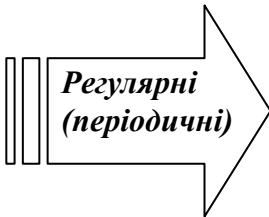


**ПЕРЕВАГИ МЕТОДУ**

- Гарантія поставки всієї партії;
- Отримання торговельних знижок;
- Нескладність оформлення документів

**НЕДОЛІКИ**

- Потреба в складських приміщеннях
- Вилучення з обороту капіталу



**ПЕРЕВАГИ МЕТОДУ**

- Своєчасність поставок;
- Зниження затрат на складування;
- Прискорення оборотності капіталу



**ПЕРЕВАГИ**

- Прискорений обіг капіталу;
- Відсутність складських приміщень;
- Мінімальні витрати на оформлення документів
- Відсутність обов'язків перед постачальником по закупівлі

**ОСОБЛИВОСТІ**

- Необхідність постійно зв'язуватись з постачальником
- Оплачується тільки доставлена партія товарів
- Кількість товарів визначається при складанні замовлення.

### ***Питання для самоконтролю.***

1. Дайте визначення поняттю «закупівельна логістика».
2. У чому полягає головна мета логістики постачання?
3. У чому полягає особливість функціонування підсистеми закупівель під час використання концепції логістики?
4. Розкрийте зміст процесу управління в закупівельній логістиці.
5. Основні критерії розробки логістичної політики здійснення закупівель.
6. Охарактеризуйте основні завдання, які вирішуються в логістиці постачання?
7. Розкрийте зміст завдання «зробити або купити»? Які фактори необхідно враховувати під час його вирішення?
8. У чому полягає важливість обґрунтованого вирішення проблеми вибору постачальника?
9. Які найбільш розповсюджені способи пошуку постачальників?
10. Охарактеризуйте найважливіші критерії відбору та оцінки постачальників.

### ***Лекція 5 Розподільча логістика***

#### ***План***

1. Сутність розподільчої логістики
2. Канали розподілу в логістиці
3. Логістичні посередники у каналах розподілу
4. Розподільчі центри у логістичних ланцюгах

#### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

При засвоєнні матеріалу цієї теми студентам слід звернути увагу на те, що збутову логістику ще називають маркетинговою, або збутовою.

*Об'єкт вивчення* в збутовій логістиці підприємств індустрії гостинності — матеріальний потік на стадії руху від виробництва до споживача.

*Предмет вивчення* — раціоналізація процесу фізичного просування готової кулінарної продукції до споживача, або готельної послуги до гостя.

Логістика збуту покликана стати органічною частиною системи виробництва, націленою на задоволення різноманітних потреб замовників

У сфері збуту не створюються нові матеріальні цінності, а виконуються конкретні та комплексні форми діяльності, які виступають як послуги. Таким чином, сфера збуту є виробником послуг — дуже специфічного товару. Сьогодні досягнення ефективності збутової діяльності можливо при взаємодії логістики і маркетингу. Виявлений маркетингом попит повинен вчасно задовольнятися за допомогою «технології швидкої відповіді». Ця «швидка відповідь» на виниклий попит можлива лише при налагодженій системі логістики, у тому числі і тій її функціональній галузі, що стосується реалізації, тобто збутової логістики.

На відміну від маркетингу, який займається виявленням і стимулюванням попиту, логістика покликана задовольнити сформований маркетингом попит з мінімальними витратами. Однак через спільність об'єкта вивчення логістика збуту і маркетинг користуються спільними поняттями. Це стосується і каналів збуту (розподілу).

Канал збуту — це шлях, яким продукція переміщується від виробника до споживача. Сукупність каналів збуту називається збутовою мережею.

Канал розподілу — це сукупність підприємств і організацій, через які проходить продукція від місця її виготовлення до місця споживання. Іншими словами канал розподілу — це шлях, яким товари та послуги переміщуються від виробника до споживача. Під час формування логістичних каналів необхідно пам'ятати, що залучення посередників, як правило, подовжує логістичні ланцюги. Узагальнено в розподільчій логістиці канали можна охарактеризувати за кількістю складових їх рівнів.

**Рівень розподілу логістичного потоку** — це будь-який посередник — учасник логістичної системи, який виконує розподільчі функції, трансформуючи матеріальні потоки в

процесі їх переміщення до кінцевого пункту призначення. Довжина каналу визначається за кількістю проміжних рівнів між виробником і споживачем.

При побудові логістичної системи збуту застосовується наступна послідовність вибору оптимального варіанта:

### Завдання вибору логістичної системи збуту



### ***Питання для самоконтролю***

1. Які завдання виконує збутова логістика готельно-ресторанному господарстві?
2. Дайте визначення логістичного каналу збуту та збутової мережі.
3. Охарактеризуйте види логістичних каналів.
4. Порівняйте збутову та маркетингову стратегію
5. Наведіть алгоритм вибору оптимального варіанта логістичної системи збуту у ресторанному господарстві.

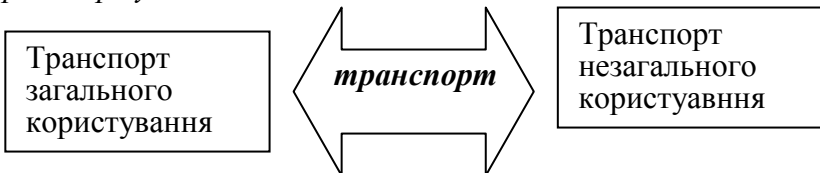
### ***Лекція 6 Транспортна логістика***

#### **План**

1. Сутність і завдання транспортної логістики
2. Вибір виду транспортного засобу
3. Ознаки класифікації транспортної складової логістичних систем
4. Порівняльні логістичні характеристики різних видів транспорту.

#### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

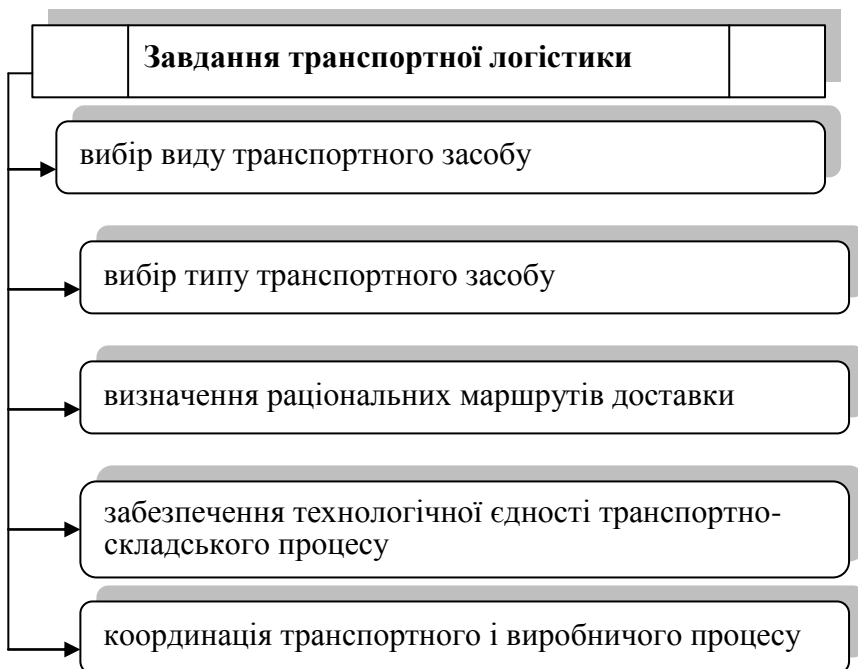
Важливість транспортування у логістиці пояснюється великою питомою вагою транспортних витрат у загальному складі логістичних витрат, і тим, що без транспортування неможливе саме існування матеріального потоку. За призначенням виділяють дві основні *групи транспорту*



Мета транспортної логістики - максимальне задоволення потреб в транспортних послугах та виконання правил логістики.



Транспортна логістика вирішує комплекс завдань, пов'язаних з організацією переміщення вантажів транспортом загального користування. Основними з цих завдань є :



Існують такі основні **види транспорту**:

- залізничний;
- морський;
- внутрішній водний (річковий);
- автомобільний;
- повітряний;
- трубопровідний.

Кожний з видів транспорту має конкретні особливості з точки зору логістичного менеджменту, переваги і недоліки, які визначають можливості його використання в логістичній системі

### ***Питання для самоконтролю***

1. Охарактеризуйте основні переваги та недоліки різних видів транспорту.
2. Які фактори впливають на вибір виду транспортного засобу?
3. Які є альтернативи при виборі способу перевезень?
4. Визначіть критерії вибору виду та типу транспорту.
5. Які фактори впливають на вибір схеми доставки товарів?
6. Назвіть основні критерії вибору перевізника.

### ***Лекція 7 Інформаційна логістика у готельно-ресторанному господарстві***

#### ***План***

1. Інформаційні потоки у логістиці
2. Принципи організації логістичної інформації.
3. Логістичні інформаційні системи
4. Сучасні інформаційні технології логістичного управління у ресторанному господарстві.

#### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

В основі процесу управління матеріальними потоками лежить обробка інформації (економічної), тобто сукупності функціонуючих в економічних об'єктах різних відомостей, які можна фіксувати, передавати, перетворювати і використовувати для здійснення таких функцій управління, як планування, облік, економічний аналіз, регулювання і ін. Ця інформація циркулює в логістичних системах. В зв'язку з цим одним із ключових понять логістики є поняття інформаційного потоку.

Інформаційний потік – це сукупність циркулюючих в логістичній системі, між логістичною системою і зовнішнім середовищем повідомлень, що необхідні для управління і контролю за логістичними операціями (активностями). Інформаційний потік може існувати у виді паперових і електронних документів. Іншими словами – це потік повідомлень в мовній, документній (паперовій, електронній) і іншій формі, що генерується вихідним

матеріальним потоком в ЛС, що розглядається, між ЛЛС або ЛС і зовнішнім середовищем, і який призначений для реалізації управлінських функцій. Ознаки класифікації інформаційних потоків :

- по відношенню до логістичних операцій і функцій;
- по відношенню до логістичної системи;
- за виглядом носіїв інформації;
- за формами уявлення;
- за часом виникнення і періодичності використання;
- за призначенням;
- за ступенем відвертості і застосування;
- за способами передачі-прийому;
- за якістю і кількістю.

Вимірюється інформаційний потік кількістю обробленої і переданої інформації за одиницю часу.

Інформаційні потоки в сукупності (інтегровано) складають інформаційну систему, яка в той же час є значним елементом будь-якої ЛС і є її підсистемою. Ця підсистема забезпечує проходження і обробку інформації в ЛС і при більш детальному розгляді сама розгортається у складну інформаційну систему, що складається із різних підсистем.

Так як і будь-яка інша система логістична інформаційна система (ЛІС) повинна складатися із упорядкованих взаємозв'язаних елементів і володіти деякою сукупністю інтегрованих якостей.

### ***Питання для самоконтролю.***

1. Охарактеризуйте сферу застосування інформаційної логістики.
1. Чим обумовлено зростання ролі інформаційних потоків у сучасній логістиці?
2. За якими ознаками можна класифікувати інформаційні потоки?
3. Як вимірюються інформаційні потоки?
4. Якими параметрами характеризується інформаційний потік?

5. Перелічіть і охарактеризуйте принципи, яких необхідно дотримуватися під час побудови логістичної інформаційної системи.
6. Назвіть і охарактеризуйте види логістичних інформаційних систем.

### ***Лекція 8 Управління запасами в логістичній системі***

#### План

1. Матеріальні запаси та причини їх створення у ресторанному господарстві
2. Види матеріальних запасів
3. Логістична система управління матеріальними запасами
4. Система управління запасами з фіксованим розміром замовлення
5. Система управління запасами з фіксованою періодичністю замовлення.
6. Аналіз ABC-XYZ в управлінні матеріальними запасами

#### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

***Матеріальні запаси*** — це продукція (сировина, матеріали, напівфабрикати, готова продукція), яка знаходиться на різних стадіях виробництва і реалізації (збуту), що очікує на вступ у процес виробничого або особистого споживання.

Існує чотири види товарно-матеріальних запасів у ресторанному господарстві:

- ◆ сировинні (продовольчі товари);
- ◆ напівфабрикати (в т.ч. напівфабрикати високого ступеня готовності);
- ◆ готова продукція (кулінарна і кондитерська продукція власного виробництва, страви, закупівельні товари)
- ◆ предмети матеріально-технічного призначення (столові посуд, прибори, білизна; санспецодяг та взуття; кухонний посуд та інвентар, паперові вироби, миючі засоби, меблі тощо).

### **Основні мотиви створення матеріальних запасів:**

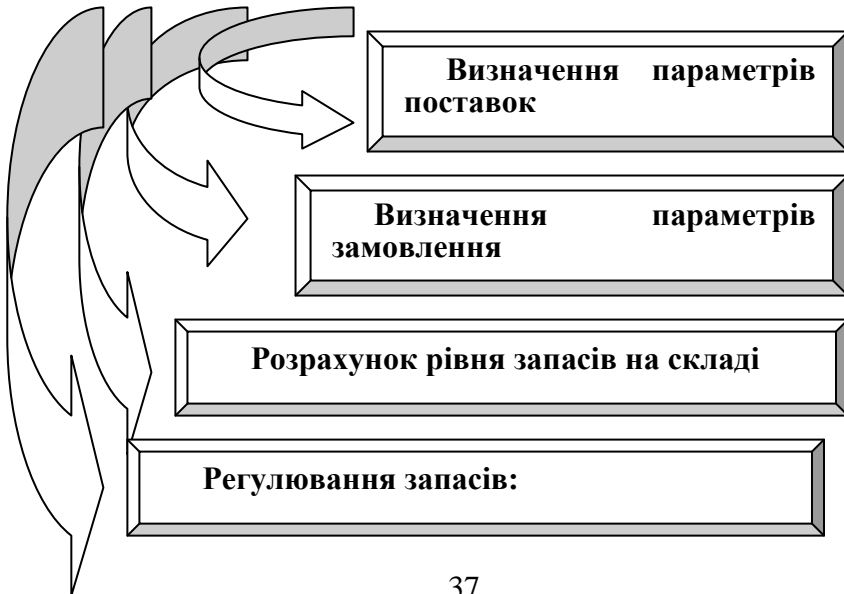
- Нестабільність постачання
- Коливання попиту.
- Сезонність сільськогосподарської продукції.
- Знижки за покупку продукції великими партіями.
- Передсвяткове зростання ринкових цін.
- Можливість рівномірного здійснення технологічного процесу виробництва і реалізації.
- Можливість негайного обслуговування споживачів

Важливим аспектом діяльності логістичної системи є підтримка розмірів матеріальних запасів на такому рівні, щоб забезпечити безперебійне постачання всіх підрозділів необхідними матеріальними ресурсами за умови дотримання вимог економічності всього процесу переміщення матеріального потоку.

Рішення цього завдання досягається системою управління запасами.

*Система управління запасами* — сукупність правил і показників, які визначають момент часу й обсяг закупівлі продукції для поповнення запасів.

**Управління запасами** включає:



У логістиці застосовуються такі технологічні системи управління запасами :

- система управління запасами з фіксованим розміром замовлення;
- система управління запасами з фіксованою періодичністю замовлення;
- система з встановленою періодичністю поповнення запасів до встановленого рівня;
- система «Максимум-мінімум».

ABC-аналіз є методом, за допомогою якого визначають ступінь розподілу конкретної характеристики між окремими елементами якої-небудь множини. У його основу покладено припущення, що відносно невелика кількість видів товарів, які повинні неодноразово закуповуватися, складає велику частину загальної вартості товарів, що закуповуються.

В основі методу ABC лежить так зване правило Паретто. Відповідно до методу Паретто безліч керованих об'єктів поділяється на дві неоднакові частини (80/20).

#### ***Питання для самоконтролю.***

1. Розкрийте зміст поняття «матеріальний запас».
2. Назвіть основні причини створення запасів.
3. Охарактеризуйте параметри системи управління запасами.
4. Розкрийте переваги та недоліки використання різних систем управління запасами.
5. Розкрийте суть методу ABC-аналізу.

### ***Лекція 9 Внутрішньовиробнича логістика та логістика складування***

#### **План**

1. Функціональна сфера та основні цілі виробничої логістики.
2. Роль складування в логістичній системі.
3. Характеристика складських операцій.
4. Сучасні тенденції розвитку складської мережі.
5. Логістичні операції на складі

## ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

Виробнича логістика - це наука і практика управління матеріальними потоками у сфері виробництва. Внутрішньовиробничі логістичні системи - логістичні системи, які розглядаються виробничою логістикою.

Ефективність логістичної системи багато в чому залежить від організації складського господарства.

Склад - один з основних елементів логістичної системи, які створюють на початку та в кінці матеріальних потоків (на мікро- і на макрорівнях). Склади призначені для тимчасового нагромадження вантажів. Їх збереження і своєчасного забезпечення замовлень споживачів.

Потреба у складах диктується відмінністю і нерівномірністю циклів виробництва та споживання, а також особливістю функціонування транспорту. Основне призначення складів - концентрація запасів, їх збереження і забезпечення безперебійного та ритмічного постачання замовлень споживачів.

Логістичні функції складів реалізуються у процесі здійснення окремих логістичних операцій.

*Система складування (СС)* має забезпечити оптимальне розміщення вантажу на складі та раціональне управління ним. При розробці системи складування необхідно враховувати всі взаємозв'язки і взаємозалежності між зовнішніми (вхідними на склад і вихідними зі складу) і внутрішніми (складськими) потоками об'єкта, з урахуванням пов'язаних із ними факторів. Розробка СС базується на виборі раціональної системи з усіх технічно можливих варіантів для вирішення поставленого завдання методом кількісного та якісного оцінювання.

### ***Питання для самоконтролю.***

1. Основна мета виробничої логістики у ресторанному господарстві.
2. Зробіть порівняльний аналіз традиційної та логістичної концепції організації виробництва.
3. Яка роль складування у логістичній системі?
4. Назвіть основні функції складів.

5. Сформулюйте основні проблеми функціонування складів.
  6. Який зміст логістичного процесу на складі?
  7. Наведіть схему логістичного процесу на складі.
  8. Назвіть основні логістичні (технологічні) операції, що виконують на складах з матеріальним потоком.
- 10 Розкажіть про інформаційне обслуговування складу та складських операцій.

### ***Лекція 10 Логістичний сервіс у ресторанному господарстві.***

#### **План**

1. Значення і суть логістичного сервісу
2. Формування підсистем логістичного сервісу.
3. Параметри і характеристика логістичного обслуговування.
4. Управління якістю логістичних процесів

#### ***Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми***

Потік сервісних послуг — потік послуг, які надаються з урахуванням якості обслуговування.

Важливість логістичного управління сервісними послугами в теперішній час зростає, що пояснюється рядом причин: розвиток індустрії послуг і концентрація в ній все більшої кількості компаній (готелів) і зайнятого працездатного населення; націлення діяльності багатьох готельних підприємств на кінцевого споживача; розвиток концепції всезагального управління якістю та індустрією послуг.

У зарубіжних країнах широко використовується поняття «логістика сервісного відгуку», яке визначається як процес координації логістичних операцій, необхідних для надання послуг найбільш ефективним способом з точки зору витрат і задоволення попиту споживачів.

Як і матеріальні потоки, потоки послуг розповсюджуються у визначеному логістичному середовищі, в якому існують свої ланки логістичної системи, логістичні канали зв'язку, логістичні ланки,



ланцюги, мережі повинні бути побудовані таким чином, щоб вони могли з максимальною ефективністю задовольняти потреби клієнтів щодо рівня обслуговування.

*Логістичний сервіс* — забезпечення необхідного рівня задоволення вимог обслуговування споживачів за найнижчих сукупних витрат, що передбачає гарантоване отримання клієнтом послуги відповідної якості, кількості та асортименту у визначеному місці, у визначений час за визначеною ціною.

Сервіс задоволення споживчого попиту — комплексна характеристика рівня обслуговування споживачів і визначається такими показниками:

- метод замовлення;
- асортимент послуг;
- наявність інформації про послуги;
- обмеження величини замовлень;
- наявність інформації про стадію виконання замовлення;
- час, точність та стан виконання замовлення;
- процедура розгляду скарг і вимог.

*Логістичне обслуговування споживачів* — це важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань. Основними принципами логістичного обслуговування споживачів є:

- ◆ орієнтація на задоволення потреб споживачів;
- ◆ орієнтація на функціональний та інформаційний процеси;
- ◆ орієнтація системи обслуговування на запобігання помилок, збоїв, невідповідностей, наскільки це можливо;
- ◆ орієнтація на вдосконалення процесів, процедур і документації по обслуговуванню споживачів;
- ◆ участь співробітників всіх функціональних підрозділів підприємства в забезпеченні необхідного рівня обслуговування споживачів;
- ◆ чіткий розподіл посадових обов'язків працівників закладу.

## ЕТАПИ ФОРМУВАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ СИСТЕМИ

**сегментація споживчого ринку:** поділ на конкретні групи споживачів, для кожної з яких можуть знадобитися певні послуги відповідно до особливостей споживання

**визначення значущості послуг:**  
переліку найбільш значимих для споживачів послуг

**визначення значущості послуг:**  
переліку найбільш значимих для споживачів послуг

**визначення стандартів послуг** у розрізі окремих сегментів ринку

**оцінка послуг,** які надаються, встановлення взаємозв'язку між рівнем сервісу і вартістю послуг, які надаються, визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення конкурентоздатності закладу

**встановлення зворотного зв'язку** з споживачами для забезпечення відповідності послуг їх потребам

Ці принципи є основою для формування цілей логістичного обслуговування споживачів:

♦ виконання замовлень споживачів з погляду розроблених і впроваджених стандартів обслуговування;

- ◆ безупинна і постійна підтримка необхідного рівня обслуговування;
- ◆ постійний аналіз вимог, пропонованих до системи обслуговування з метою визначення можливостей по підтримці необхідного рівня обслуговування.
- ◆ оптимізація витрат ресурсів, зв'язаних із забезпеченням необхідного рівня обслуговування;
- ◆ досягнення ефективності функціонування системи обслуговування.

Особливості готельних послуг відіграють важливу роль в організації логістичного управління. При цьому потрібно враховувати, що якість послуг в логістиці суттєво залежить від інформованості покупця послуг (гостя) про засіб розміщення — продавців готельного продукту, про споживчі властивості готельного продукту, про умови забезпечення безпеки в місці тимчасового перебування, правах, обов'язках і відповідальності сторін (продавця і покупця) та ін.

Основою Європейської моделі досконалості є концепція загального управління якістю (TQM).

Концепція TQM (total quality management) — комплексна система управління якістю. TQM — підхід до управління закладом, націлений на якість, базується на участі всіх її членів і спрямований на досягнення довготривалого успіху через задоволення споживачів і прагнення користі для всіх членів закладу і суспільства.

### ***Питання для самоконтролю.***

1. У чому полягає взаємозв'язок термінів «послуга» та «сервіс»?
2. Охарактеризуйте значення логістичного сервісу.
3. Дайте характеристику різновидів логістичного сервісу.
4. Назвіть принципи, що лежать в основі формування системи логістичного сервісу у готелях.
5. Які етапи виділяють при формуванні системи логістичного сервісу?
6. Сутність поняття всеохоплюючого управління якістю

## **Лекція 11 . Логістика готельних послуг**

### **План**

1. Сектор розміщення як основний постачальник послуг у туризмі
2. Логістичний цикл обслуговування туристів у готелях
3. Логістичні потоки та вузли в готельно-ресторанному комплексі
4. Логістична система управління готелем

### **Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми**

Незважаючи на різноманітність закладів розміщення туристів, зокрема готелів, є типова організаційна структура установ розміщення туристів. Організаційну структуру готелю також можна подати у вигляді діаграми, що відображає взаємовідносини між структурними підрозділами всередині закладу. При цьому визначається позиція кожного підрозділу, а також лінії відповідальності та повноважень (суцільна лінія — безпосередня відповідальність, пунктир — високий ступінь взаємозв'язку). Копія цієї структури зазначається в посадовій інструкції.

Головне місце в логістиці готельного сервісу займає цикл обслуговування гостя. Цей цикл поділяється на чотири стадії, кожна з яких пов'язана з певними інформаційними та фінансовими операціями з рахунком клієнта, це підготовча стадія, в'їзд, перебування, виїзд.

З погляду логістики істотними є технології, що застосовує готель під час логістичного циклу обслуговування туристів. Нині вирізняють *три етапи розвитку* таких технологій.

### **Питання для самоконтролю.**

1. Охарактеризуйте логістичний цикл обслуговування туристів у готелях
2. Дайте характеристику основним технологіям, що застосовує готель під час логістичного циклу обслуговування туристів.

## **Лекція 12      Економічна ефективність логістичної системи**

### **План**

1. Ефективність логістичної системи, методика її оцінювання.
  2. Управління логістичними витратами
- Анотація до лекції та методичні вказівки щодо вивчення теми**

Логістика — це бізнес-концепція, що базується на залученні окремих взаємозалежних елементів у загальний процес із метою запобігання нераціональних витрат ресурсів, їх заощаджування. Найбільш важливою метою, що переслідує підприємство, заклад чи фірма, створивши службу логістики або ставлячи завдання, які вирішуються із її допомогою, — це економія витрат. Зменшення витрат сприяє зниженню собівартості послуг та, в кінцевому результаті, підвищує рентабельність діяльності, що є важливим у конкурентній боротьбі. Одним з основних критеріїв ефективності логістичної системи, без сумніву, є величина логістичних витрат.

**Логістичні витрати** — це витрати, пов'язані з виконанням логістичних операцій.

При цьому для прийняття обґрунтованих рішень під час управління логістичною системою в складі загальних логістичних витрат враховуються також втрати прибутку від замороження (імобілізації) матеріальних ресурсів, незавершеного виробництва і готової продукції в запасах, а

### **Питання для самоконтролю.**

1. Дайте визначення ефективності логістичної системи.
2. Що таке логістичні витрати?
3. Охарактеризуйте підходи до класифікації логістичних витрат
4. У чому полягає сутність концепції загальних витрат у логістиці?
5. Наведіть блок-схему класифікації логістичних витрат
6. Які заходи дозволяють підвищити ефективність контролю над логістичними витратами?

## ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ *ЛОГІСТИКА*

### Семінарське заняття 1

#### . Концептуальні основи та методологічні аспекти логістики

##### План

1. Походження терміна, сучасні визначення логістики.
2. Понятійний апарат логістики.
3. Загальна характеристика базових понять логістики
4. Системний підхід як методологічна база логістики
5. Порівняльний аналіз традиційної та логістичної концепції управління підприємством.
6. Логістичні потоки, їх класифікація, показники що їх характеризують.
7. Еволюція концепції логістики. Види та характеристика концепцій логістики.
8. Логістичний мікс

#### *Тестові завдання для перевірки знань.*

#### *1. Логістику в економічній сфері найбільш точно характеризує таке визначення:*

- а) організація діяльності підприємства;
- б) мистецтво торгувати;
- в) управління матеріальними і супутніми їм потоками;
- г) матеріально-технічне постачання;
- д) підприємницька діяльність.

#### *2. Логістичні операції — це:*

- а) сукупність дій, спрямованих на перетворення тільки матеріального потоку;
- б) сукупність дій, спрямованих на перетворення тільки інформаційного потоку;
- в) сукупність дій, спрямованих на перетворення матеріального і (або) інформаційного потоку;
- г) укрупнена група логістичних функцій.

**3. Основним об'єктом, що вивчає логістики є:**

- а) процеси, здійснювані торгівлею;
- б) матеріальні та відповідні їм інформаційні потоки;
- в) ринки і кон'юнктура конкретних товарів і послуг;
- г) економічні відносини, які виникають у процесі доставки товарів і послуг від місць виробництва до місць споживання.

**4 По відношенню до логістичної системи виділяють матеріальні потоки:**

- а) зовнішні та внутрішні;
- в) неперервні, дискретні, бліц-потоки;
- б) вхідні та вихідні;
- г) продуктові, операційні, ділянкові, системні.

**5 Якщо на підприємстві запаси зберігаються на одному рівні:**

- а) вхідний матеріальний потік буде більшим за вихідний;
- б) вхідний матеріальний потік буде меншим за вихідний;
- в) вхідний матеріальний потік буде дорівнювати вихідному;
- г) вхідний матеріальний потік переривається.

**6. Принципова відмінність логістичного підходу від передуючих моделей управління матеріальними ресурсами полягає в:**

- а) системі підготовки управлінського персоналу;
- б) повній відмові від створення і зберігання запасів;
- в) сприйнятті матеріальних об'єктів як єдиного потоку;
- г) повній автоматизації процесів управління.

**7. Логістика як економічна наука сформувалася на основі ідеї та методів:**

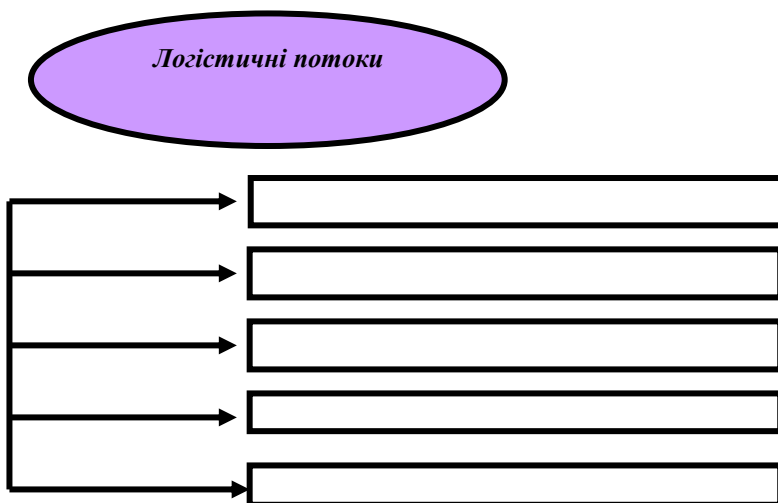
- а) військової логістики;
- б) математичної логіки;
- в) дослідження операцій;
- г) управління підприємством.

## *Робота з графологічною структурою*

### *Завдання 1.*

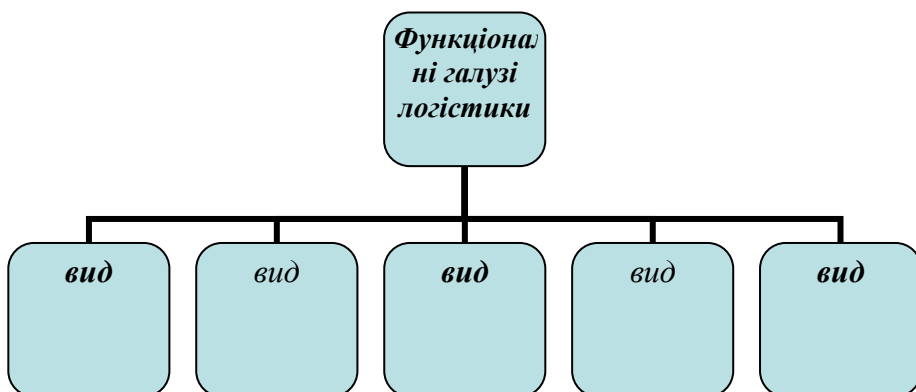
Охарактеризуйте логістичні потоки. Заповніть схему.

**Схема 1.**



### *Завдання 2.*

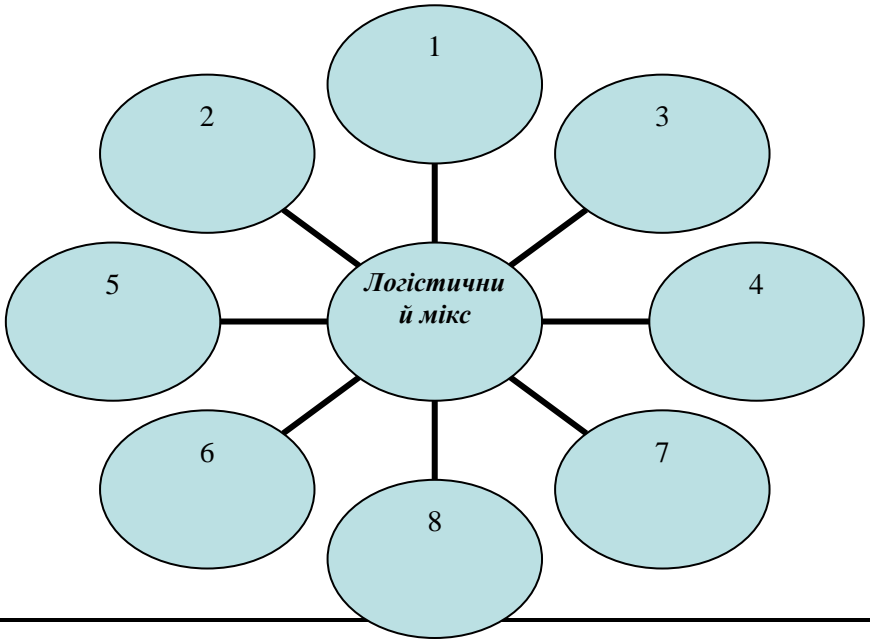
Розкрийте структуру логістики залежно від характеру господарської діяльності. Заповніть схему.





### Завдання 3.

У чому полягає головна (кінцева) мета логістики?  
Висвітліть сутність логістичного міксу. Заповніть схему.



---

### Семінарське заняття 2

#### *Створення різноманітних форм логістичних утворень у готельно-ресторанному господарстві*

##### План

1. Етапи формування, умови створення, принципи функціонування і розвитку логістичних систем.
2. Моделювання логістичної системи, структура, виділення основних підсистем
3. Логістичне управління у готельно-ресторанному комплексі
4. Логістичний цикл обслуговування туристів у готелях
5. Логістична система управління
7. Зміст логістичного ланцюга у готельно-ресторанному господарстві.

## ***Тестові завдання для перевірки знань.***

***1. В залежності від виду логістичних ланцюгів виділяють такі логістичні системи:***

- а) макрологістичні та мікрологістичні;
- б) регіональні, національні, міжнаціональні;
- в) із прямими зв'язками, ешелоновані, гнучкі;
- г) зовнішні, внутрішні.

***2. Виберіть тлумачення, що найбільш повно розкриває мету логістичної системи:***

а) забезпечення наявності необхідного товару в потрібній кількості та заданої якості для конкретного споживача із заданими витратами;

б) забезпечення наявності необхідного товару в необхідній кількості та заданої якості в потрібному місці й у потрібний час із заданими витратами;

в) забезпечення наявності необхідного товару в необхідній кількості та заданої якості в потрібному місці й у потрібний час для потрібного споживача;

г) забезпечення наявності необхідного товару в необхідній кількості та заданої якості в потрібному місці й у потрібний час для потрібного споживача із заданими витратами.

***3. Ешелонованою логістичною системою є система, в якій:***

а) матеріальний потік доводиться до споживача без участі посередників, на основі прямих господарських зв'язків;

б) доведення матеріального потоку до споживача продукції здійснюється як прямими зв'язками, так і через посередників;

в) на шляху матеріального потоку є хоча б один посередник;

г) логістичні операції здійснюються тільки з інформаційним потоком.

**4. Логістичний ланцюг, який складається з постачальника і споживача характерний для логістичної системи:**

- а) із прямими зв'язками;
- б) зі зворотними зв'язками;
- в) ешелонованої;
- г) гнучкої.

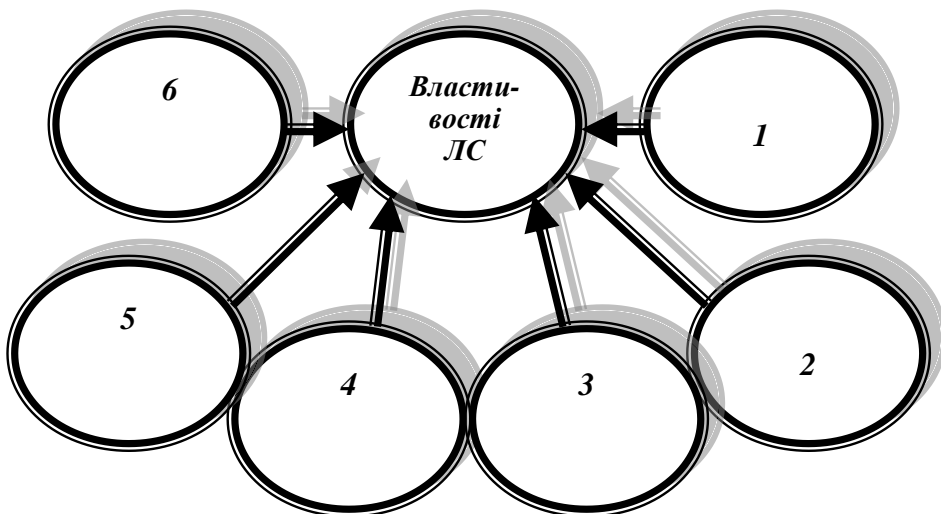
**5. Макрологістична система:**

- а) є великою логістичною системою управління поточними процесами за участю декількох і більше незалежних суб'єктів господарювання, не обмежених у територіальному розташуванні;
- б) створюється для забезпечення взаємодії різногалузевих структур на глобальному рівні;
- в) є високоінтегрованою інфраструктурою економіки регіону, країни або групи країн;
- г) усе перераховане вірно.

**Робота з графологічною структурою**

**Завдання 1.**

Охарактеризуйте властивості логістичних систем.  
Заповніть схему.



### Семінарське заняття 3

#### Логістичні підходи до управління процесами постачання

##### План

1. Критерії розробки логістичної політики закупівель.
2. Передумови впровадження логістики постачання у ресторанному господарстві
3. Основні етапи процесу закупівлі
4. Критерії та етапи вибору постачальника
  1. ABC – аналіз постачальників
  2. Розрахунок рейтинку постачальників продуктів.
  5. Логістичні системи управління матеріальними запасами

#### *Тестові завдання для перевірки знань.*

**1. Для постачання «точно у термін» не характерно:**

- а) відсутність страхових запасів;
- б) здійснення закупівлі дрібними партіями з частими постачаннями;
- в) велика кількість постачальників, між якими підтримується конкуренція;
- г) відсутність дефектів продукції, яку закуповують.

**2. Сутність завдання «зробити або купити» полягає в обґрунтованому вирішенні питання про:**

- а) самостійне виробництво предметів праці або закупівлі їх із зовнішніх джерел;
- б) ступінь використання у виробничому процесі власних засобів праці;
- в) вибір постачальника;
- г) встановити вимоги до розмірів, параметрів постачань.

**3. Рішення на користь закупівель і проти власного виробництва може бути прийняте, якщо:**

- а) потреба у комплектуючих výroбах стабільна і достатньо велика;
- б) необхідно зберігати комерційну таємницю у сфері технології та виробництва;
- в) існує велика гнучкість у виборі можливих джерел постачань і виробів-замінників;
- г) наявні необхідні для виробництва потужності, адміністративний і технічний досвід.

**4. Найбільш доцільним методом вибору постачальника під час закупівлі матеріальних ресурсів на велику грошову суму або встановлення довгострокових зв'язків між постачальником і споживачем є:**

- а) відвідування виставок і ярмарків;
- б) вивчення рекламних матеріалів;
- в) тендер;
- г) листування з можливими постачальниками.

**5. Рішення на користь власного виробництва і проти закупівель може бути прийняте, якщо:**

- а) потреба у комплектуючих výroбах невелика;
- б) існуючі постачальники не в змозі забезпечити необхідних параметрів якості;
- в) існує велика гнучкість у виборі можливих джерел постачань і виробів-замінників;
- г) відсутній адміністративний або технічний досвід для виробництва необхідних виробів.

**6. Якщо підприємство закуповує товар, дефіцит якого є недопустимим, то серед критеріїв вибору постачальника на перше місце буде поставлено критерій:**

- а) ціна;
- б) надійність;
- в) якість;
- г) умови платежу.

**Семінарське заняття 4**

**Інформаційна логістика та роль транспорту.**

**План**

1. Сутність і завдання транспортної логістики
2. Вибір виду транспортного засобу
3. Ознаки класифікації транспортної складової логістичних систем
4. Порівняльні логістичні характеристики різних видів транспорту
5. Види та планування транспортних маршрутів
6. Інформаційні потоки у логістиці
7. Принципи організації логістичної інформації.
8. Логістичні інформаційні системи
9. Сучасні інформаційні технології логістичного управління

**Завдання 1.**

Охарактеризуйте основні **види транспорту**:

Заповніть схему.



***Тестові завдання для перевірки знань.***

***1. Транспортна логістика вирішує комплекс завдань, пов'язаних з організацією переміщення вантажів транспортом:***

- а) загального користування;*
- б) не загального користування;*
- в) внутрішньовиробничим;*
- г) всі відповіді правильні.*

***2. Найвищою здатністю доставляти вантаж у задану точку території «від дверей до дверей» володіє транспорт***

- а) автомобільний;*
- б) залізничний;*
- в) повітряний;*
- г) трубопровідний;*
- д) водний.*

***3. Інформаційний потік вимірюється:***

- а) кількістю обробленої інформації;*
- б) кількістю переданої інформації;*
- в) кількістю обробленої і переданої інформації;*
- г) кількістю обробленої і переданої інформації за одиницю часу.*

***4. До особливостей транспортної продукції не належить:***

- а) чітко виражена речова форма;*
- б) неможливість зберігання і нагромадження;*
- в) прив'язаність до певного місця;*
- г) втілення в додаткових витратах, пов'язаних із процесом переміщення.*

***5. Виберіть визначення, яке найбільш повно відображає поняття інформаційного потоку в логістиці:***

- а) сукупність циркулюючих у логістичній системі повідомлень, необхідних для управління і контролю за логістичними операціями;*

б) сукупність циркулюючих у зовнішньому середовищі повідомлень, необхідних для управління і контролю за логістичними операціями;

в) сукупність циркулюючих між логістичною системою і зовнішнім середовищем повідомлень, необхідних для управління і контролю за логістичними операціями;

г) сукупність циркулюючих у логістичній системі, між логістичною системою і зовнішнім середовищем повідомлень, необхідних для управління і контролю за логістичними операціями.

**6. До принципів організації логістичної інформації належать:**

а) повнота і придатність інформації для користувача;

б) точність;

в) своєчасність;

г) вільний формат даних.

### **Семінарське заняття 5**

#### **Внутрішньовиробнича логістика та логістика складування.**

##### План

1. Логістичний процес на складі
2. Основні проблеми функціонування складів
3. Роль і місце постачальників та складу в логістичній системі закладів ресторанного господарства.
4. Витягуюча система організації виробництва.
5. Ефективність використання логістичного підходу до управління матеріальними потоками на виробництві.
6. Сутність мікрологістичної системи «худе виробництво»
7. Концепція логістики « як організувати раціональне виробництво».
8. Логістична концепція організації виробництва
9. Забезпечення гнучкості виробництва



10. Керування матеріальними потоками на виробництві

*Тестові завдання для перевірки знань.*

**1. Основна частина виробничих і товарних запасів, які призначені для забезпечення неперервності процесу виробництва між двома черговими постачаннями — це:**

- а) поточні запаси;
- б) страхові запаси;
- в) підготовчі запаси;
- г) сезонні запаси.

**2. Запаси, призначені для безперервного постачання споживачеві за непередбачених обставин — це:**

- а) підготовчі запаси;
- б) страхові запаси;
- в) запаси просування;
- г) сезонні запаси.

**3. До категорії «товарний запас» належать:**

- а) запаси на складі сировини ресторану;
- б) запаси пельменів на складі готової продукції ресторану;
- в) запаси борошна на складах хлібозаводу;
- г) запаси сировини на складі кулінарії.

**4. На сьогодні рівень виконання досконалого замовлення логістичними організаціями не перевищує:**

- а) 60%;
- б) 70%;
- в) 80%;
- г) 90%.

**5. За функціональними ознаками в логістичних структурах управління підприємства ресторанного господарства вирізняють такі напрями:**

- А) планування, маркетинг, регулювання та контроль.

- Б) планування, регулювання та контроль.
- В) планування, менеджмент, контроль.

### **Семінарське заняття 6**

#### **Логістичний сервіс та економічна ефективність логістичних систем**

##### План

1. Сервіс задоволення споживчого попиту.
2. Схема побудови очікувань покупця при оцінці якості послуг
3. Сутність поняття всеохопного управління якістю – TQM.
4. Порівняння системи TQM та стандартів серії ISO 9000.
5. Елементи та критерії обслуговування споживачів.
6. Залежність витрат на обслуговування від величини рівня обслуговування.
7. Критерії логістичного обслуговування споживачів
8. Управління якістю логістичних процесів.....

#### ***Тестові завдання для перевірки знань.***

##### ***1. Об'єктами логістичного сервісу є:***

- а) послуги;
- б) генератори матеріального потоку;
- в) споживачі матеріального потоку;
- г) генератори і споживачі матеріального потоку.

##### ***2. До специфічних характеристик послуг не належать:***

- а) неможливість відчутти «на дотик»;
- б) віддільність від джерела;
- в) адресність;
- г) неможливість накопичення.

##### ***3. Який рівень сервісу є граничним з погляду економічної ефективності?***

- а) 60%;

- б) 70%;
- в) 80%;
- г) 90%.

**4. Ефективність логістичної системи — це:**

- а) доставка товарів «точно у термін»;
- б) якість роботи логістичної системи;
- в) мінімальний рівень логістичних витрат;
- г) якість роботи логістичної системи за умови заданого рівня логістичних витрат.

**5. До логістичних послуг, які надаються в процесі реалізації, можна зарахувати:**

- а) вибір та складання замовлень;
- б) послуги з високоякісного обслуговування клієнтів;
- в) забезпечення зворотних потоків;
- г) зобов'язання щодо розгляду претензій клієнтів ресторану.

**6. Першим етапом формування підсистеми логістичного сервісу є:**

- а) визначення найбільш значимих для гостей послуг;
- б) встановлення зворотного зв'язку з клієнтами для забезпечення відповідності послуг потребам покупців;
- в) сегментація споживчого ринку.
- г) визначення стандартів послуг у розрізі окремих сегментів ринку.

## Організація самостійної роботи студентів з дисципліни *ЛОГІСТИКА*.

Одним із головних завдань вищої школи є розвиток пізнавальної активності студентів, виховання у них вимогливості до себе, бажання і потреби працювати творчо, постійно поповнювати і удосконалювати свої знання. Вміння самостійно засвоювати і творчо застосовувати знання на практиці є важливим показником загальної і професійної підготовки випускників вузів.

Від організації самостійної роботи багато в чому залежать результати навчання студентів та їх майбутня практична діяльність.

Самостійна робота передбачає всю активну розумову діяльність студентів у навчальному процесі, є внутрішньою основою зв'язку різних видів і форм занять між собою.

За своєю суттю самостійна робота є активною розумовою діяльністю студента, пов'язаною з виконанням навчального завдання. Наявність завдання і цільової установки на його виконання вважають характерними ознаками самостійної роботи. Завдання, які доводиться вирішувати студенту в навчальній діяльності, стосуються таких її сфер:

- засвоєння матеріалу теми, яка розглядається на лекції (робота з конспектом лекції, рекомендованою навчальною літературою);
- конспектування окремих питань відповідно до програми навчальної дисципліни;
- підготовка рефератів, виступів (доповідей) на семінарському занятті;
- підготовка питань, які винесені на самостійне опрацювання по кожній темі.

Усі ці елементи навчального процесу є самостійною роботою, оскільки студенти здійснюють їх певною мірою індивідуально, в позааудиторний час.

Засвоєння навчальної дисципліни “ Логістика ” відбувається як в аудиторії, так і під час самостійної

роботи. Самостійна робота – це один з видів навчання, що відбувається без викладача.

*Основною метою* самостійної роботи студентів є поглиблення набутих теоретичних знань та практичних навиків в рамках навчальної програми, оволодіння навичками самостійної роботи над навчальною літературою та нормативно-правовими документами, аби на основі їх аналізу та узагальнення студенти могли робити самостійні висновки теоретичного і практичного характеру, обґрунтовуючи їх належним чином. Це досягається за допомогою збалансованої методики, яка поєднує вивчення теоретичних проблем з їх практичним опрацюванням на семінарських шляхом вирішення ситуаційних задач, тестування, індивідуального опитування та консультацій.

Самостійне виконання завдань та вирішення ситуацій дає студентам змогу в повному обсязі оволодіти комплексом логічних знань.

Завдання, ситуації, питання для самостійної роботи з курсу “Логістика” розроблені згідно з програмою та робочою програмою дисципліни.

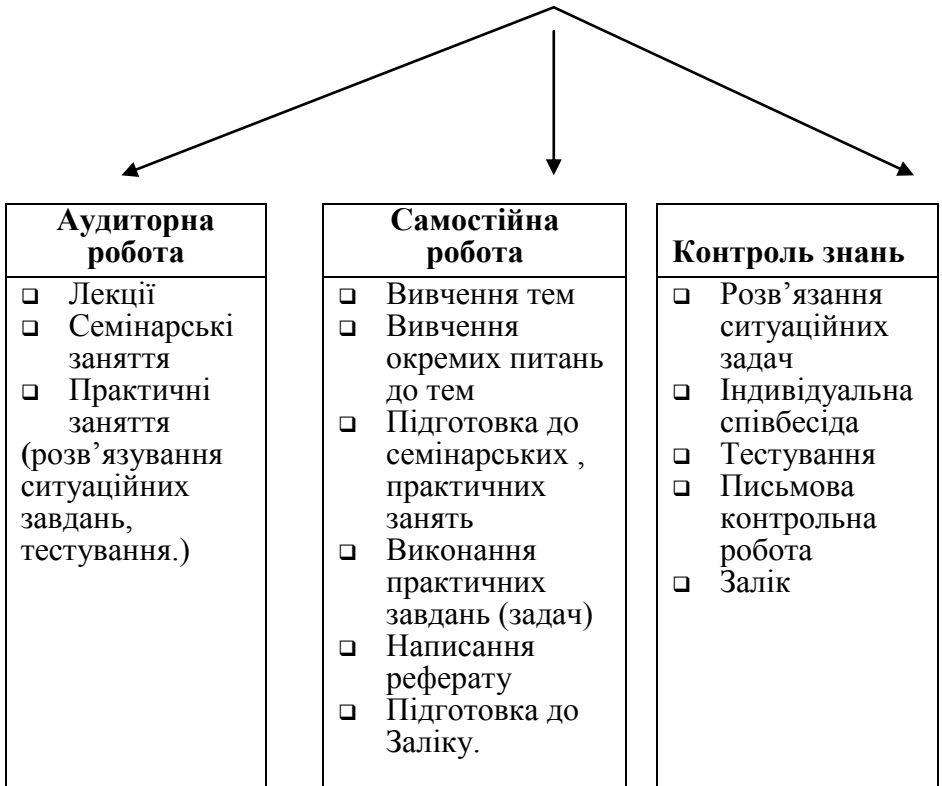
#### ***Форми самостійної роботи студентів:***

6. Опрацювання лекційного матеріалу.
7. Самостійне вивчення окремих тем і питань на основі навчальної, наукової та періодичної літератури.
8. Вивчення та аналіз нормативних документів.
9. Розв’язування ситуаційних завдань.
10. Підготовка рефератів.
11. Проведення консультацій.
12. Підготовка до практичних занять, підсумкових замірів знань, тестування, контрольних робіт, заліку.

#### ***Форми контролю самостійної роботи студентів:***

1. Опитування на семінарських заняттях.
2. Індивідуальні консультації та співбесіди.
3. Комплексні контрольні роботи.
4. Обговорення рефератів.
5. Тестування.
6. Залік

# Логістика



## Консультації

Самостійна робота посідає дуже важливе місце. Вона підвищує відповідальність, формує навички працювати самостійно, використовувати і застосовувати набуті знання при аналізі соціальних та інших процесів.

Збільшення обсягу самостійної роботи пов'язано з системою контролю знань та умінь як за вивченням окремих тем, так і всього курсу.

***Питання винесені на самостійне вивчення та практичні завдання для самостійного виконання студентами***

**Тема 2. *Концептуальні основи та методологічні аспекти логістики – 2 год.***

План.

1. Історія виникнення логістики
2. Логістика у військовій сфері і логістика в сфері економіки: що спільного і в чому відмінності
3. Навести відомі визначення логістики
4. Новизна логістичного підходу в управлінні ресурсами
5. Зміст сучасних концептуальних положень логістики
6. Структуризація логістики за характером зон управління.

**Тема 3. *Матеріальні потоки і логістичні операції – 2 год.***

План.

1. Межі логістичної системи
2. Властивості логістичних систем
3. Логістична мережа
4. Загальна характеристика методів вирішення логістичних завдань.
5. Моделювання в логістиці.
6. Експертні системи в логістиці.
7. Принципова відмінність логістичного підходу від передуючого йому управління рухом матеріальних ресурсів.

**Тема 6. *Закупівельна логістика (логістика постачання) – 2 год.***

План.

1. Особливість функціонування підсистеми закупівель під час використання концепції логістики
2. Зміст процесу управління в закупівельній логістиці
3. Основні критерії під час розробки логістичної політики здійснення закупівель

4. Важливість обґрунтованого вирішення проблеми вибору постачальника
5. Процес розвитку постачальника
6. Стримуючі фактори широкого використання системи постачання «точно в термін».

### **Ситуаційна вправа.**

Обґрунтувати вибір постачальника м'ясних товарів рестораном на основі даних.

Для оцінки постачальників А, Б, В і Г використано критерії ціна (0,5), якість (0,2), надійність постачання (0,3). У дужках вказано вагомість критерію. Оцінка постачальників за результатами роботи в розрізі зазначених критеріїв (десятибальна шкала) наведена у таблиці:

<i>Критерій</i>	<i>Оцінка постачальників за даним критерієм</i>			
	<i>Постачальник А</i>	<i>Постачальник Б</i>	<i>Постачальник В</i>	<i>Постачальник Г</i>
Ціна	8	4	9	2
Якість	5	8	2	4
Надійність	3	4	5	10

Кому із постачальників варто віддати перевагу під час продовження договірних відносин?

### **Вправа 2.**

Ресторан «Первак» упродовж року працював із такими постачальниками:

- ♦ молочно-жирових продуктів — ТОВ «Галактон», АТ «Веселий молочник», АТ «Алмаш»;
- ♦ м'ясної продукції — ТОВ «Ян», ООО «Равс», ПП «Нива»;
- ♦ риба та морепродукти — ТОВ «Джапан Корпарейшн», ПП «Гришин», «Меридіан»;
- ♦ кондитерських виробів — ПП «Десна», ПП «Лісова пісня», — ПП «Дюшес»;
- ♦ овочів, фруктів — ТОВ «Дари природи», АТ «Зелений гай», АТ «Авангард»;



- ◆ бакалія — «МегаМаркет», «Фуршет», «Метро»;
  - ◆ вино — ТОВ «Преміумвін», ТОВ «Орландо», ПП «Марком»;
  - ◆ спиртні напої — ТОВ «Долмарт», ТОВ «Арлекін», ТОВ «Олівер»;
  - ◆ чай — ТОВ «JFK», ТОВ «Месмер», ООО «Ронефілд»;
  - ◆ кава «Моліпагу»,
- Обсяги постачань товарів за рік по ресторану «Первак» наведено у табл. 1.

**Таблиця 1**

**ОБСЯГИ ПОСТАЧАЊ ТОВАРІВ  
ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ У РЕСТОРАН «ПЕРВАК»**

Постачальники	Обсяги постачань товарів, тис. грн			
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
ТОВ «Галактон»	2350	1890	3540	2790
АТ «Веселий молочник»	3400	3800	6000	7000
АТ «Алмаш»	690	580	1050	670
ТОВ «Ян»	4580	4090	3470	3280
ООО «Равс»	8900	6800	6500	300
ПП «Нива»	1240	1500	1400	1360
ТОВ «Джапан Корпарейшн»	5600	8700	8300	15 000
ПП «Гришин»	2300	2500	8900	2100
«Меридіан»	480	510	630	520
ТОВ «Дари природи»	1300	1400	1500	1200
ТОВ «Долмарт»	13 200	13 600	13 100	12 100
ТОВ «Преміумвін»	7600	1200	890	1400
ТОВ «Арлекін»	1050	890	950	1300
ТОВ «JFK»	900	950	870	350
«Моліпагу»	890	1300	1450	800

1. Провести ABC- аналіз диференціації постачальників за обсягами постачань та побудувати матрицю ABC.
2. Розробити практичні рекомендації щодо організації подальшої співпраці з постачальниками товарів, використовуючи результати проведеного аналізу.

## **Тема 7.**

### ***Розподільча логістика – 2 год.***

План.

1. Принципова відмінність розподільчої логістики від збуту
2. Зміст основних стратегій розміщення розподільчих складів
3. Переваги та недоліки централізованої та децентралізованої розподільчої системи
4. Методи вирішення задачі розміщення розподільчих центрів
5. Суть проблем взаємин виробників матеріальної та нематеріальної частини товару-послуги
6. Структури які можуть виступати в ролі посередників у логістичних процесах

### ***Ситуаційна справа.***

У таблиці наведено координати логістичних каналів(оптових складів), які займаються постачанням продуктів у готельно-ресторанні комплекси:

<i>№ готельного комплексу</i>	<i>Координата X, км</i>	<i>Координата Y, км</i>	<i>обіг, грн/міс.</i>
1	26	52	20
2	46	29	10
3	77	38	20
4	88	48	15
5	96	19	10

Які координати повинен мати розподільчий центр?  
*Необхідно провести відповідні розрахунки*

## **Тема 8.**

### ***Транспортна логістика – 2 год.***

План.

1. Політика транспортних організацій з позиції логістики.
2. Ознаки класифікації транспортної складової логістичних систем

3. Транспортні термінали, їх типи, функції та місце в логістичній системі.
4. Оптимізація поставки товарів.
5. Методи економічного стимулювання ефективної організації транспортування товарів.
6. Транспортні витрати і тарифи, порядок їх застосування.
7. Проблеми транспортно-експедиційних операцій в Україні, альтернативи та критерії вибору, основні рішення управління при транспортуванні.
8. Якісний аналіз транспортної операції, класифікація факторів у логістичних системах.

**Тема 9.**      *Інформаційна логістика у готельно-ресторанному господарстві – 2 год.*

План.

1. Функції системи логістичної інформації.
2. Значення логістичної інформаційної системи.
3. Інформаційна логістична піраміда організації.
4. Планові інформаційні системи .
5. Диспозитивні інформаційні системи .
6. Виконавчі інформаційні системи .
7. Використання в логістиці технології автоматизованої ідентифікації штрихових кодів.

**Тема 10.**      *Управління запасами в логістичній системі -2 год.*

План.

1. Мотивація формування запасів і причини створення запасів.
2. Функції запасів.
3. Параметри системи управління запасами.
4. Витрати, пов'язані з утриманням запасів.
5. Планування і нормування запасів.
6. Система управління запасами з фіксованою періодичністю замовлення.
7. Система «Мінімум-максимум».

**Тема 11.**      *Логістичний сервіс у ресторанному господарстві – 2 год.*

План.

1. Логістика сервісного відгуку — SRL (Service Response Logistics).
2. Основні принципи логістичного сервісу.
3. Сегментація споживчого ринку.
4. Види логістичних послуг.
5. Предмет логістичного сервісу .
6. Сервіс як засіб підвищення конкурентоспроможності учасників логістики.
7. Логістичне сервісне обслуговування споживачів.

***Ситуаційна справа.***

У таблиці наведено загальний список послуг, які готель може надати в процесі постачання послуг, а також час, необхідний для надання кожної окремої послуги. Готель фактично надає послуги № 2, 4, 5, 6 і 8.

<i>Номер послуги</i>	<i>Час, необхідний для надання послуги, люд./год.</i>
1	1
2	4
3	6
4	0,5
5	1,5
6	1
7	2,5
8	2
9	4
10	1,5

*Розрахувати рівень логістичного обслуговування споживачів готельним комплексом.*

#### **Тема 4. Логістика готельних послуг - 1 год.**

##### План

1. Концептуальні основи логістики послуг.
2. Характеристика обслуговувальних потоків.
3. Потоки клієнтів та потоки туристів у логістиці готельних послуг.
4. Комплексна структура логістики готельних послуг
5. Туристопотік як головний об'єкт дослідження.
6. Показники, що характеризують логістичний потенціал матеріально-технічної бази готелю

#### **Тема 13. Економічна ефективність логістичної системи – 1 год**

##### План.

1. Структура і взаємозалежність логістичних витрат.
2. Класифікація логістичних витрат.
3. Показники ефективності логістичної системи.
4. Ідентифікація типових конфліктних витрат.
5. Логістичний цикл, його тривалість.
6. Концепція мінімізації загальних витрат підприємства.
7. Закордонний досвід і перспективи впровадження логістики в Україні.

## ***Критерії оцінювання знань студентів***

Семестровий контроль з дисципліни "Логістика" згідно робочого навчального плану – залік передбачає, що підсумкова оцінка розраховується і виставляється у стобальній шкалі як сума балів за поточний контроль знань та результатами складання всіх видів контролю (змістовних модулів).

Система перевірки та оцінювання знань студентів з курсу включає поточний, модульний та семестровий контролю знань.

**Максимальна кількість балів, яку може набрати студент з кожного виду контролю протягом семестру.**

Вид контролю	Поточний контроль	Контроль на робота (тестування)	Самостійна робота	Залікова робота	Підсумкова оцінка у 100-бальній шкалі
Максимальна кількість балів, яку може набрати студент	20	20	20	40	100

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення лекційних, практичних занять і має на меті перевірити рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу: Оцінювання проводиться в національній шкалі ( відмінно - 5, добре - 4 , задовільно – 3, незадовільно – 2.)

**оцінка "відмінно"** - відповідає всебічному системному і глибокому знанню програмного матеріалу; засвоєнню інформації лекційного курсу, основної та додаткової, літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами та інструментарієм, передбаченими програмою; виконання практичних ситуаційних завдань, передбачених програмою курсу;

**оцінка "добре"** - відповідає знанню основного програмного матеріалу; засвоєнню інформації лекційного курсу; володіння основним понятійним апаратом, методикою та інструментарієм, передбаченим програмою, допускаючи окремі незначні помилки при виконанні практичних завдань;

**оцінка "задовільно"** - відповідає знанню основного програмного матеріалу; засвоєнню інформації лекційного курсу; володіння деякими термінами понятійного апарату, але при цьому допускаються значні помилки при виконанні практичних завдань;

**оцінка "незадовільно"** - це незнання основного програмного матеріалу, володіння окремими поняттями, методами, допускаючи при їх використанні принципові помилки.

Отримані студентами оцінки виставляються у журналі обліку відвідування та успішності академічної групи.

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за поточний контроль, після проведення останнього у семестрі практичного заняття становить 20 балів (як середньоарифметичне значення всіх поточних оцінок протягом семестру, які отримані на практичних заняттях і збільшене у чотири рази).

При проведенні **контрольних робіт** студент повинен вміти повністю розкрити теоретичні питання, розв'язати практичні завдання, зробити відповідні висновки до них, дати правильну відповідь на тестові завдання ;

**9-19 балів** - ставиться тоді коли студент правильно розв'язав практичне завдання ,повністю розкрив зміст теоретичних питань та дав правильну відповідь на тестові завдання .

**7-8 балів**- ставиться тоді коли студент правильно розв'язав практичне завдання , дав правильну відповідь на тестові завдання , а теоретичні питання розкрив неповністю .

Дана кількість балів може бути виставлена також коли студент повністю розкрив теоретичні питання ,

правильно розв'язав практичне завдання , а на тестові завдання не дав правильної відповіді.

Дана оцінка може бути виставлена також, коли студент повністю розкрив теоретичні питання дав правильну відповідь на тестові завдання, а практичне завдання не розв'язав.

**5-6 балів** - ставиться тоді коли студент повністю розкрив теоретичні питання ,а на тестові завдання та на практичне не дав правильної відповіді. Така кількість балів може бути виставлена також коли студент розв'язав задачу дав відповіді на тестові завдання , а на теоретичні питання не дав відповіді . Така кількість балів може бути виставлена також коли студент правильно виконав практичне завдання а на тестові завдання та теоретичні питання дав не повні відповіді, або не виконав практичне завдання , а на тестові завдання дав правильну відповідь і теоретичні питання розкриті неповністю.

**4 і менше балів** - ставиться тоді коли студент не виконав практичне завдання не дав правильної відповіді на тестові завдання та не розкрив теоретичні питання .

**При проведенні поточного тестування** визначається рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу . Максимальна кількість балів яку може отримати студент за тестові відповіді – 10 балів, залежно від кількості правильних відповідей.

### **При оцінюванні самостійної роботи ( домашніх практичних завдань) :**

До кожної теми курсу передбачено перелік питань, які студенти повинні самостійно опрацювати та наведено ситуаційні завдання, які повинні бути виконані в зошиті. Оцінювання завдань, що винесені на самостійне опрацювання і виконання по кожній темі проводиться в національній шкалі ( відмінно - 5, добре - 4 , задовільно – 3, незадовільно – 2.)

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за виконання самостійної роботи становить 20 балів (як середньоарифметичне значення суми всіх



оцінок по кожній темі, збільшене у чотири рази).

**Залікова робота** з дисципліни складається із восьми завдань що носять теоретичний характер (тести відкритого та закритого типу) по основних питаннях курсу. Максимальна кількість балів за кожну правильну відповідь становить 4 бали, а загально можлива кількість балів становить 32 бали . Друга частина залікової роботи - практична. Загальна максимально можлива кількість балів, яку може отримати студент за виконання практичного завдання становить 8 балів залежно від правильності розрахунків та повноти пояснень. Загальна максимально можлива кількість балів, яку може отримати студент становить 40 балів.

**Підсумкова залікова оцінка** виставляється викладачем і оголошується на останньому практичному занятті. До залікової відомості виставляється підсумкова оцінка за стобальною шкалою, національною шкалою (зараховано, не зараховано) та шкалою ЄКТС.

Оцінки за залік (за результатами змістовних модулів) у різних шкалах оцінювання мають такий вигляд:

Шкала оцінювання		
університетська	національна	Шкала ЄКТС
90-100	зараховано	A
80-89		B
70-79		C
60-69		D
50-59		E
26-49	незараховано	FX
1-25		X

## ***Програмові вимоги до заліку з дисципліни «ЛОГІСТИКА»***

1. Поняття, сутність і завдання логістики.
2. Передумови, причини та тенденції розвитку логістики.
3. Походження терміна, сучасні визначення логістики.
- Понятійний апарат логістики.
4. Рівні формування логістики.
5. Порівняльний аналіз традиційної та логістичної концепції управління підприємством.
6. Поняття матеріального, фінансового та інших потоків. Класифікація потоків у логістиці, показники що їх характеризують.
7. Еволюція концепції логістики. Види та характеристика концепцій логістики.
8. Матеріальний потік і його характеристики.
9. Логістичні ланцюги
10. Логістичні активності (функції логістики).
11. Системний підхід у логістиці.
12. Поняття, властивості, елементи, види логістичної системи.
13. Етапи формування, умови створення, принципи функціонування і розвитку логістичних систем.
14. Класифікація логістичних систем. Попередні заходи щодо побудови логістичних систем.
15. Характеристика основних принципів логістики.
16. сновні критерії розробки логістичної політики здійснення закупівель.
17. Транспортні витрати і тарифи, порядок їх застосування.
18. Оптимізація поставки товарів.
19. Порівняльні логістичні характеристики різних видів транспорту
20. Логістичні посередники у каналах розподілу
21. Сутність та основні функції розподільчої логістики.
22. Логістичні канали та логістичні ланцюжки.
- Обслуговування споживача з точки зору логістики.
23. Принципи організації логістичної інформації.
24. Розподільчі центри.

25. Сутність та основні завдання інформаційної логістики.
26. Поняття інформаційного потоку в логістиці, класифікація з позицій логістики.
27. Логістичні інформаційні системи, класифікація, сучасні аспекти розвитку.
28. Сучасні логістичні інформаційно-комп'ютерні технології.
29. Завдання «зробити або купити»
30. Завдання і цілі закупівельної логістики.
31. Система постачання «точно в термін»
32. Фактори, що враховують при просуванні закупівельного процесу.
33. Обґрунтування економічно вигідного обсягу замовлення, визначення моменту замовлення та періодичного постачання товарів.
34. Вибір оптимального постачальника.
35. Поняття та обсяг логістичного сервісу.
36. Класифікація логістичного сервісу
37. Види запасів у логістичній системі.
38. Системи управління запасами.
39. Техніка управління запасами “точно в строк” (“just!in!time”)
40. Види та функції складів в логістичній системі.
41. Сучасні тенденції розвитку складської мережі.
42. Логістичні операції на складі.
43. Логістичний ланцюг, логістичний канал розподілу.
44. Класифікація потоків у логістиці, показники, що їх характеризують.
45. Логістика як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств.
46. Управління логістичними витратами
47. Зміст процесу управління в закупівельній логістиці.
48. Зміст завдання "зробити або купити"
49. Охарактеризуйте способи пошуку постачальників
50. Дайте визначення поняттю «матеріальний запас».
51. Назвіть основні причини створення матеріальних запасів.
52. Причини і наслідки виникнення дефіциту запасів.
53. Причини і наслідки виникнення надмірних запасів.

## ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

**Авторизований дилер** — дилер, який співробітничав з виробником на умовах франшизи.

**Вертикальний інформаційний потік** — потік, який переміщується від вищого рівня логістичної системи до нижчого.

**Вертикальні канали розподілу** — канали, які складаються з виробника і одного або декількох посередників, що діють як єдина система.

**Виконавча інформаційна система** — система, яка створюється на рівні адміністративного або оперативного управління, де обробка інформації здійснюється в реальному масштабі часу.

**Виробнича логістика** — система планування, організації та здійснення внутрішньозаводських вантажопотоків сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, напівфабрикатів, готових виробів і продукції, яка включає внутрішньозаводський транспорт, тару багаторазового використання, технічні засоби механізації й автоматизації перевантажувальних, транспортних і складських робіт в основному технологічному процесі виробництва, управління цими вантажопотоками, їх інженерно-технічне, інформаційне, юридичне, науково-методичне, фінансове забезпечення.

**Витрати втрачених можливостей (навіяні витрати)** — характеризують втрачену вигоду, яка пов'язана з тим, що обмежений обсяг ресурсів може бути використаний тільки певним чином, що виключає застосування іншого можливого варіанту отримання прибутку.

**Вихідний матеріальний потік** — потік, який виходить з логістичної системи і надходить у зовнішнє для неї середовище.

**Військова логістика** — сукупність засобів і способів, необхідних для доставки людей, техніки і боєприпасів до місця бойових дій, а також планування й організація заходів щодо підготовки і здійснення пов'язаних з цим процесів.

**Внутрішні логістичні операції** — операції, які виконуються всередині логістичної системи.

**Внутрішній інформаційний потік** — потік, який циркулює всередині логістичної системи або її окремого елемента.

**Внутрішній матеріальний потік** — потік, який протікає у внутрішньому щодо даної логістичної системи середовищі.

**Внутрішня логістика** — логістика, спрямована на координацію й удосконалення господарської діяльності, пов'язаної з управлінням потоковими процесами в межах підприємства або корпоративної групи підприємств.

**Вхідний матеріальний потік** — зовнішній потік, який надходить у логістичну систему із зовнішнього середовища.

**Генеральний агент** — укладає тільки угоди, зазначені в дорученні.

**Гнучка логістична система** — система, у якій доведення матеріального потоку до споживача здійснюється як за прямими зв'язками, так і за участю посередників.

**Горизонтальний інформаційний потік** — потік, який належить до одного рівня ієрархії логістичної системи.

**Горизонтальні канали розподілу** — традиційні канали розподілу, які складаються з незалежного виробника і одного або декількох незалежних посередників.

**Двосторонні логістичні операції** — операції, пов'язані з переходом права власності на продукцію і страхові ризики від однієї юридичної особи до іншої.

**Децентралізована розподільча система** — система, яка складається з декількох і більше розподільчих центрів, що знаходяться на території товарних ринків, поблизу споживачів.

**Диспозитивна інформаційна система** — система, яка створюється на рівні управління складом або цехом і є засобом для забезпечення налагодженої роботи логістичної системи.

**Ділянковий матеріальний потік** — сукупний потік, який розглядається на окремії ділянці логістичної системи, основою його обчислення є операційні логістичні потоки.

**Ексклюзивний дилер** — дилер, який є єдиним представником виробника в даному регіоні і наділений виключними правами з реалізації його продукції.

**Ексклюзивний розподіл** — передбачає навмисне обмежену кількість посередників, які торгують даною продукцією в межах територій збуту.

**Елементарний матеріальний потік** — сукупність ресурсів одного найменування, які розташовані від конкретного джерела виробництва до моменту споживання.

**Ефективність логістичної системи** — показник (або система показників), який характеризує якість роботи логістичної системи із заданим рівнем логістичних витрат.

**Ешелонована логістична система** — система, у якій матеріальний потік доставляється споживачу за участю як мінімум одного посередника.

**Жорсткий логістичний сервіс** — послуги, пов'язані із забезпеченням працездатності, безвідмовності та узгоджених параметрів експлуатації товару.

**Закупівельна логістика** — управління матеріальними потоками в процесі забезпечення підприємства матеріальними ресурсами.

**Запаси постачання** — матеріальні ресурси, які знаходяться в логістичних ланцюгах від постачальників до складів матеріальних ресурсів товаровиробника, призначені для забезпечення виробництва готової продукції.

**Збут** — підсистема підприємства, яка забезпечує вибуття матеріального потоку з логістичної системи.

**Зовнішні логістичні операції** — операції, орієнтовані на інтеграцію логістичної системи із зовнішнім середовищем (операції у сфері постачання і збуту).

**Зовнішній інформаційний потік** — потік, який циркулює між логістичною системою і зовнішнім середовищем;

**Зовнішній матеріальний потік** — потік, який протікає в зовнішньому щодо даної логістичної системи середовищі.

**Зовнішня логістика** — логістика, яка займається питаннями з регулювання поточкових процесів, що виходять за межі діяльності, але знаходяться у сфері впливу суб'єкта господарювання.

**Інтегральний матеріальний потік** — множина елементарних потоків, які формуються на підприємстві.

**Інтенсивний розподіл** передбачає забезпечення запасами продукції якомога більшої кількості торгових підприємств.

**Інформаційна логістика** — логістика, яка організовує потік даних, що супроводжують матеріальний потік, і охоплює управління всіма процесами переміщення і складування реальних товарів на підприємстві, дозволяючи забезпечувати своєчасну доставку цих товарів у необхідних кількостях, комплектації, якості з точки їх виникнення в точку споживання із мінімальними витратами її оптимальним сервісом.

**Інформаційний потік** — сукупність циркулюючих у логістичній системі, між логістичною системою і зовнішнім середовищем повідомлень, необхідних для управління і контролю логістичних операцій.

**Канал розподілу** — сукупність підприємств і організацій, через які проходить продукція від місця її виготовлення до місця споживання. Іншими словами, канал розподілу — це шлях, яким товари рухаються від виробника до споживача.

**Концепція логістики** — система поглядів на удосконалення господарської діяльності шляхом раціоналізації управління матеріальними потоками.

**Логістика** — теорія і практика управління матеріальними і пов'язаними з ними інформаційними потоками.

**Логістика сервісного відгуку** — процес координації логістичних операцій, необхідних для надання послуг найбільш ефективним способом з погляду витрат і задоволення запитів споживачів.

**Логістична інформаційна система** — певним чином організована сукупність взаємопов'язаних засобів обчислювальної техніки, різноманітних довідників і необхідних засобів програмування, яка забезпечує вирішення тих чи інших функціональних задач з управління матеріальними потоками.

**Логістична операція** — відособлена сукупність дій з реалізації логістичних функцій, спрямована на перетворення матеріального і/або інформаційного потоку.

**Логістична система** — адаптивна система зі зворотним зв'язком, яка виконує ті чи інші логістичні функції (операції), складається з підсистем і має розвинуті внутрішньосистемні зв'язки та зв'язки із зовнішнім середовищем.

**Логістична система з прямими зв'язками** — система, у якій матеріальний потік доводиться до споживача без участі посередників, на основі прямих господарських зв'язків.

**Логістична функція** укрупнена група логістичних операцій, спрямованих на реалізацію мети логістичної системи.

**Логістичний канал** — частково впорядкована множина різних посередників, які здійснюють доведення матеріального потоку від конкретного виробника до його споживачів.

**Логістичний ланцюг** — лінійно впорядкована множина учасників логістичного процесу, які здійснюють логістичні операції з доведення зовнішнього матеріального потоку від однієї логістичної системи до іншої за умови виробничого споживання або до кінцевого споживача за умови особистого невиробничого споживання.

**Логістичний сервіс** - є певною сукупністю послуг, які надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам, що є завершальним етапом просування матеріального потоку логістичними ланцюгами.

**Логістичні витрати** — витрати, пов'язані з виконанням логістичних операцій.

**Макрологістика** — логістика, яка досліджує процеси, що протікають на регіональному,



міжрегіональному, загальнонаціональному і міждержавному рівнях.

**Макрологістична система** — велика логістична система управління потоковими процесами за участю декількох і більше незалежних суб'єктів господарювання, не обмежених у територіальному розташуванні.

**Матеріальний потік** — це сукупність товарно-матеріальних цінностей, які розглядаються на часовому інтервалі в процесі застосування до них різних логістичних операцій.

**Метод ABC** — спосіб нормування і контролю за станом запасів, який полягає в розбитті номенклатури *N*. реалізованих товарно матеріальних цінностей на три нерівно потужних підмножини *A*, *B* і *C* на основі деякого формального алгоритму.

**Мікрологістика** — логістика, яка досліджує комплекс питань з управління матеріальними, інформаційними та іншими потоками, ґрунтуючись на інтересах окремого підприємства або корпоративної групи підприємств, об'єднаних загальними цілями щодо оптимізації господарських зв'язків.

**Мікрологістична система** — логістична система, яка охоплює внутрішньовиробничу логістичну сферу одного підприємства або групи підприємств, об'єднаних на корпоративних засадах.

**М'який логістичний сервіс** послуги, пов'язані з більш ефективною експлуатацією товару в конкретних умовах роботи споживача, а також розширенням сфери його використання.

**Напруженість матеріального потоку** — інтенсивність переміщення матеріальних ресурсів, напівфабрикатів і готової продукції.

**Односторонні логістичні операції** — операції, не пов'язані з переходом права власності на продукцію і страхові ризики, виконуються всередині логістичної системи.

**Операційний матеріальний потік** — потік матеріальних ресурсів щодо конкретних логістичних операцій.

**Оптимальний (економічний) розмір замовлення** — показник, що виражає потужність матеріального потоку, направленою постачальником за замовленням споживача, який забезпечує для останнього мінімальне значення суми двох логістичних складових: транспортно - заготівельних витрат і витрат на формування і зберігання запасів.

**Підготовчі (буферні) запаси** — частина виробничого (товарного) запасу, призначена для підготовки матеріальних ресурсів і готової продукції до виробничого або особистого споживання, їх наявність викликана необхідністю виконання певних логістичних операцій з приймання, оформлення, завантаження-розвантаження, додаткової підготовки до споживання.

**Планова інформаційна система** — система, яка створюється на адміністративному рівні управління і служить для прийняття довгострокових рішень стратегічного характеру.

**Послуга** — деяка дія, що приносить користь споживачу.

**Потік** — це сукупність об'єктів, що сприймаються як одне ціле. Вона існує як процес на деякому часовому інтервалі і вимірюється в абсолютних одиницях за певний період часу.

**Поточні (регулярні) запаси** — основна частина виробничих і товарних запасів, які призначені для забезпечення неперервності процесу виробництва і збуту між двома черговими постачаннями, утворюються за умов нерівномірного і регулярного постачання через невідповідність обсягів постачання і разового споживання.

**Потужність матеріального потоку** — обсяги продукції, які переміщуються за одиницю часу.

**Рівень розподілу логістичного потоку** — будь-який посередник - учасник логістичної системи, який виконує розподільчі функції, трансформуючи матеріальні потоки в процесі їх просування до кінцевого пункту призначення.

**Розвиток постачальника** — виявлення позицій постачальника, за якими необхідно досягнути поліпшень у даний момент або в перспективі для потреб даного

підприємства, а також визначення комплексу заходів, необхідних для поліпшення взаємного співробітництва.

**Розподільча логістика** — управління транспортуванням, складуванням та іншими матеріальними і нематеріальними операціями, які здійснюються в процесі доставки готової продукції до споживача згідно з інтересами і вимогам останнього, а також передачі, зберігання й обробки відповідної інформації.

**Розподільча мережа** — сукупність каналів розподілу.

**Розподільчий центр** — складський комплекс, який отримує товари від підприємств-виробників або від підприємств оптової торгівлі (наприклад, які знаходяться в інших регіонах країни або за кордоном) і розподіляє їх більш дрібними партіями замовникам (підприємствам дрібнооптової та роздрібно торгівлі) через свою або їх товаропровідну мережу.

**Сезонні запаси** — запаси матеріальних ресурсів і готової продукції, створювані та підтримувані за очевидних сезонних коливань попиту або характеру виробництва, транспортування.

**Селективний розподіл** — є «золотою серединою» між методами інтенсивного та ексклюзивного розподілу.

**Сервіс** — комплекс послуг, які надаються в процесі замовлення, купівлі, постачання і подальшого обслуговування продукції.

**Система постачання «точно у термін»** — система організації постачання, яка ґрунтується на синхронізації процесів доставки матеріальних ресурсів у необхідних кількостях і в той час, коли ланки логістичної системи їх потребують, з метою мінімізації витрат, пов'язаних зі створенням запасів.

**Система управління запасами** — сукупність правил і показників, які визначають момент часу й обсяг закупівлі продукції для поповнення запасів.

**Системний матеріальний потік** матеріальний потік, який циркулює в цілому у логістичній системі, його параметри визначаються шляхом додавання дільничних матеріальних потоків.

**Системний підхід** — методологія наукового пізнання, в основі якої лежить розгляд об'єктів як систем, що дозволяє побачити досліджуваний об'єкт як комплекс взаємопов'язаних підсистем, об'єднаних спільною метою, розкрити його інтегративні властивості, а також внутрішні та зовнішні зв'язки.

**Склад** — це будинок, споруда, призначена для приймання, розміщення і зберігання товарів, які надійшли, підготовки їх до споживання і відправки споживачу.

**Склад буферних запасів** — склад, який призначений для забезпечення виробничого процесу.

**Склад зберігання** — склад, який забезпечує збереженість і захист складованих виробів.

**Склад перевалки вантажів (термінал)** — склад, розташований у транспортних вузлах.

**Складські запаси** — запаси продукції, які знаходяться на складах різного типу і рівня певних ланок логістичної системи, як внутрішньо фірмових, так і логістичних посередників.

**Спекулятивні запаси** - запаси, які створюються для захисту від можливого підвищення цін на матеріальні ресурси або введення протекційних квот і тарифів.

**Страхові (гарантійні) запаси** — запаси, які призначені для безперервного постачання споживача за умови непередбачених обставин.

**Сукупні матеріальні запаси** — запаси, які є об'єктом оптимізації логістичного управління з погляду загальних витрат і містять у собі запаси у постачанні, виробничі запаси і товарні запаси.

**Товарні (збутові) запаси** — запаси готової продукції, транспортні запаси, які знаходяться на складах готової продукції фірми виробника і в дистрибутивній мережі, призначені для задоволення попиту споживачів (продажу).

**Точка замовлення** — мінімальний (контрольний) рівень запасів продукції, за умови настання якого необхідно їх поповнення.

**Транспорт загального користування (магістральний)** — галузь народного господарства, яка

задовольняє потреби всіх галузей народного господарства і населення в перевезеннях вантажів і пасажирів.

**Транспорт незагального користування** — внутрішньовиробничий транспорт, а також транспортні засоби всіх видів, які належать нетранспортним підприємствам, є, як правило, складовою частиною яких-небудь виробничих систем і повинні бути органічно в них вписані.

**Транспортна логістика** — логістика, яка вирішує комплекс задач, пов'язаних з організацією переміщення вантажів транспортом загального користування.

**Транспортні запаси (запаси у дорозі, транзитні запаси)** — запаси матеріальних ресурсів, незавершеного виробництва або готової продукції, які знаходяться в процесі транспортування від однієї ланки логістичної системи до іншої або в межах однієї ланки логістичної системи.

**«Тягнуча» внутрішньовиробнича логістична система** — система організації виробництва, у якій деталі і напівфабрикати подаються на наступну технологічну операцію з попередньої в міру необхідності.

**Універсальний агент** — робить будь-які юридичні дії від імені принципала.

**Централізована розподільча система** — система, у якій розподільчий центр направляє товари, виготовлені підприємством-виробником, кінцевим або проміжним споживачам у різні регіони країни (оптовим чи дрібнооптовим посередникам або безпосередньо в роздрібну торгову мережу).

**«Штовхаюча» внутрішньовиробнича логістична система** — система організації виробництва, у якій предмети праці, які надходять на виробничу ділянку, безпосередньо цією ділянкою в попередньої технологічної ланки не замовляються.

## *Список рекомендованої літератури*

1. Антошкіна Л.І, Амелькін В.І, Шило К.М. Логістика. Курс лекцій: навч. посібник. / Л.І.Антошкіна, В.І. Амелькін, К.М. Шило – Донецьк: Юго-Восток, 2008. – 203с.
2. Банько В.Г. Туристська логістика. Навч.посіб. / В.Г.Банько — К.: Дакор, КНТ, 2008. — 204 с.
3. Беспалов Р.С. Транспортная логистика: новейшие технологии построения эффективной системы доставки. / Р.С.Беспалов– М.; СПб.: Вершина, 2008. – 382 с.
4. Васелевський М. Інформація та кадри в логістичних системах / М. Васелевський, Р. Патора. — К.: Львівська політехніка, 2001. — 272 с.
5. Василенко В. О. Виробничий (операційний) менеджмент: Навч. посіб./ В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко. — К.: ЦУЛ, 2003. — 532 с.
6. Глогусь О. Логістика: Навч. посіб./ О.Глогусь — Тернопіль: Екон. думка, 1998. — 166 с.
7. Гурч Л.М. Логістика: навч. посіб. для студ. ВНЗ / Міжрегіональна академія управління персоналом. – К.: Персонал, 2008. – 555 с.
8. Зубар Н.М., Григора М.Ю. Логістика у ресторанному господарстві: Навч.посіб. – К. : Цент учбової літератури, 2010. – 312 с.
9. Кальченко А.Г., Логістика: навч. посіб. / Київський національний економічний ун-т ім. Вадима Гетьмана. – К.: КНЕУ, 2006. – 472 с.
10. Крикавський Є.В., Чухрай Н.І. Логістика: компендіум і практикум: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: Кондор, 2009. – 340 с.
11. Крикавський Є. В. Логістика. Основи теорії: Підручник / Є.В.Крикавський — Львів: НУ “Львів. політехніка”, 2004. — 416 с.
12. Крикавський Є. Логістика.. Для економістів: Підручник / Є.В.Крикавський – Львів: Вид-во НУ “Львів. Політехніка”, 2004. — 448 с.

13. Ларіна Р.Р. Логістика: Навч. посіб. / Донецький держ. ун-т управління. – Донецьк: ДонДУУ, 2006. – 277 с.

14. Окландер М.А. Логістика: підручник для студ. ВНЗ. / Одеський держ. економ. ун-т. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 346с.

15. Пономарьова Ю. В. Логістика: Навч. посіб. / Ю.В.Пономарьова — К.: Центр навч. літ., 2003. — 192 с.

16. Сергеев В.И. Логистика в бизнесе — М.: Информ.- изд. дом «ФИЛИНЪ», 2001. — 608.

17. Смиричинський В.В., Смиричинський А.В. Основи логістичного менеджменту. Навч. посіб./ А.Смиричинський, В.Смиричинський. — Тернопіль: «Економічна думка», 2000. — 240 с.

18. Смолка А.О. Логістика: навч.-метод. посібник для студ. спец. «Менеджмент організацій» та «Економіка підприємства» / Державна академія житлово-комунального господарства. – К.: ДАЖКГ, 2008. – 148с

19. Таньков К.М., Тридід О.М., Колодизєва Т.О. Виробнича логістика: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Харківський національний економічний ун-т. – 2. вид., переробл. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2006. – 352 с.

20. Тридід О.М., Азаренкова Г.М., Мішина С.В., Борисенко І.І. Логістика: навч. посібник. – К.: Знання, 2008. – 566 с.

21. Цейтлин Л.М., Райко Д.В. Логистика: учеб. пособие для студ. экон. спец. / Национальный технический ун-т «Харьковский политехнический ин-т». – Х.: НТУ «ХПИ», 2007. – 148 с.

22. Чухрай Н.І., Патора Р.А., Лялюк А.М. Маркетинг і логістика у вищому навчальному закладі: монографія / Волинський національний ун-т ім. Лесі Українки. – Луцьк: Вежа, 2008. – 324 с.