

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Івано-Франківський національний технічний
університет нафти і газу**

Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Ю. Л. Романишин

ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

**Івано-Франківськ
2021**

УДК 338.2

P-69

Рецензент:

Вінтонів Х. М. – кандидат історичних наук, доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу

*Рекомендовано методичною радою університету
(протокол № 2 від 25. 03. 2021 р.)*

Романишин Ю. Л.

P-69 Інформаційна логістика: методичні вказівки до практичних занять і самостійної роботи. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2021. 60 с.

МВ 02070855-19030-2021

Методичні вказівки містять короткий огляд теоретичного матеріалу, завдання для підготовки до практичних занять, самостійної та індивідуальної роботи, виконання контрольної роботи; перелік питань для контролю та атестації знань студентів; рекомендовані джерела інформації з дисципліни «Інформаційна логістика». Розроблені відповідно до робочої програми навчальної дисципліни та навчального плану підготовки магістрів денної та заочної форм навчання.

Призначені для підготовки магістрів за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Ним можуть користуватися бакалаври, магістри, аспіранти неекonomicьних спеціальностей та слухачі курсів підвищення кваліфікації.

УДК 338.2

P-69

МВ 02070855-19030-2021

© Романишин Ю. Л.

© ІФНТУНГ, 2021

Відповідальний за випуск,
завідувач кафедри документознавства та
інформаційної діяльності

Л. В. Дербеньова

Узгоджено:

Член експертно-рецензійної комісії університету

М. І. Венгринюк

Нормоконтролер

Г. Я. Томашівська

Провідний бібліотекар НТБ

Г. М. Мацюк

ЗМІСТ

Вступ.	4
1. Короткий огляд лекційного курсу.	6
2. Завдання до практичних занять.	15
3. Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи.	31
4. Перелік питань для самостійної та індивідуальної роботи.	36
5. Ситуаційні справи.	38
6. Перелік питань для контролю та атестації знань студентів з дисципліни «Інформаційна логістика».	51
Додатки.	57
Рекомендовані джерела інформації.	59

ВСТУП

На сучасному етапі інформаційного суспільства своєчасність і повнота отримання інформації значним чином впливає на успішну діяльність суб'єктів господарювання в динамічному ринковому середовищі. Досягнення цілей логістики вимагає постійного спостереження та впливу на логістичні процеси, управління в цьому аспекті спрямовано на координацію діяльності всіх підрозділів підприємства. Інструментом подібного об'єднання слугує інформаційне забезпечення. Інформація є найважливішою при виконанні логістичних операцій і супроводжує матеріальний потік на всіх етапах його просування. Тому інформаційна логістика, що організовує і насичує потік даних є тією суттєвою ланкою для підприємства, установи тощо, що пов'язує постачання, виробництво і збут. Раціоналізація матеріальних потоків у матеріальному та інформаційному виробництві, розвиток інформаційної сфери урізноманітнення форм дистрибуції та споживання засвідчує виокремлення особливої сфери діяльності зі своїми ключовими компетенціями – інформаційної логістики. Завданням якої є забезпечення високого ступеня наповнення інформацією системи управління, а також надання кожному рівню менеджменту логістичної системи релевантної інформації належної якості та в необхідні терміни. Враховуючи вищесказане, в освітньо-професійну програму «Документознавство та інформаційна діяльність» підготовки магістра спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» введено дисципліну «**Інформаційна логістика**».

Мета вивчення дисципліни – набуття магістрами компетенцій щодо мети, завдань, структури, напрямів та концепцій інформаційної логістики як інструмента ринкової інформаційної економіки, який спрямований на раціональне управління матеріальними та пов'язаними з ними інформаційними потоками на основі системного підходу в сфері інформаційного виробництва.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен демонструвати такі **результати навчання** через знання, уміння та навички:

- демонструвати знання із основних категорій й концепцій інформаційної логістики та тенденцій її розвитку;
- знати особливості та сучасні моделі електронної логістики;
- набути навичок аналізу ефективності віртуальних логістичних потоків та ланцюгів;
- демонструвати навички створення логістичних ланцюгів, вибирати раціональні форми логістичних інтеграцій для руху інформаційних потоків;
- демонструвати навички логістичного мислення з оптимізації інформаційних потоків та розроблення пропозицій щодо удосконалення логістичних інформаційних систем і механізмів їх функціонування;
- здатність критично оцінювати наслідки логістичних рішень;
- проводити інформаційно-логістичний аналіз діяльності організації на сучасних засадах інформаційної та Інтернет логістики;
- здатність здійснювати ефективне традиційне та віртуальне інформаційно-логістичне обслуговування споживачів інформаційних продуктів і послуг та установ інформаційної сфери.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів **компетентностей**, передбачених стандартом другого рівня вищої освіти України за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

Метою цих методичних вказівок є надання допомоги магістрам у підготовці до практичних занять з курсу «Інформаційна логістика», написання контрольної роботи, здійснення самостійної та індивідуальної роботи.

Методичні вказівки складаються з короткого огляду лекційного матеріалу, завдань до практичних занять та контрольної роботи, питань для самостійної та індивідуальної роботи студентів, ситуаційних вправ і кейс-завдань, завдань для колоквіуму та підсумкового контролю знань. Перед виконанням практичних занять необхідно вивчити лекційний матеріал та опрацювати рекомендовану літературу.

1 КОРОТКИЙ ОГЛЯД ЛЕКЦІЙНОГО КУРСУ

ЛЕКЦІЯ №1

ТЕМА: ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЛОГІСТИКИ.

План

1. Етапи розвитку та дефініції логістики.
2. Мета, завдання, предмет, об'єкт, функції логістики.
3. Концепції та тенденції розвитку сучасної логістики.

Ключові слова: логістика, матеріальний потік, логістичний процес, постачання, виробництво, збут.

Поняття та особливості дефініції «логістика». Етапи розвитку логістики. Основні категорії логістики реалізуються через потокові процеси, а саме: матеріальні, фінансові, інформаційні, сервісні, кадрові тощо. Історичний розвиток та становлення основних наукових і виробничих позицій логістики. Аспекти трактування поняття «логістика»: концепційно-функціональний; предметно-структурний; аспект ефективності. Підходи до визначення поняття «логістика» орієнтовані на: переміщення; цикл споживання товару або послуги; тільки на послуги.

Мета, предмет, завдання на функції логістики. Підприємство/організація з точки зору логістики. Логістичні концепції 5R-8R. Мікро- та макрорівні логістичний завдань. Активні та пасивні продуценти, як основні суб'єкти логістики. Диференціація логістики.

Основні концепції логістики з погляду удосконалення діяльності підприємства/організації шляхом раціоналізації управління матеріальними потоками. Зміни в ринковій кон'юнктурі та тенденції розвитку та причини гальмування сучасної логістики в Україні.

ЛЕКЦІЯ №2

ТЕМА: ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА.

План

1. Характеристика інформаційної логістики.
2. Інформаційні логістичні потоки. Принципи організації інформаційної логістики.
3. Бізнес-процеси в інформаційній логістиці.

Ключові слова: інформаційна логістика, інформаційні технології, інформаційні логістичні потоки, логістична інформація.

Еволюція поняття «інформаційна логістика». Наукові підходи до розвитку і трактування інформаційної логістики. Інформаційна логістика, як відповідь на виклики сучасного ринку у сфері веб-орієнтованих інформаційних логістичних процесів, а також як науковий та практичний напрям й діяльність у сфері інформатизації та диджиталізації традиційної логістики. Складові елементи інформаційної логістики: інформаційне забезпечення та інформаційна інфраструктура. Проблеми, перспективи розвитку та інтеграція інформаційної логістики у світовий логістичний ринок.

Поняття та види інформаційних логістичних потоків. Векторна взаємовідповідність логістичних матеріальних та інформаційних потоків, яка полягає у їх одно- та різноспрямованості. Параметри інформаційних логістичних потоків. Принципи організації інформаційної логістики. Мета, завдання, функції, об'єкт та предмет інформаційної логістики. Організаційно-технологічні заходи в системі управління логістичними інформаційними потоками.

Інформаційно-логістичний простір підприємства/організації. Організація системи інформаційних логістичних потоків. Класифікація бізнес-процесів для формування системи інформаційної логістики. Функції інформаційної логістики бізнес-процесів. Інтегровані інформаційні потоки бізнес-процесів.

ЛЕКЦІЯ №3

ТЕМА: ЛОГІСТИЧНІ ПОТОКИ ТА ОПЕРАЦІЇ.

План

1. Матеріальні та фінансові логістичні потоки.
2. Інформаційно-логістичні операції та процеси.
3. Логістичні ланцюги.
4. Логістика скарг та конфлікт цілей в логістиці.

Ключові слова: логістизація, реверсна логістика, логістичний процес, логістичний канал, логістичні ланцюги, логістика скарг.

Функціональний аналіз матеріальних потоків у логістиці. Логістизація матеріальних потоків. Основні аспекти логістичного управління становлять матеріальні ресурси у тісному поєднанні з інформаційними послугами та фінансовими потоками. Особливості фінансових потоків та використання фінансово-економічних систем у логістичній діяльності.

Поняття та класифікація логістичних операцій. Особливості реверсної логістики. Етапи здійснення логістичного процесу. Групи логістичних операцій у ході реалізації логістичного процесу включають операції, які: спрямовані на координації служби закупівель; пов'язані з переробкою вантажу та опрацюванням його супровідної документації; спрямовані на координацію служби продажу. Інформаційне обслуговування логістичного процесу.

Логістичний канал як базовий елемент логістичного ланцюга. Характеристика, класифікація та критерії логістичних ланцюгів.

Логістики скарг – це швидкий та ефективний процес реагування на скарги клієнтів. Види конфлікту цілей в логістиці: функціональні та ієрархічні. Характеристика цільових конфліктів: протиріччя між виконанням цілей окремих функціональних галузей та реалізацією головної цілі підприємства/організації; протиріччя між цілями логістики окремих функціональних галузей; конфлікт витрат тощо.

ЛЕКЦІЯ №4

ТЕМА: ЛОГІСТИЧНІ СИСТЕМИ. **ІНФОРМАЦІЙНІ ЛОГІСТИЧНІ СИСТЕМИ.**

План

1. Характеристика логістичної системи.
2. Класифікація логістичних систем.
3. Інформаційні логістичні системи.
4. Форми логістичних інтеграцій.

Ключові слова: логістична система, інтегровані логістичні системи, інформаційні логістичні системи, інформаційні технології, логістичні інтеграції.

Характеристика логістичної системи: поняття, мета, властивості, функції тощо. Узагальнення та систематизація наукових підходів та поглядів щодо визначення поняття логістичної системи.

Загальна класифікація логістичних системи. Інтегровані логістичні системи, як результат об'єднання класичного та електронного бізнесу на основі інформаційних та Інтернет-технологій. Підсистеми логістичної системи поділяють за наступними ознаками:

- ознака функціонування;
- фазова належність;
- функції управління;
- предметно-структурні ознаки;
- ознаки формування ефективності.

В межах кожної ознаки виокремлюють види підсистем логістичної системи. Характеристика логістичних систем на основі рівнів логістичної кооперації із врахуванням аспектів вертикальної, горизонтальної, галузевої, функціональної тощо агрегацій (відома, як інституційна класифікація логістичних систем).

Мета, цілі та завдання логістичної інформаційної системи. Підходи до реалізації та розуміння логістичних інформаційних систем. Характеристика модулів інформаційних систем в інформаційно-технологічному просторі інформаційно-логістичної інфраструктури. Аналітичний огляд логістичних інформаційних систем:

- EDI та її модулі;
- MRP та MRP II;
- «Just-in-time» (JIT);
- KANBAN;
- OPT;
- DRP-I та DRP-II;
- SCM (supply chain);
- SAP SRM тощо.

Поняття логістичної інтеграції. Функціональні області логістики: фізичний розподіл (збут), забезпечення (підтримка) виробництва, постачання. Зовнішня та внутрішня логістичні інтеграції. Характеристика основних форм логістичних інтеграцій: міжфункціональна та міжорганізаційна. Цілі логістичних інтеграцій.

ЛЕКЦІЯ №5

ТЕМА: ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.

План

1. Сутність та елементи логістичного обслуговування.
2. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування клієнта (ЛОК).
3. Логістичний сервіс.
4. Аутсорсинг в процесі інформаційно-логістичного обслуговування.

Ключові слова: логістичне обслуговування, логістичний сервіс, логістична послуга, споживча корисність, «логістика сервісного відгуку», інтегрована база даних, аутсорсинг.

Поняття обслуговування споживачів. Виділяють наступні підходи до трактування обслуговування споживачів, а саме: обслуговування споживачів як діяльність; як критерій якості роботи; як філософія. Елементи логістичного обслуговування:

- час поставки;
- наявність товару у запасі;
- гнучкість поставки;
- частота та надійність;
- комплектність та докладність поставок;
- зручність оформлення замовлення;
- зручність інформаційно-документного супроводу та забезпечення.

Рівні товару в системі обслуговування. Види логістичного обслуговування: передпродажне, підчаспродажне та післяпродажні. Поняття і переваги «змішаного обслуговування». Основні види діяльності під час процесу «змішаного обслуговування»: інтеграція товарів і послуг; підготовка до експлуатації; інформування клієнтів; підтримка обладнання в робочому стані.

Аналіз основних елементів процесу ЛОК. Елементи, показники, стандарти ЛОК та взаємозв'язок між ними. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів. Фази циклу замовлення за дослідником Р. Баллоу. Етапи циклу замовлення з позиції клієнта. Логістичне обслуговування клієнтів у сфері логістики інформаційних продуктів та послуг. Особливості системи логістичної інформації в процесах інформаційного забезпечення. Професійні модульні бази даних у процесах роботи з логістичною інформацією.

Поняття та основні категорії логістичного сервісу. Особливості «логістики сервісного відгуку». Логістична послуга, як ключовий елемент логістичного сервісу. Видова класифікація та основні характеристики логістичної послуги. Аналіз основних індикаторів сервісного обслуговування: корисність, оперативність, якість. Принципи логістичного сервісу. Заходи щодо формування підсистеми логістичного сервісу.

Поняття та види аутсорсингу. Переваги використання аутсорсингу в логістичній діяльності. Процес надання аутсорсингових логістичних послуг. Тенденції розвитку логістичного аутсорсингу в Україні. Аналіз потенційних вигод та можливих збитків (втрат) від використання логістичних послуг.

ЛЕКЦІЯ №6

ТЕМА: ЕЛЕКТРОННА ЛОГІСТИКА **ЯК ВИД СУЧАСНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО БІЗНЕСУ.** **ПАРТНЕРСЬКИЙ МАРКЕТИНГ.**

План

1. Розвиток е-логістики.
2. Моделі та особливості е-логістики.
3. Віртуальні логістичні підприємства.
4. Сучасні системи партнерських стосунків «постачальник-клієнт».

Ключові слова: електронна логістика, логістичні провайдери, електронний код продукції, віртуальне підприємство, система «постачальник-покупець», партнерський маркетинг.

Передумови розвитку е-логістики. Поняття, мета, функції е-логістики. Основні принципи е-логістики. Рівні логістичних провайдерів (1PL-5PL). Функціонування е-логістики побудоване на засадах міжнародних стандартів у таких напрямках як: штрихове кодування продукції; електронний обмін даними (EDI); глобальна мережа синхронізації даних (GDSN), електронний код продукції (EPC). Інструменти та засоби здійснення е-логістики: е-гроші, електронний цифровий підпис, системи передачі та опрацювання електронних даних, цифрова безпека тощо.

Завдання та особливості е-логістики. Класифікація моделей е-логістики. Аналіз моделей ведення логістичних операцій: партнерство, стратегічний союз (договірні стосунки), стороння логістика, контрактна логістика. Інформаційне забезпечення е-логістики.

Розвиток віртуальної логістики. Поняття «віртуальна корпорація». Переваги/недоліки функціонування та умови створення віртуальної логістичної корпорації. Характерні особливості віртуального підприємства.

Поняття та особливості партнерського маркетингу. Переваги та недоліки партнерських стосунків «постачальник-покупець (клієнт)». Лояльні клієнти та їх обслуговування. Програми лояльності та типові пастки у боротьбі за втримання клієнта. Етапи процесу розробки системи лояльності клієнта: керування пропозицією до відповідних клієнтів, як у традиційному так й у віртуальному середовищі; покращення процесів, які відбуваються на підприємстві/організації; відповідальність за увесь попередній досвід клієнта – створення персонального профілю клієнта за допомогою інтегрованої бази даних про клієнтів фірми; персоналізація послуги (на основі профілів клієнтів); процес постійного самонавчання; надання можливості самообслуговування клієнту; створення інформаційного простору прихильників фірми (тематичні дискусійні форуми, сторінки в соціальних мережах тощо). Особливості обслуговування клієнтів у віртуальному логістичному середовищі.

Характеристика ключових позицій різних систем партнерських стосунків з клієнтами: позитивні та негативні сторони. Сучасні інформаційні й Інтернет технології та інструменти у цих процесах. Аналіз моделей швидкого обслуговування клієнта та традиційних ланцюгів поставок.

2 ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

ТЕМА: ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЛОГІСТИКИ: ЕВОЛЮЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ТА БАЗОВІ ДЕФІНІЦІЇ.

Мета: охарактеризувати основні категорії логістики, порівняти базові дефініції логістики, розглянути в еволюційному ракурсі основні етапи становлення та розвитку закордонної та вітчизняної логістики.

Студент повинен знати: основні категорії логістики, дефініції логістики, взаємозв'язки логістики з іншими дисциплінами.

Студент повинен вміти: визначати проблеми розвитку логістики, здійснювати порівняльний моніторинг розвитку логістики в Україні та закордоном.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути основні категорії логістики.
2. Охарактеризувати дефініції традиційної логістики.
3. Проаналізувати та виокремити особливості розвитку логістики в Україні та закордоном.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Розглянути походження та загальні риси поняття «логістика».
2. Проаналізувати історичні періоди розвитку логістики.
3. Основні категорії логістики. Мета, предмет, об'єкт і суб'єкт логістики.
4. Формування дефініції терміна «логістика». Визначити причини розвитку логістики як науки та, як бізнес-інструменту.
5. Логістичні концепції «5R-8R».

6. Охарактеризувати наступні наукові підходи до визначення поняття «логістика»:

- орієнтований на переміщення;
- орієнтований на цикл споживання товару;
- орієнтований на послуги.

7. Завдання логістики.

8. Концепція розвитку та тенденції сучасної логістики.

9. Розглянути та аргументувати проблеми розвитку логістики в Україні: на рівні держави, на рівні підприємства/організації.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичні ситуації №1, №2, №3 (розділ №5).

2. Здійснити моніторинг фірм та установ, які займаються логістичною діяльністю на ринку України (в Івано-Франківській області, західному регіону України, на території України – на вибір студента, за узгодженням із викладачем). Підготувати аналітичну довідку про діяльність ключових логістичних операторів на ринку держави (західного регіону, Івано-Франківської області), які здійснюють як внутрішньодержавну логістичну діяльність так і займаються зовнішньодержавною логістикою.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

ТЕМА: ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА.

Мета: охарактеризувати основні категорії інформаційної логістики, розглянути становлення та розвиток інформаційної логістики; проаналізувати інформаційні потоки як один з основних елементів інформаційної логістики

Студент повинен знати: основні категорії інформаційної логістики, дефініції інформаційної логістики, особливості логістичних інформаційних потоків.

Студент повинен вміти: визначати проблеми та тенденції розвитку інформаційної логістики, аналізувати ефективність логістичних інформаційних потоків, застосовувати принципи та вимоги інформаційної логістики до проектування бізнес-процесів в інформаційно-логістичній діяльності.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути основні категорії інформаційної логістики.
2. Охарактеризувати дефініції інформаційної логістики.
3. Виокремити особливості розвитку інформаційної логістики в Україні та закордоном.
4. Проаналізувати інформаційні потоки в логістичній діяльності.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Розглянути умови виникнення інформаційної логістики.
2. Тракткування поняття «інформаційна логістика». Яке з визначень інформаційної логістики найкраще задовольняє вимоги сучасного суспільства?
3. Підходи до визначення сутності інформаційної логістики. Переваги використання інформаційної логістики на підприємстві/організації.
4. Об'єкт, предмет, мета, завдання інформаційної логістики.
5. Складові елементи інформаційної логістики.
6. Логістичний інформаційний потік: поняття, види, параметри, принципи.

7. Визначити та обґрунтувати причини зростання ролі інформаційних потоків в логістиці.

8. Перспективи та проблеми розвитку інформаційної логістики в Україні.

9. Бізнес-процеси в інформаційній логістиці: характеристика, функції.

10. Вимоги до інформаційно-аналітичного забезпечення управління логістичними інформаційними потоками.

11. Алгоритм організації системи інформаційно-аналітичного забезпечення управління логістичними інформаційними потоками.

ДИСКУСІЙНІ ЗАВДАННЯ

1. Аргументувати твердження: «У центрі матеріального потоку, яким ефективно керують, повинен перебувати потік інформації. Саме інформація тримає логістичну систему матеріального потоку «відкритою» в розумінні здатності пристосуватися до нових умов. Для забезпечення гнучкої, орієнтованої на споживача, логістичної системи необхідно, щоб фізична система функціонувала паралельно до інформаційної системи».

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичні ситуації №4, №5.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

ТЕМА: ІНФОРМАЦІЙНІ ЛОГІСТИЧНІ ПОТОКИ ТА ОПЕРАЦІЇ.

Мета: охарактеризувати основні види логістичних потоків, визначити особливості логістичних операцій, проаналізувати логістичний процес.

Студент повинен знати: основні параметри матеріальних та фінансових логістичних потоків, етапи здійснення логістичного процесу, особливості та критерії логістичного ланцюга.

Студент повинен вміти: використовувати фінансові платіжні системи для управління логістичними фінансовими потоками, аналізувати ефективність організації та реалізації логістичного процесу, аналізувати раціональність функціонування логістичного ланцюга.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути основні види логістичних потоків.
2. Охарактеризувати етапи здійснення логістичного процесу.
3. Виокремити особливості логістичних операцій.
4. Проаналізувати складові елементи логістичного ланцюга.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Поняття матеріального потоку. Логістизація матеріальних потоків.
2. Параметри, вимоги, функції матеріального потоку.
3. Класифікація матеріальних потоків.
4. Поняття та особливості фінансового потоку в логістичній діяльності.
5. Класифікація фінансових потоків.
6. Поняття «логістична операція». Класифікація логістичних операцій.
7. Навести приклади функціонування логістичних операцій з матеріальними та інформаційними потоками.
8. Реверсна логістика: характеристика, приклади.

9. Поняття та етапи реалізації логістичного процесу.
10. Інформаційне обслуговування логістичного процесу.
11. Логістичний канал та логістичний ланцюг: визначення, спільні та відмінні риси.
12. Головні ланки логістичного ланцюга. Ознаки, переваги та критерії логістичного ланцюга.
13. Класифікація логістичного ланцюга.
14. Які фактори впливають на формування структури логістичного ланцюга?
15. Пояснити, чому в якості основних характеристик логістичного ланцюга використовують його довжину, ширину і потужність?

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичні ситуації №6, №7, №8.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

ТЕМА: ХАРАКТЕРИСТИКА ЛОГІСТИЧНИХ СИСТЕМ. **ВИДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЛОГІСТИЧНИХ СИСТЕМ.**

Мета: охарактеризувати поняття логістичних систем, визначити особливості інформаційних логістичних систем, проаналізувати основні види інформаційних логістичних систем.

Студент повинен знати: параметри та характеристики логістичних систем, особливості інтегрованих логістичних систем, сучасні види інформаційних логістичних систем.

Студент повинен вміти: проводити порівняльний аналіз ефективності логістичних систем, виокремлювати особливості функціонування основних інформаційних логістичних систем.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути поняття та характеристику логістичної системи.
2. Охарактеризувати рівні агрегації логістичних систем.
3. Виокремити особливості інформаційних логістичних систем.
4. Проаналізувати основні види інформаційних логістичних систем на логістичному ринку.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Визначення логістичної інформаційної системи.
2. У чому проявляються недоліки сучасних трактувань поняття «логістична система»?
3. Мета та властивості логістичних систем.
4. Характеристика інтегрованих логістичних систем.
5. Класифікація логістичних систем.
6. Аналіз підсистем логістичної системи.
7. Рівні агрегації логістичних систем.

8. Особливості інформаційних логістичних систем.
9. Характеристика системи цілей (дерева цілей) інформаційної логістичної системи.
10. Інформаційні логістичні системи в Україні.
11. Видова характеристика інформаційних логістичних систем: EDI та її модулі, MRP та MRP II, «Just-in-time» (JIT), KANBAN, OPT, DRP-I та DRP-II, SCM (supply chain), SAP SRM тощо

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичні ситуації №10, №11.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5

ТЕМА: ОСНОВНІ ЗАСАДИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ. ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС.

Мета: охарактеризувати поняття логістичного обслуговування, визначити особливості логістичного сервісу, проаналізувати основні види логістичних послуг.

Студент повинен знати: основні види та ключові елементи логістичного обслуговування клієнтів, особливості логістичних послуг, принципи логістичного сервісу.

Студент повинен вміти: диференціювати види логістичних послуг в залежності від типів обслуговування клієнтів, використовувати принципи та вимоги логістичного сервісу для якісної його організації.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути поняття та характеристику логістичного обслуговування.
2. Охарактеризувати логістичні послуги.
3. Виокремити особливості логістичного сервісу.
4. Проаналізувати основні фактори впливу на систему обслуговування клієнта в інформаційно-логістичній діяльності.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Характеристика поняття логістичне обслуговування. Підходи до трактування поняття «обслуговування клієнта».
2. Розкрити значення обслуговування споживачів у сучасному бізнесі та на професійному ринку.
3. Пояснити співвідношення між ціною придбання товару та ціною його споживання. Навести приклади.
4. Види обслуговування клієнта: передпродажне, підчаспродажне, післяпродажне.

5. Суть та особливості «змішаного обслуговування». Які причини його виникнення? Які види діяльності належать до «змішаного обслуговування»?
6. Пояснити терміни: лізинг, хайринг, рейтинг.
7. Характеристика елементів логістичного обслуговування клієнтів.
8. Поняття логістичного сервісу. Вимоги до підсистем логістичного сервісу. Яка різниця між логістичним обслуговуванням та логістичним сервісом?
9. Об'єкт, предмет, принципи логістичного сервісу.
10. Визначити та пояснити фактори, які потрібно враховувати при формуванні підсистеми логістичного сервісу.
11. Поняття, види та особливості логістичної послуги.
12. Пояснити значення основних показників, які характеризують стан логістичного сервісного обслуговування.

ДИСКУСІЙНІ ЗАВДАННЯ

1. Пояснити твердження: «Сам товар – це тільки початок взаємодії із покупцем...» Продовжити твердження власними думками.
2. Пояснити твердження: «Обслуговування споживачів – це каталізатор встановлення партнерських відносин між промисловою фірмою та організацією-споживачем (фізичною особою споживачем)».

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

- 1 Розв'язати практичні ситуації №12, №13. *Умову практичного завдання №13 видає викладач в електронній формі.*

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

ТЕМА: ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА АУТСОРСИНГ В СИСТЕМІ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.

Мета: охарактеризувати поняття інформаційного забезпечення процесу логістичного обслуговування клієнтів, проаналізувати основні види логістичних послуг, які передані на аутсорсинг.

Студент повинен знати: складові елементи процесу інформаційного забезпечення логістичного обслуговування клієнтів, особливості аутсорсингу в інформаційно-логістичній діяльності.

Студент повинен вміти: організувати процес інформаційного логістичного забезпечення на основі сучасних баз даних та систем електронної передачі й обміну даними, використовувати принципи логістичного аутсорсингу для організації ефективної діяльності фірми/компанії.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути етапи процесу інформаційного забезпечення логістичного обслуговування клієнтів.
2. Охарактеризувати концепцію «цикл замовлень».
3. Виокремити особливості логістичного аутсорсингу. Проаналізувати основні фактори розвитку аутсорсингу на вітчизняному логістичному ринку.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Характеристика поняття «логістичне обслуговування клієнта» (ЛОК).
2. Розкрити суть складових процесу обслуговування клієнта в інформаційно-логістичній діяльності. Основні етапи логістичного обслуговування клієнта.
3. Елементи логістичного обслуговування клієнта: показники, стандарти.
4. Суть концепції «цикл замовлень». Основні фази циклу замовлень.

5. Пояснити, у чому полягає відмінність у функціонуванні циклу замовлення з позиції клієнта та з позиції постачальника? Навести приклади.

6. Розкрити суть основних елементів поставки в циклі замовлення.

7. Від яких чинників залежить середня довжина циклу замовлення? Відповідь аргументувати.

8. Основні джерела інформації та даних в системі логістичних інформаційних систем. Комп'ютеризовані бази даних.

9. Основні види та послуги аутсорсингового обслуговування в інформаційно-логістичній діяльності.

10. Переваги та недоліки використання аутсорсингу в логістичному обслуговуванні.

11. За яких умов доцільно передавати свої логістичні процеси послугонадавачу? Відповідь поділити на дві групи чинників за критерієм: зовнішні та внутрішні.

ДИСКУСІЙНІ ЗАВДАННЯ

1. Пояснити твердження: «... Реінжиніринг дає змогу істотно скоротити тривалість усіх дій та фаз, пов'язаних із замовленням...».

2. Підготувати приклади успішного використання реінжинірингу (на основі логістичного аутсорсингу) в інформаційно-логістичній діяльності відомих вітчизняних або закордонних фірм/організацій (як традиційних, так і віртуальних або Інтернет-базованих) на етапі циклу замовлення.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичну ситуацію №14.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7-8

ТЕМА: ЕЛЕКТРОННА ЛОГІСТИКА

ЯК ВИД СУЧАСНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО БІЗНЕСУ .

Мета: охарактеризувати поняття електронної логістики, проаналізувати тенденції розвитку та проблеми електронної логістики в Україні, розглянути основні моделі електронної логістики.

Студент повинен знати: особливості електронної логістики, моделі е-логістики, принципи керування віртуальними підприємствами, рівні логістичних провайдерів.

Студент повинен вміти: аналізувати логістичне обслуговування у віртуальних магазинах, визначати форми організації та моделі функціонування віртуальної інформаційно-логістичної діяльності, проводити аналітичний моніторинг за діяльністю основних суб'єктів віртуальної інформаційної логістики.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути суть електронної логістики.
2. Охарактеризувати стан ринку послуг віртуальної логістики в Україні.
3. Виокремити особливості моделей е-логістики
4. Проаналізувати основні форми організації віртуальної комерційної діяльності.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Передумови розвитку е-логістики.
2. Суть, поняття та мета е-логістики.
3. Особливості та завдання е-логістики.
4. Тенденції та проблеми розвитку ринку електронних логістичних послуг в Україні.
5. Рівні логістичних провайдерів.

6. Принципи е-логістики.
7. Міжнародні стандарти е-логістики.
8. Моделі е-логістики.
9. Віртуальні логістичні підприємства: поняття, особливості, причини виникнення, переваги та недоліки.
10. Організація обслуговування покупців у віртуальних магазинах.
11. Організація доставки товарів придбаних у віртуальних магазинах.
12. Е-моли, як новітня форма е-торгівлі.
13. Електронні торговельні майданчики: характеристика, види, структура.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичні ситуації №15, №16, №17, №18.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 9
ТЕМА: ПАРТНЕРСЬКИЙ МАРКЕТИНГ
У ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСАХ .

Мета: охарактеризувати поняття партнерського маркетингу, проаналізувати основні види систем партнерських стосунків з клієнтами, розглянути особливості логістики скарг.

Студент повинен знати: фактори успішного партнерства, особливості формування програми лояльності клієнтів, принципи керування логістикою скарг.

Студент повинен вміти: формувати та підвищувати рівень лояльності клієнтів, використовувати принципи партнерського маркетингу в логістичній діяльності фірми, аналізувати ефективність систем партнерських стосунків з клієнтами.

ЗАВДАННЯ

1. Розглянути суть партнерського маркетингу.
2. Охарактеризувати поняття «лояльні клієнти».
3. Виокремити особливості логістики скарг.
4. Проаналізувати основні системи партнерських стосунків з клієнтами.

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Суть та мета партнерського маркетингу.
2. Фактори успішного партнерства.
3. Охарактеризувати поняття «лояльні клієнти». Які вигоди можуть отримувати фірми від підвищення рівня лояльності клієнтів?
4. Формування програми лояльності клієнтів: основні етапи.
5. Характеристика логістики скарг.
6. Визначити переваги та недоліки партнерських стосунків у системі «постачальник-покупець». Навести приклади.

7. З якою метою утворюються стратегічні союзи між підприємствами? Навести приклади з практичної діяльності українських та закордонних підприємств.

8. Проаналізувати наступні системи партнерських стосунків з клієнтами:

- CRM (Customer Relationship Management);
- QR (Quick Response);
- ECR (Efficient Consumer Response);
- LR (Lean Retailing);
- та інші системи на вибір студента.

ДИСКУСІЙНІ ЗАВДАННЯ

1. Аргументувати твердження: «... Незважаючи на те, що скарги переважно асоціюються з незадоволенням розлюченого клієнта, процес реагування на скарги необхідно сприймати як центр прибутків, а не центр витрат...». Навести приклади реагування фірм/організацій на скарги клієнтів (описати процедуру подання та задоволення скарги).

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Розв'язати практичну ситуацію №9.

3 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Навчальною програмою з курсу *«Інформаційна логістика»* передбачено виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання. Систематичне самостійне опрацювання навчального матеріалу та своєчасне написання контрольної роботи є важливим і обов'язковим етапом вивчення дисципліни та набуття професійних умінь та навичок. Виконання письмової контрольної роботи передбачає:

- вивчення рекомендованої літератури;
- безпосереднє виконання (написання) контрольної роботи;
- аудиторний захист контрольної роботи.

Успішний захист контрольної роботи є складовою частиною іспиту з дисципліни *«Інформаційна логістика»*.

Розкриваючи питання, необхідно висвітлити теоретичні та практичні аспекти, вказати чинні інструктивно-нормативні документи, відомості з використання практичного досвіду (наводити приклади), сформулювати конкретні особисті зауваження та рекомендації з досліджуваних питань, пропозиції з удосконалення практичних питань, що розглядаються, або теоретичних положень за темою контрольної роботи. Наприкінці кожного питання контрольної роботи слід навести список використаних джерел інформації. Необхідно належним чином оформити титульну сторінку (додаток А), підписати роботу особисто, зазначити дату виконання, у визначені терміни (за 10 днів до початку сесії!) здати та зареєструвати роботу на кафедрі документознавства та інформаційної діяльності для перевірки. Незареєстровані роботи перевіряти не підлягають.

ПОРЯДОК ВИБОРУ ВАРІАНТА КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант контрольної роботи вибирається студентом відповідно до порядкового номера студента в заліково-екзаменаційній відомості (або в журналі старости групи). Кожен варіант контрольної роботи складається з двох питань. Якщо студентів у групі більше ніж 20 осіб, то, починаючи із 21 особи й надалі, номер варіанта студент вибирає, сумуючи дві останні цифри власної залікової книжки (номер залікової книжки та суму двох останніх цифр студент особисто записує в таблицю, наведену в додатку Б).

ОФОРМЛЕННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

При оформленні контрольної роботи слід дотримуватися таких вимог:

- титульний аркуш оформити відповідно до наведеного зразка в додатку А;
- контрольна робота виконується рукописно у звичайному учнівському зошиті;
- відповіді на поставлені запитання повинні містити визначення основних термінів і понять, посилання на законодавчі та нормативні акти (при потребі), вичерпно й лаконічно розкривати суть проблеми;
- перелік використаної літератури.

**ПЕРЕЛІК ВАРІАНТІВ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ
З ДИСЦИПЛІНИ «ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА»**

ВАРІАНТ №1

1. Етапи розвитку логістики.
2. Характеристика вітчизняних логістичних систем (за вибором студента).

ВАРІАНТ №2

1. Дефініції логістики.
2. Характеристика логістичної системи оптимізації закупівельної діяльності компанії –SRM (Supplier Relationship Management).

ВАРІАНТ №3

1. Мета, завдання, предмет та об'єкт логістики.
2. Характеристика логістичної системи електронного обміну даними – EDI (Electronic Data Interchange).

ВАРІАНТ №4

1. Логістичний сервіс.
2. Характеристика логістичної моделі управління логістичними ланцюжками – SCM (Supply Chain management).

ВАРІАНТ №5

1. Концепція логістики.
2. Характеристика логістичної системи керування і планування розподілу продукції тощо – DRP (Distribution Requirements Planning).

ВАРІАНТ №6

1. Тенденції та перспективи розвитку сучасної логістики.
2. Характеристика логістичної системи оптимізованих виробничих технологій – OPT (Optimized Production Technologies).

ВАРІАНТ №7

1. Характеристика інформаційної логістики.
2. Характеристика логістичної системи KANBAN.

ВАРІАНТ №8

1. Інформаційні логістичні потоки.
2. Характеристика логістичної системи «точно в термін» - JIT («Just-in-time»).

ВАРІАНТ №9

1. Принципи організації логістичної інформації.
2. Характеристика логістичної системи планування потреб у матеріальних ресурсах – MRP (Materials Requirements Planning)

ВАРІАНТ №10

1. Бізнес-процеси в інформаційній логістиці.
2. Конфлікт цілей в логістиці.

ВАРІАНТ №11

1. Логістичні інформаційні системи.
2. Матеріальні логістичні потоки.

ВАРІАНТ №12

1. Еволюція поняття інформаційна логістика.
2. Форми логістичних інтеграцій.

ВАРІАНТ №13

1. Фінансові логістичні потоки.
2. Інформаційна логістика в Україні: тенденції розвитку та проблеми функціонування.

ВАРІАНТ №14

1. Логістичні операції.
2. Конкурентоспроможність електронної інформаційної логістики в Україні.

ВАРІАНТ №15

1. Логістичні ланцюги.
2. Віртуальні логістичні підприємства.

ВАРІАНТ №16

1. Характеристика логістичної системи.
2. Моделі та особливості електронної логістики.

ВАРІАНТ №17

1. Інформаційні логістичні системи.
2. Інтернет-логістика як вид сучасного бізнесу.

ВАРІАНТ №18

1. Суть та види обслуговування споживачів в логістиці.
2. Логістика скарг.

ВАРІАНТ №19

1. Аутсорсинг в процесі логістичного обслуговування.
2. Класифікація логістичних систем.

ВАРІАНТ №20

1. Формування партнерських стосунків «постачальник-клієнт».
2. Елементи логістичного обслуговування.

4 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

Успішне та ґрунтовне вивчення дисципліни «Інформаційна логістика» передбачає самостійну та індивідуальну роботу магістрів над складними темами, вивчення яких вимагає вдумливого та творчого підходу. Самостійна та індивідуальна робота магістра передбачає самостійне засвоєння тих питань теми, які не входять до лекційного матеріалу, а також таких, що пропонуються для обговорення на практичних заняттях і потребують більш детального вивчення. Більшість тем, які винесені на самостійне вивчення, покликані допомогти магістру більш якісно підготуватися до аудиторних занять, здобути вищий бал у процесі рейтингового контролю знань, глибше засвоїти основні поняття, теоретичний матеріал з навчальної дисципліни.

Результати виконання самостійної роботи магістра і засвоєння матеріалу з певної теми можуть бути перевірені та оцінені на практичних заняттях відповідними рейтинговими балами в таких формах:

- усне опитування;
- перевірка та захист письмових робіт з питань теми (контрольна робота);
- тестування;
- інформаційне повідомлення;
- реферат;
- різні види дослідної роботи;
- іспит.

Індивідуальна робота магістрів з вивчення курсу «Інформаційна логістика» передбачає такі види робіт:

- 1) робота студентів на аудиторних заняттях (виконання індивідуальних дослідно-творчих завдань тощо);
- 2) індивідуальне консультування викладачем магістрів з тематики курсу при написанні контрольної роботи та підготовки до іспиту.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

1. Розвиток та проблеми становлення інформаційної логістики в Україні.
2. Науковий аналіз генезису поняття «інформаційна логістика».
3. Сучасні види логістичних інформаційних систем в діяльності українських та закордонних підприємств.
4. Форми здійснення аутсорсингу в системі логістичного обслуговування.
5. Логістичний сервіс.
6. Фактори розвитку інформаційної логістики в умовах глобалізації ринкових відносин.
7. Сервісні потоки в інформаційній логістиці.
8. Моделі, що використовуються в логістичній діяльності.
9. Інноваційні логістичні стратегії організації.
10. Інтеграція підприємств України в глобальну логістичну мережу.
11. Сучасні інформаційні та Інтернет-технології логістичного управління.
12. Логістичні інтеграції.
13. Логістика посередництва. Логістика скарг.
14. Бізнес-моделі в інформаційній логістиці.
15. Е-моли, як перспективна форма віртуальної торгівлі.
16. Інтернет-представництва бізнес-структур в інформаційно-логістичній діяльності.
17. Організація надання інформаційних послуг в е-логістиці.
18. Бенчмаркінг в організації та веденні інформаційно-логістичної діяльності.
19. Логістичний реінжиніринг.
20. Інформаційне моделювання логістичних процесів.

5 СИТУАЦІЙНІ ВПРАВИ

Завдання 1. Виконайте детальний аналіз характеристик концепцій логістики, що наведені в наукових працях дослідників логістики. Складіть порівняльну таблицю точок зору авторів.

Який підхід до визначення концепції логістики, на Вашу думку, розкриває її у більш повному обсязі? Враховує сучасні зміни на ринку та впливи цифрових технологій? Чи слід змінити формулювання концепції логістики за сучасних умов глобалізації ринкових відносин?

Завдання 2. Розподіліть періоди логістики (*концепція загальної відповідальності, дологістичний; неологістичний; класичний*) згідно їх характеристики:

а) інтеграція логістичних підходів у всі процеси підприємницької діяльності;

б) застосування логістичного підходу в організації та управлінні ринковими процесами у всій економіці;

в) поєднання функцій постачання, виробництва, зберігання, розподілу в єдиному координаційному підрозділі;

г) вихід логістичної системи за межі економічного середовища та врахування соціальних, екологічних та політичних аспектів.

Завдання 3. Агрофірма «Німшин» спеціалізується на виробництві м'ясо-молочної продукції. Агрофірма відноситься до підприємства середніх розмірів, оскільки кількість працівників складає біля 300 осіб. Для забезпечення потреб виробництва в матеріальних ресурсах створена система матеріально-технічного забезпечення (МТЗ), основними функціями якої є: планування закупівель, вибір постачальників та укладання договорів, організація зберігання, комплектації та доставки матеріальних ресурсів підрозділам-замовникам, управління виробничими запасами. Загалом, система МТЗ агрофірми «Німшин» функціонує

задовільно – фірма має налагоджений механізм забезпечення виробництва всіма необхідними матеріальними ресурсами. Проте, система МТЗ агрофірми має суттєві недоліки, адже виконання окремих функцій з МТЗ покладене на керівників фірми та працівників окремих виробничих підрозділів. Так, планування потреби в матеріально-технічних ресурсах займається заступник голови правління з виробництва та заступник голови правління з фінансових питань за участю керівників функціональних підрозділів, які надають вихідну інформацію для формування плану матеріально-технічного забезпечення. За забезпечення матеріальними ресурсами для рослинництва (насінням, засобами захисту рослин тощо) – відповідає головний агроном агрофірми; за забезпечення технічними засобами – головний інженер. Договори з фірмами-постачальниками укладає тільки голова правління агрофірми.

Запитання:

1. Чому система МТЗ агрофірми не може працювати оптимально?
2. Які недоліки системи МТЗ Ви можете назвати?
3. Які організаційні зміни в системі МТЗ агрофірми «Німшин» можна запропонувати?

Завдання 4. За результатами аналізу поняття інформаційної логістики прослідкувати наукову і технічну складові її розвитку, спрямованість і можливу результативність. Результати представити у формі таблиці.

Завдання 5. Здійснити пошук інформації про інформаційну логістику на різних веб-сайтах. Проведіть пошук і складіть список корисних сайтів з короткою аналітичною довідкою.

Завдання 6. Ознайомитися з наведеними нижче визначеннями терміну «фінансовий потік». Провести критичний аналіз наведених трактувань і обґрунтувати правильне визначення терміну «фінансовий потік».

Визначення 1. Фінансовий потік це спрямований рух фінансових засобів, що циркулюють у логістичній системі, а також між логістичною системою і зовнішнім середовищем, необхідних для забезпечення ефективного руху визначеного товарного потоку.

Визначення 2. Фінансовий потік це спрямований рух цінних паперів, що циркулюють у логістичній системі, а також між логістичною системою і зовнішнім середовищем, необхідних для забезпечення ефективного руху визначеного товарного потоку.

Визначення 3. Фінансовий потік це спрямований рух грошових коштів, що циркулюють у логістичній системі, а також між логістичною системою і зовнішнім середовищем, необхідних для забезпечення ефективного руху визначеного товарного потоку.

Завдання 7. Визначити та вказати основні потоки, які функціонують між окремими ланками логістичного ланцюга (рис. 7.1.)

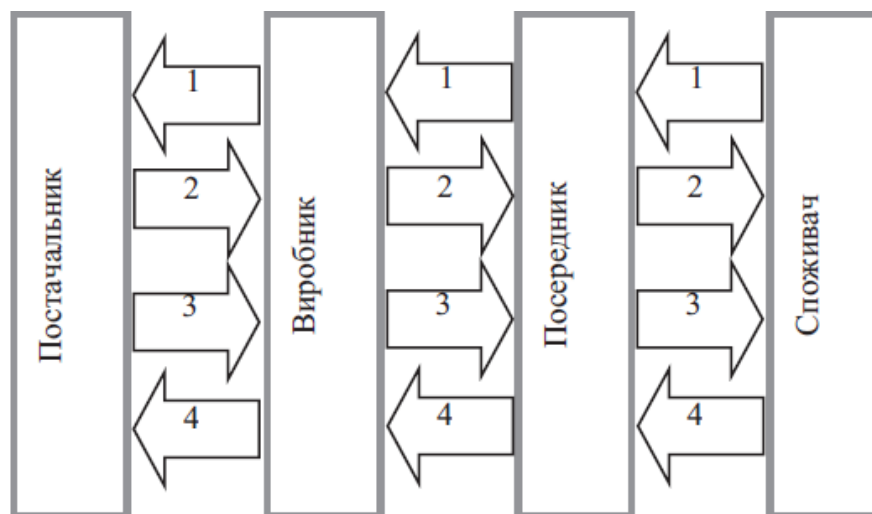


Рис. 7.1 – Схеми логістичних ланцюгів

Завдання 8. Компанія Nike, яка спеціалізується на виробництві спортивного одягу та взуття, провела докорінну реорганізацію європейської дистрибуційної мережі. Спочатку компанія Nike в Європі працювала через місцевих дистриб'юторів в кожній країні. Коли ринок значно зріс, компанія викупила своїх дистриб'юторів та перетворила викуплені компанії в дочірні

підприємства. Дистриб'ютори працювати автономно, рівень обслуговування різнився в кожній країні. Не існувало ніякої координації в сфері розподілу товарів. Для покращення ситуації компанія Nike вирішила централізувати свою діяльність в Європі. Для цього був створений Європейський центр дистрибуції (м. Лаакдаль, Бельгія). Централізована діяльність (після прибуття товарів в Лаакдаль) здійснювалася в кілька етапів:

- вивантаження контейнерів з барж, нанесення штрих-кодів на ящики з виробами, розміщення на спеціальних паллетах;
- проходження контролю якості (перевірка розмірів, виявлення дефектів тощо) та відправка на склад;
- коли підходить дата постачання, продукцію перевозять на ділянку сортування та розподілу. Опрацювання замовлень здійснюється за допомогою комп'ютерного терміналу;
- потім продукція переміщується у відділ обробки де здійснюється її маркування та пакування;
- коробки з товаром автоматично збираються у партії відправлення згідно замовлення та країни призначення. Товари готові до відправлення.

Запитання:

1. Які недоліки мала система дистрибуції компанії Nike до реорганізації?
2. Яким чином реорганізований логістичний процес забезпечує конкурентні переваги для компанії Nike?
3. Що дало змогу компанії Nike забезпечувати та дотримуватися єдиних стандартів обслуговування клієнтів в Європі?

Завдання 9. Компанія Ace Dairies спеціалізується на постачанні молока і молочних продуктів додому клієнтам. Останні 12 років за молочні продукти в компанії відповідає Роджер Смітерам. Його продукція — це комбінація товарів (продуктів, які він доставляє) і послуг (операцій, що виконуються в процесі доставки споживачам). Усі операції забезпечує інформаційна система, що генерує в собі інформацію про: понад 500 споживачів, з якими співпрацює

Роджер; обсяги звичайних і спеціальних замовлень; точки споживання, в які необхідно доставити молочну продукцію; способи оплати за доставлену продукцію і т. д.

Кожного дня інформаційна система вираховує ймовірний обсяг продажів всіх видів продукції на найближчі два дні. Роджер додає до отриманої суми конкретну надбавку для надійності, яка враховує можливі коливання і передає своє замовлення в компанію U. D., що розміщена в м. Тотнесі і розташована від місцезнаходження компанії Ace Dairies на відстані 150 км. Для молочарів Уелса і південно-східної частини Англії склад-сховище компанії U. D. слугує оптовим підприємством. На наступний вечір продукція надходить на проміжні склади сховища в м. Кемборні, а звідти партії для Роджера перевозяться на молочний склад у Хейлі. О 5.30 ранку наступного дня Роджер забирає замовлення з «холодного складу» і починає розвозити його своїм споживачам. Зазвичай процес розвезення триває до 13.30 год., але по п'ятницях ця поїздка потребує у нього більше часу, оскільки в цей день він отримує гроші за продукти, а тому час та його маршрут закінчується о 15.00 год.

Компанія Ace Dairies має ряд специфічних проблем, пов'язаних, наприклад, з коливанням денного попиту на молочну продукцію. За цих умов Роджеру доводиться формувати «свій» запас. Він не може зберігати багато продукції, оскільки у молочних продуктів малий термін придатності, а тому все, що зразу не доставляється споживачам (тобто залишок) необхідно викидати. Роджер поставив мету знизити відходи до 2% загального обсягу продажів. Також у нього виникають проблеми з обслуговуванням під час канікул або коли в компанії U. D. виникають труднощі з доставкою. Ймовірно існує ще одна проблема, яка досить хвилює Роджера — це підтримка обсягу продажів упродовж тривалого часу. Попит на доставку продукції безпосередньо додому споживачам знижується, оскільки люди частіш за все купують молочні продукти в супермаркетах. У зв'язку з цим число молочарів у Хейлі скоротилось з десяти до трьох за останні роки. Більшість покупців Роджера купують у нього молочні продукти упродовж декількох років. Однак він

старається залучити і нових клієнтів, вербуючи замовників, роздаючи листівки, організовуючи спеціальні пропозиції, розширюючи асортимент продуктів тощо.

Запитання:

1. Проаналізуйте діяльність компанії Ace Dairies і вкажіть на конкретні види її діяльності, що стосуються сфери логістики.
2. Охарактеризуйте основні проблеми компанії Ace Dairies, що пов'язані саме з логістикою.

Завдання 10. Компанія «АТБ-маркет» займається роздрібною торгівлею продуктами харчування. Представлена в усіх регіонів України (налічує більше 1000 магазинів). На початку своєї діяльності товар в магазин компанії доставлявся напряму, постачальниками. Але така ситуація не влаштувала компанії, оскільки мережа стрімко розросталася. Компанія «АТБ-маркет» почала позиціонувати себе як сітьового ріелтора, що проводить політику низьких цін тому, вона повинна була шукати найбільш низькі цінові пропозиції від постачальників. Компанія почала закуповувати великі партії товару та орендувати старі складські приміщення для їх зберігання. Їх реконструкції обходилася дорого. Коли кількість магазинів в мережі ще зросла, а витрати на транспортування, зберігання та адміністрування товарних потоків склали близько 50-70 млн. на рік, компанія прийняла рішення про необхідність зниження логістичних витрат та будівництва власного розподільчого центру. Також, виникла необхідність зниження витрат від недопостачання, які при великій кількості магазинів могли складати декілька млн. грн. в місяць. Компанія побудувала перший розподільчий центр (РЦ) в Дніпропетровському регіоні. Сьогодні продовжує співпрацю з логістичною компанією «Логістик Юніон», яка повністю взяла на себе логістичне обслуговування. Через РЦ компанії, в середньому, кожного дня проходить до 4 тис. т товару. РЦ працює за системою cross-docking (приймання та відправка товару напряму без розміщення в зоні зберігання). Час знаходження товару на складі – максимум 6

днів, а продукти з обмеженим терміном зберігання – не більше 2 днів. За рахунок використання власних розподільчих центрів «АТБ-маркет» знизала логістичні витрати з 6% до 2,61% від товарообігу.

Запитання:

1. За рахунок чого компанія «АТБ-маркет» знизила логістичні витрати використовуючи власні розподільчі центри?

2. Чому побудова нового сучасного розподільчого центру вигідніша компанії аніж оренда старих складських приміщень?

Завдання 11. Аналіз досвіду вітчизняних та закордонних компаній у сфері організації постачання дозволив виявити проблеми, які виникають в процесі постачання. До найтипівіших та найчастіших **проблем** відносяться:

- затримка постачань;
- необхідність постійних перевірок відповідності постачань графіку;
- проблеми пов'язані з ліквідацією, реорганізацією, злиттям постачальників;
- недостатня кількість досвідченого/навченого персоналу;
- дезінформація/нестача актуальної інформації про отримання вантажів;
- необхідність попереднього планування замовлень для спрощення управління складами;
- відтермінування перемовин через складні процедури та правила постачань;
- збільшення вартості постачання у зв'язку із затримкою закупівель (виникає потреба у термінових постачаннях);
- простоювання з організаційних причин;
- неадекватне планування спричиняє зміни в графіку перевезень та стандартного часу поставок;
- пізні повідомлення постачальників про терміни постачань;
- недостатньо чіткі технічні та цінові пропозиції.

Одержана інформація дає можливість комплексно оцінити систему постачання, виявити її сильні та слабкі сторони. Нижче наведений перелік

інструментів та дій, що були розроблені на основі аналізу досвіду вітчизняних та закордонних компаній щодо удосконалення системи постачання:

- використання внутрішньої та зовнішньої системи е-пошти;
- використання системи електронного обміну даними;
- використання комплексної системи баз даних;
- використання штрих-кодів, автоматизованої системи ідентифікації товарів;
- чіткий поділ виконаних закупівель та тих, що плануються;
- використання різних форм контролю в залежності від виду закупівель;
- використання чітких процедур та правил;
- навчання та підготовка персоналу;
- чіткий перелік та специфікація купленого обладнання та матеріалів;
- проведення попередніх перемовин, чітке встановлення часових та інших умов при укладанні контрактів з постачальниками;
- за можливості уникнення змін до контрактів, графіків, специфікацій;
- проведення закупівель у формі, що забезпечує зручність постачання товару, укладання контракту та здійснення контролю;
- заздалегідь встановлені граничні ціни на перевезення та інші послуги;
- встановлення внутрішніх/зовнішніх контрольних показників закупівельної діяльності;
- контроль діяльності постачальників (перевірка досвіду, постійний зв'язок з постачальниками тощо).
- маркетинговий аналіз ринку.

Запитання:

1. Визначити за допомогою яких інструментів та дій можна вирішити основні проблеми, що виникають в процесі постачання.

Завдання 12. Ознайомитися з ситуаційним завданням та дати оцінку рівня логістичних послуг супермаркетів – продавців побутової техніки.

Умова завдання. При покупці різного роду товарів покупці, отримують гарантію на товар. Проте умови, строки та положення у кожних гарантійних

документах різні так само як і різні якості товарів, системи обслуговування, надійності супермаркетів та ін. Розглянемо, такого роду, ситуацію на прикладі відомого супермаркету «Таргет» та щойно введеного в дію – «Альт».

При купівлі побутової техніки у супермаркеті «Таргет» видається гарантійний документ на будь-який товар, термін 1-3 роки, залежно від того, який це товар. У супермаркеті високий рівень обслуговування, вигідні умови оплати, наявні знижки при купівлі кількох видів товару, але доставка товарів – платна. У покупця є такі можливості: замовити такий товар, який потрібен саме йому, повернути чи замінити товар, отримати консультацію по асортименту, брошурки про різного роду товар та про його якість. Головним недоліком є те, що ціна товарів дуже висока. «Таргет» – це дуже відомий супермаркет, якому довіряють люди і товари тут високої якості. Цей супермаркет бере участь у маркетингових програмах, дає рекламні матеріали.

При купівлі побутової техніки у супермаркеті «Альт» також видається гарантійний документ на будь-який товар, термін 1–3 роки, залежно від того, який це товар. У супермаркеті обслуговування на високому рівні, при купівлі товарів знижок практично немає, доставка товарів безкоштовна, ціни помірні. Супермаркет «Альт» не такий відомий, як «Таргет», тут менше постійних клієнтів, продукція покупцями ще мало перевірена в побуті, але її якість висока. Цей супермаркет знаходиться у самому центрі м. Харкова, його розташування дуже зручне та вигідне для клієнтів. Супермаркет «Таргет» існує на ринку товарів та послуг довше, ніж супермаркет «Альт».

Запитання:

А) до студента як до покупця побутової техніки

1. У якому супермаркеті, на Ваш погляд, буде вигідніше купувати товар?
2. Де, на Ваш погляд, товар буде надійнішим та якіснішим?
3. Чому в супермаркетах різні умови купівлі товарів, хоча самі товари майже однакові?

4. Які є недоліки в роботі супермаркетів? Як їх усунути з користю для покупця?

Б) до студента як до менеджера-логіста

1. Якщо супермаркет «Альт» отримає довіру клієнтів, то чи збільшиться кількість покупців порівняно з супермаркетом «Таргет»?

2. У якого з супермаркетів конкурентоспроможність на цей момент вища?

3. Які логістичні послуги мусить надавати додатково супермаркет «Альт»?

4. Чи треба супермаркету «Альт» вносити корективи в організацію розподільчої логістики?

Завдання 13. Умову завдання викладач видає в електронній формі.

Завдання 14. Сьогодні в Україні багато фірм та підприємств віддають перевагу при постачанні ресурсів не підприємствам-виробникам, а логістичним компаніям-посередникам. Так, ВАТ «Пресмаш» з метою зменшення витрат на постачання ресурсів формувало прямі комерційні зв'язки з виробниками ресурсів. Проте, сьогодні підприємство працює з постачальниками ресурсів за іншою схемою. А саме: підприємство укладає довгострокові договори на постачання товарів з фірмою-посередником (оптовою торговою компанією), яка виконує розподільчі функції, має свої склади, транспорт тощо. План-графік постачання складається відділами управління ВАТ «Пресмаш» та узгоджується з постачальником. Замовлення на постачання ресурсів оформляють у вигляді специфікації до договору, яка є його невід'ємною частиною. Сформоване замовлення одночасно є і замовленням, і документом, що реєструє поставку та отримання товару.

Запитання:

1. Проаналізувати, чому закупівля у посередника може бути вигідніша ніж, безпосередньо, у виробника?

Завдання 15. Визначити до яких систем належать наведені нижче поняття й терміни та заповнити таблицю 15.1.

Аукціон, портал, еквайер, НТТР, емітент, банер, транзакція, WWW, браузер, домен, Інтернет-магазин, FTP, гіпертекст, процесинг, сервер, хост, торговельний майданчик, дебетова картка, HTML, е-мол, таргетинг, сайт, електронний чек, інтерфейс, B2B, B2C, брендинг, авторизація, е-біржа, провайдер, смарт-картка, е-торговий майданчик.

Таблиця 15.1

Організаційна система е-комерції	Система комунікацій	Система платежів	Система маркетингу і реклами

Завдання 16. Визначити, які елементи забезпечують технологічні операції в е-магазині, навести приклади і скріншоти. Заповнити таблицю 16.1 та зробити висновки.

Таблиця 16.1

№	Технологічна операція	Структурний елемент Інтернет-магазину (опис+скріншот конкретного прикладу)
1	Ознайомлення з е-магазином	
2	Пошук товару	
3	Консультації відвідувачів	
4	Відбір товару	
5	Розрахунки за відібраний товар	
6	Отримання придбаного товару	

Завдання 17. Проаналізувати роботу Інтернет-магазинів однієї товарної спеціалізації (на вибір студента та за узгодженням із викладачем) та визначити найкращі за рейтингом три е-магазини. Результати представити у таблиці 17.1 та зробити висновки.

Таблиця 17.1

№	Товарна спеціалізація	Е-адреса, назва Інтернет-магазину	Товарні підгрупи, кількість товарів	Особливості основних технологічних операцій та структурних елементів
1				
2				
3				

Завдання 18. Детально проаналізувати технологію роботи, структурні елементи, асортимент товарів Інтернет-магазину (на вибір студента, за узгодженням з викладачем). Результати представити у таблиці 18.1, надати скріншоти ключових елементів е-магазину та зробити висновок.

Таблиця 18.1

№	Досліджуваний структурний елемент або функція	Характеристики структурного елемента або функції	Аналіз структурного елемента або функції
1	Web-вітрина	<i>наявність, особливості оформлення, інформація про навігацію в магазині</i>	
2	Інформаційний каталог	<i>наявність, структура, особливості пошуку інформації</i>	
3	Товарний каталог	<i>структура, основні групи (підгрупи) товарів, особливості пошуку необхідних товарів</i>	
4	Ознайомлення з товаром	<i>особливості подачі інформації про обраний товар (зображення, словесний опис, коротка технічна характеристика, ціна, інша інформація тощо)</i>	
5	Відбір товару	<i>завдання кількості обраного товару, технологія відбору товару в кошик клієнта</i>	
6	Кошик клієнта	<i>процедура перегляду, структура кошика, процедура заміни вмісту кошика</i>	
7	Реєстрація клієнтів	<i>структура і зміст картки реєстрації при першому відвідуванні, процедура реєстрації при наступних відвідуваннях</i>	
8	Оформлення замовлення	<i>процедура остаточного підтвердження замовлення</i>	

9	Розрахунок за обраний товар	<i>можливі форми та засоби оплати, додаткова інформація</i>	
10	Доставка товарів	<i>можливі способи доставки товарів, регіони і терміни доставки, вартість доставки, додаткова інформація</i>	
11	Надання знижок	<i>наявність системи знижок</i>	
12	Додаткові функції та інформація	<i>функції та інформація, які безпосередньо не стосуються продажу основних товарів, але дозволяють збільшити кількість відвідувачів магазину (партнерська програма, новини, чат тощо)</i>	

Джерела:

1. Кислий В. М., Біловодська О. А., Олефіренко О. М., Смоляник О. М. Логістика: Теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 360 с. – *завдання №2, 3, 7, 8, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18.*

2. Сумець О. М. Логістика: теорії, ситуації, практичні завдання / Частина 1. Логістика як інструмент ринкової економіки: навчальний посібник. 2-е вид., доп. Київ: «Хай-Тек Прес», 2010. 344 с. – *завдання №1, 6, 9*

3. Чухрай Н.І. Логістичне обслуговування: підручник. Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2006. 284 с. – *завдання №12*

6 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ
ДЛЯ КОНТРОЛЮ ТА АТЕСТАЦІЇ ЗНАНЬ
З ДИСЦИПЛІНИ «ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА»

ПИТАННЯ НА КОЛОКВІУМ

1. Історичні періоди розвитку логістики.
2. Тенденції розвитку сучасної логістики.
3. Формування дефініції терміна «логістика».
3. Мета, завдання, об'єкт та предмет логістики.
4. Концепція логістики.
5. Передумови виникнення інформаційної логістики.
6. Трактатування поняття «інформаційна логістика».
7. Об'єкт, предмет, мета та завдання інформаційної логістики.
8. Інформаційні логістичні потоки.
9. Матеріальні логістичні потоки.
10. Фінансові логістичні потоки.
11. Логістичні операції. Приклади логістичних операцій з матеріальними та інформаційними логістичними потоками.
12. Реверсна логістика. Логістичні інтеграції. Приклади.
13. Логістичні процеси.
14. Логістичні ланцюги.
15. Поняття та характеристика логістичної системи.
16. Характеристика інформаційної логістичної системи.
17. Характеристика ЛІС – EDI, Supply Chain.
18. Характеристика ЛІС – KANBAN, «Just-in-time».
19. Поняття «логістичне обслуговування».
20. Види обслуговування клієнта.
21. Змішане логістичне обслуговування.
22. Елементи логістичного обслуговування клієнтів.

23. Логістичний сервіс. Об'єкт, предмет, мета, принципи логістичного сервісу.
24. Поняття, особливості та види логістичних послуг.
25. Складові процесу логістичного обслуговування клієнта (ЛОК)
26. Етапи, показники та стандарти логістичного обслуговування клієнта.
27. Концепція «цикл замовлення». Основні фази циклу замовлення.
28. Інформаційне забезпечення процесу ЛОК.
29. Переваги/недоліки аутсорсингу в логістиці. Види аутсорсингу в логістиці.
30. Суть та мета партнерського маркетингу в логістиці.
31. Поняття «лояльні клієнти». Формування програми лояльності клієнтів.
32. Системи партнерських стосунків з клієнтами – QR (Quick Response), CRM.
33. Системи партнерських стосунків з клієнтами – ECR, LR (Lean Retailing).
34. Логістика скарг.
35. Переваги/недоліки партнерських стосунків «постачальник-покупець» в логістиці. Приклади.
36. Передумови розвитку е-логістики. Особливості та принципи е-логістики.
37. Поняття, мета, завдання, об'єкт та предмет е-логістики.
38. Перспективи розвитку та проблеми інформаційної логістики в Україні.
39. Види логістики (характеристика 1PL-5PL).
40. Тенденції розвитку логістичних послуг в Україні.
42. Міжнародні стандарти е-логістики.
43. Моделі е-логістики.
44. Віртуальні логістичні корпорації та підприємства: поняття, особливості, переваги та недоліки.
45. Конфлікт цілей в логістиці.
46. Переваги використання інформаційної логістики в діяльності підприємства/організації.
47. Параметри та принципи логістичних інформаційних потоків.
48. Складові елементи інформаційної логістики: характеристика.

49. Віртуальна логістика: особливості функціонування та характеристика.
50. Інтернет-торгівля та логістика в електронному інформаційно-логістичному просторі: інструменти та засоби функціонування.

ПЕРЕЛІК ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ ПИТАНЬ
З ДИСЦИПЛІНИ «ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА»

1. Етапи розвитку логістики.
2. Дефініції логістики.
3. Мета, завдання, предмет та об'єкт логістики.
4. Основні поняття логістики.
5. Концепція логістики.
6. Тенденції та перспективи розвитку сучасної логістики.
7. Характеристика інформаційної логістики.
8. Інформаційні логістичні потоки.
9. Принципи організації логістичної інформації.
10. Бізнес-процеси в інформаційній логістиці.
11. Логістичні інформаційні системи.
12. Еволюція поняття інформаційна логістика.
13. Матеріальні логістичні потоки.
14. Фінансові логістичні потоки.
15. Логістичні операції.
16. Логістичні ланцюги.
17. Логістичні процеси.
18. Характеристика логістичної системи.
19. Класифікація логістичних систем.
20. Інформаційні логістичні системи.
21. Суть та види обслуговування споживачів в логістиці.

22. Елементи логістичного обслуговування.
23. Логістичний сервіс.
24. Етапи логістичного обслуговування клієнта.
25. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування клієнта.
26. Аутсорсинг в процесі логістичного обслуговування.
27. Формування партнерських стосунків «постачальник-клієнт».
28. Сучасні логістичні системи партнерських стосунків з клієнтами.
29. Логістика скарг.
30. Інтернет-логістика як вид сучасного бізнесу.
31. Розвиток електронної логістики.
32. Моделі та особливості електронної логістики.
33. Віртуальні логістичні підприємства.
34. Конкуренентоспроможність електронної інформаційної логістики підприємств в Україні.
35. Інформаційна логістика в Україні: тенденції розвитку та проблеми функціонування.
36. Форми логістичних інтеграцій.
37. Конфлікт цілей в логістиці.
38. Характеристика логістичної системи планування потреб у матеріальних ресурсах – MRP (Materials Requirements Planning)
39. Характеристика логістичної системи «точно в термін» - JIT («Just-in-time»).
40. Характеристика логістичної системи KANBAN.
41. Характеристика логістичної системи оптимізованих виробничих технологій – OPT (Optimized Production Technologies).
42. Характеристика логістичної системи керування і планування розподілу продукції тощо – DRP (Distribution Requirements Planning).
43. Характеристика логістичної моделі управління логістичними ланцюжками – SCM (Supply Chain management).

44. Характеристика логістичної системи електронного обміну даними – EDI (Electronic Data Interchange).

45. Характеристика логістичної системи оптимізації закупівельної діяльності компанії –SRM (Supplier Relationship Management).

46. Характеристика вітчизняних логістичних систем (на прикладі підприємств зв'язку, поштового сервісу, залізничного, повітряного, автомобільного транспорту).

47. Оцініть твердження: «Сам товар – це тільки початок взаємодії із покупцем». Відповідь аргументуйте.

48. Оцініть твердження: «Обслуговування споживачів – це каталізатор встановлення партнерських відносин між промисловою фірмою та організацією-споживачем». Відповідь аргументуйте.

49. Поясніть термін «змішане обслуговування». Наведіть приклади.

50. Охарактеризуйте аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Назвіть основні переваги та недоліки використання аутсорсингу.

51. Порівняйте рівень розвитку логістичних послуг в Європі та Україні. Окресліть перспективи розвитку цього ринку.

52. Оцініть твердження: «...Важливим етапом формування політики логістичного обслуговування є встановлення зворотнього зв'язку з покупцем для забезпечення відповідності послуг потребам покупців...» Відповідь аргументуйте

53. Визначте основні джерела системи логістичної інформаційної системи.

54. За яких умов доцільно передавати свої логістичні процеси послуго надавачу? Відповідь поділіть на дві групи чинників за критерієм: зовнішні чи внутрішні.

55. Доведіть, що обслуговування клієнта – це сфера зацікавлення не лише спеціалістів з маркетингу, а й логістичних менеджерів.

56. Поясніть суть поняття «лояльний клієнт» та наведіть приклади вигод, які можуть отримувати підприємства від підвищення рівня лояльності клієнтів.

57. Оцініть твердження: «...Незважаючи на те, що скарги переважно асоціюються з незадоволенням розлюченого клієнта, реагування на скарги необхідно сприймати як центр прибутків, а не центр витрат...» Відповідь аргументуйте.

58. Оцініть твердження: «...Підвищення рівня обслуговування і зростання обсягів продаж супроводжується також зростанням витрат логістики обслуговування клієнта...» Відповідь аргументуйте.

59. Розкрийте зміст сучасних концептуальних положень логістики

60. Наведіть приклади логістичних операцій з матеріальними та інформаційними потоками.

61. Інтернет-логістика у вітчизняній Інтернет-торгівлі.

62. Види логістики.

63. Інформаційні, фінансові та сервісні потоки в логістичній діяльності.

64. Аналіз дефініцій «інформаційна логістика».

65. Характеристика та особливості інформаційної логістики.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Форма титульного аркуша контрольної роботи

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІФНТУНГ

кафедра документознавства та
інформаційної діяльності

КОНТРОЛЬНА РОБОТА З ДИСЦИПЛІНИ
«ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА»

Варіант ____

Виконав: магістр гр. _____

(прізвище, ініціали)

Особистий підпис _____

Дата виконання роботи _____

Перевірила: доц. Романишин Ю. Л.

рік

ДОДАТОК Б

**Таблиця Б.1. - Вибір варіанта для контрольної роботи з дисципліни
«ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА»**

Варіант	Порядковий номер магістра	Прізвище та ініціали магістра	Дата, особистий підпис студента	ППІ, № залікової книжки (та сума двох останніх цифр), якщо порядковий номер магістра починається з 21
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Горяїнов О. М. Логістика: конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2009. 107 с.
2. Заборська Н. К., Жуковська Л. Е. Основи логістики: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2011.
3. Кальченко А. Г. Логістика: підручник. Київ: КНЕУ, 2003. 284 с.
4. Качуровський В. Є. Логістика. Вінниця: ВВ ВНАУ, 2010. 144 с.
5. Кислий В. М., Біловодська О. А., Олефіренко О. М., Смоляник О. М. Логістика: Теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 360 с.
6. Козак І. А. Інформаційні технології віртуальних організацій: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2005. 336 с.
7. Козак І. А. Телекомунікації в бізнесі: навч. посіб. Київ, 2004. 346 с.
8. Крикавський Є., Чухрай Н. Промисловий маркетинг: підручник. 2-ге вид. Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2004. 472с.
9. Крикавський Є. В., Чухрай Н. І., Чернописька Н. В. Логістика: компендіум і практикум: навч. посібник. Київ: Кондор, 2006. 340 с.
10. Крикавський Є. В. Логістичне управління: підручник. Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2005. 684 с.
11. Крикавський Є.В., Чернописька Н.В. Логістичні системи: навч. посібник. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2009. 264 с.
12. Логістика в Україні: новини, аналітика, дослідження, PR. URL: <https://logistics-ukraine.com/>
13. Олійник А. В. Інформаційні системи і технології у фінансових установах: навч. посіб. Львів: Новий Світ-2000, 2006. 436 с.
14. Полянська А. С. Логістика: навч. посіб. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2015. 215 с.
15. Пономарьова Ю. В. Логістика: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2003. 192 с.

16. Романишин Ю. Л., В. І. Шекета, В. Д. Мельник. Електронна комерція: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2012. 131 с.
17. Рославцев Д. М. Організація і проектування логістичних систем: конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2012. 111 с.
18. Смирчинський В. В. Основи логістичного менеджменту: навч. посіб. Тернопіль: Екон. думка, 2003. 240 с.
19. Сумець О. М. Логістика: теорії, ситуації, практичні завдання. Частина 1. Логістика як інструмент ринкової економіки: навчальний посібник. 2-е видання, доповнене. Київ: «Хай-Тек Прес», 2010. 344 с.
20. Тридід О. М., Азаренкова Г. М., Мішина С. В., Борисенко І. І. Логістика: навч. посіб. Київ: Знання, 2008. 566 с.
21. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування: підручник. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. 292с.
22. Шалева О. І. Електронна комерція: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 216 с.