

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні Вченої ради УДУ імені
Михайла Драгоманова

“30” вересня 2023 р.

Протокол № _____

Проректор з навчально-методичної
роботи

Проф. Роман ВЕРНИДУБ



ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

ЛОГІСТИКА У СФЕРІ ПОСЛУГ

освітньо-професійної програми	Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа
галузі знань	01 Освіта/Педагогіка
спеціальності	015 Професійна освіта

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Шифр за навчальним планом **ПП06**

УДК 656:338.46](073)

Розробник програми:

Зубар Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, доцент, професор кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Рецензенти:

Любарець Владислава Вікторівна, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри менеджменту та інноваційних технологій соціокультурної діяльності Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Ратушенко Антоніна Тарасівна, кандидат технічних наук, доцент, завідувач кафедри технології харчування Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна».

Обговорено та рекомендовано до друку на засіданні Науково-методичної ради УДУ імені Михайла Драгоманова «28» листопада 2023 року, протокол № 3 .

Голова НМР _____



УДК 656:338.46](073)
©Видавництво УДУ
імені Михайла Драгоманова, 2023
© Зубар Н.М., 2023

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма нормативної навчальної дисципліни «Логістика у сфері послуг» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців освітнього рівня магістр, галузі знань 01 Освіта/Педагогіка спеціальності 015 Професійна освіта.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Логістика у сфері послуг» є логістичні процеси, форми та закономірності оптимізації логістичних потоків у туризмі, готельному та ресторанному господарстві.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення навчальної дисципліни «Логістика у сфері послуг» базується на знаннях, які студенти отримали після вивчення дисциплін циклу професійної підготовки освітнього рівня бакалавр: «Логістика», «Логістика у ресторанному господарстві», «Основи менеджменту», «Основи маркетингу», «Організація туризму та екскурсійних послуг», «Організація готельно-ресторанного господарства» тощо.

Знання, отримані при вивченні дисципліни, будуть використані при написанні магістерської роботи.

Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Логістика у сфері послуг» є формування системи теоретичних знань, практичних вмінь та навичок щодо методичного апарату логістики в сфері послуг для ефективного управління матеріальними, сервісними, фінансовими та інформаційними потоками у закладах ресторанного, готельного господарства та туризмі на основі концепцій та принципів логістики.

Для досягнення цієї мети перед майбутніми фахівцями ставляться такі *основні завдання*:

- опанування студентами методичним інструментарієм розробки та реалізації завдань логістики у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу;
- здатність до стратегічного бачення проблем та перспектив розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства в Україні;
- здатність до визначення та сприйняття сучасних напрямів у логістиці сфери послуг;
- здатність до логістичної оптимізації діяльності туристичних, готельних та ресторанних закладів;
- здатність до проектування логістичних бізнес-процесів на підприємствах у сфері послуг.
- набуття навиків оцінки наслідків здійснення логістичних рішень.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1.	РН 1. Знати на рівні новітніх досягнень основні концепції сталого розвитку суспільства, освіти і методології наукового пізнання у сфері професійної освіти та туристичної індустрії.	СК 1. Здатність застосовувати і розробляти нові підходи до вирішення задач дослідницького та/або інноваційного характеру і проблем професійної освіти та у галузі туристичної індустрії.
2.	РН 11. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного та готельно-ресторанного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.	СК 8. Здатність здійснювати професійну діяльність на підприємствах туристичної індустрії в межах здобутої кваліфікації.
3.	РН 13. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та готельно-ресторанної справи на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності	СК 10. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів туристичного бізнесу.

II. ОРІЄНТОВНИЙ ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назви модулів і тем	Кількість годин <i>денна форма навчання</i>					Кількість годин <i>заочна форма навчання</i>				
		Аудиторні	Лекції	Практичні	Лабораторн	СРС	Аудиторні	Лекції	Практичні	Лабораторн	СРС
1	Тема 1. Концептуальні основи логістики	4	2	2	-	12	2	1	1		15
2	Тема 2. Логістичне обслуговування споживачів, його основні елементи та етапи	4	2	2	-	12	1	-	1		15
3	Тема 3. Логістика у	6	2	4	-	12	3	1	2		15

	туризмі										
4	Тема 4. Логістика у готельному господарстві	6	2	4	-	12	3	1	2		15
5	Тема 5. Логістика у ресторанному господарстві	6	2	4	-	16	3	1	2		18
Види контролю	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>										
	<i>Контроль самостійної роботи</i>										
	<i>Тестування</i>										
Підсумк. контроль	ЗАЛІК						ЗАЛІК				
Всього годин:		26	10	16	-	64	12	4	8	-	78

На вивчення навчальної дисципліни «Логістика у сфері послуг» відводиться 3 кредити ЄКТС 90 годин.

III. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Концептуальні основи логістики

Логістика – інструментарій ринкової економіки, як фактор підвищення конкурентноздатності підприємства. Вісім правил логістики: товар, кількість, якість, час, місце, споживач, мінімальні витрати, персоніфікованість. Роль та місце логістики в забезпеченні конкурентоспроможності підприємства. Зв'язок логістики з основними функціональними сферами бізнесу.

Об'єкти дослідження логістики: матеріальні, інформаційні, фінансові та сервісні потоки. Правила, завдання та функції логістики. Основні концепції логістики: “планування потреб у матеріалах/ресурсах”, “планування розподілу продукції/ресурсів”, “гнучкого виробництва”, “точно в термін”, “швидкого реагування на попит” та інші.

Сучасна концепція логістики у сфері послуг. Логістичні системи у сфері послуг. Сутність логістичних витрат. Характеристика обслуговуючих потоків у логістиці сфери послуг. Базові поняття логістики у сфері послуг. Логістичний підхід до управління підприємствами у сфері послуг.

Методологічний апарат логістики. Аналіз логістичних систем. Основні принципи системного аналізу.

Тема 2. Логістичне обслуговування споживачів у сфері послуг

Сутність категорій «обслуговування споживачів», логістичне обслуговування», «послуга», «сервіс», класифікації видів сервісного обслуговування. Елементи обслуговування споживачів. Основні складові системи оцінювання рівня обслуговування.

Основні принципи та елементи формування систем обслуговування. Принципи та елементи формування систем обслуговування. Сутність понять управління замовленнями та цикл замовлення. Системний підхід до процесу функціонування системи обслуговування споживачів.

Система логістичного обслуговування споживачів у сфері послуг. Логістичний продукт і логістична послуга. Основні етапи логістичного обслуговування споживачів. Організація логістичного обслуговування замовлень споживачів. Управління замовленнями в системі логістичного обслуговування. Основні характеристики логістичних послуг. Концепції сервісної логістики та методів оцінювання рівня сервісу.

Тема 3. Логістика у туризмі

Економічна ефективність функціонування туризму. Логістичні засади в діяльності туристичних підприємств. Формування логістичних ланцюгів збуту туристичних продуктів. Вертикальна та горизонтальна інтеграції в туризмі.

Управління туристичними фірмами на основі логістичних бізнес-процесів. Логістичний контролінг та розробка збалансованої системи показників на туристичних підприємствах.

Роль сучасних інформаційних технологій (ІТ-технологій) в логістиці, використання логістичного інтегратора – аутсорсера 4 PL- та 5 PL- провайдери . Сучасні ІТ-технології у сфері моделей управління туристичним бізнесом. Логістичний сервіс у туризмі.

Тема 4. Логістика у готельному господарстві

Особливості логістики в готельному бізнесі. Застосування логістики в готельному бізнесі. Логістична модель сталого розвитку сфери послуг.

Організаційна структура логістичної системи управління готельним підприємством, її функції. Оптимізація готельних робіт на основі сіткового планування.

Потенційні можливості, проблеми та умови впровадження логістичної концепції в діяльність готельних підприємств.

Оцінки логістичного потенціалу готельних підприємства, ресурсної та матеріально-технічної баз. Логістичний аутсорсинг в готельному бізнесі.

Тема 5. Логістика у ресторанному господарстві

Передумови розвитку логістики у ресторанному господарстві. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у ресторанному господарстві. Стратегічні напрямки у функціональних сферах логістики у ресторанному господарстві.

Сутність, основні завдання логістики постачання та передумови впровадження у ресторанному господарстві. Логістичний підхід до створення запасів у закладах ресторанного господарства.

Організація доставки матеріальних цінностей за логістичними схемами “точно в термін” та “від дверей до дверей”. Організація доставки

продукції за індивідуальними замовленнями. Сучасні системи доставки вантажів: унімодальні, інтермодальні, термінальні перевезення. Логістична концепція управління виробництвом та її ефективність. Забезпечення гнучкості виробництва: якісної та кількісної. Логістичні системи керування матеріальними потоками у виробництві.

Оптимізація збутової діяльності закладів ресторанного господарства. Світовий досвід вибору збутової стратегії в логістичній системі закладів ресторанного господарства. Специфіка логістичного сервісу у ресторанному господарстві. Надання логістичних послуг як спосіб забезпечення конкурентоспроможності закладу.

IV. Засоби діагностики успішності навчання

Вхідний контроль проходить у письмовій формі і представляє собою набір тестових завдань, за допомогою яких здійснюється перевірка базових знань, необхідних для подальшого вивчення навчальної дисципліни «Логістика у сфері послуг».

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є дискусія, тестування та обговорення теоретичного матеріалу, що передую виконанню практичних робіт, виконання та захист практичних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання доопрацювання додаткових джерел інформації, оцінювання презентацій, вирішення ситуаційних завдань.

У. Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни «Логістика у сфері послуг» проводиться на завершальному етапі її вивчення у формі *заліку*

VI. Інформаційні джерела для вивчення дисципліни

Основна:

1. Зубар Н.М. Логістика у ресторанному господарстві: навч. посіб. /Н.М. Зубар, М.Ю. Григорак. К., Центр учбової літератури, 2010. 307с.
2. Кравченко Т.В. Логістика у ресторанному господарстві. Навчальний посібник. Умань : ФОП Жовтий О.О., 2017. 161 с.
3. Смирнов І.Г. Логістика туризму: Навч. посіб. К.: Знання, 2009. 444 с.

Додаткова:

4. Дудар Т.Г. Основи логістики : навчальний посібник / Т.Дудар, Р.Волошин. К. : Центр учбової літератури, 2012. 171с.
5. Жарська І.О. Логістика: навч. посіб. Одеса: ОНЕУ, 2019. 209с. URL: <http://surl.li/dozbu>
6. Логістика: теорія та практика : навч. посіб. / В.Кислий [та ін.] ; М-во освіти і науки України, Сумський держ. ун-т. К.: Центр учбової літератури, 2010. 359 с.

7. Кононенко, А. В. Логістика: навч. посіб. до виконання практ. робіт / А. В. Кононенко, Ю. О. Романенков, В. П. Гатило. Харків: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т», 2019. 56с. URL: <http://surl.li/dozby>
8. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. Індустрія гостинності в країнах Європи: Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції (4-6 грудня 2018 р.) Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С.152-154.
9. Логістика: Теорія та практика [Електронний ресурс]]: навч. посіб./ Кислий В.М., Біловодська О.А., Олефіренко О.М., Соляник О.М. К: Центр учбової літератури, 2010. 360 с. URL: <http://surl.li/dozcc>
10. Марченко В.М. Логістика: Підручник/ В.М. Марченко, В.В. Шутюк. К.: Видавничий дім «Артек», 2018. 312 с. URL: <http://surl.li/dobew>
11. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: Колективна монографія. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с. URL: [doi 10.31375/978-966-7716-86-8](https://doi.org/10.31375/978-966-7716-86-8)
12. Расулова А. М. Логістичне управління підприємствами ресторанного господарства. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/16_2015/17.pdf
13. Хромов О.П. Логістика : навч. посіб. / О. Хромов. Харків : Бурун Книга, 2012. 223 с.
14. Федорова В.О. Логістика: навчальний посібник / В.О. Федорова, В.В. Блага. Харків.: ФОП Бровін О.В., 2019. 153 с. URL: <http://surl.li/dhnor>
15. Чайка Т.Ю. Визначення та об'єкт логістики готельно-ресторанного бізнесу: еволюція і сучасні підходи // Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: матеріали Всеукр. наук.-прак. інтернет-конф: ВПЦ «Візаві», 2018. С. 281-283. URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/38665>
16. Щербина В.В. Особливості логістичних процесів в готельно-ресторанному бізнесі /Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, № 1 (70), 2020. URL: <http://surl.li/fkcmr>