**Полтавський фаховий коледж**
**Полтавського університету економіки і торгівлі**
Циклова комісія бізнесу й адміністрування

# СИЛАБУС

навчальної дисципліни

## Організація логістичного обслуговування

на 2026-2027 навчальний рік

| | |
|---|---|
| Курс та семестр вивчення | 2 курс, 3 семестр |
| Освітня програма/спеціалізація | «Логістика» |
| Спеціальність | D7 Торгівля |
| Галузь знань | 07 Управління та адміністрування |
| Ступінь вищої освіти | Фаховий молодший бакалавр |

| | |
|---|---|
| ПІБ НПП, який веде дану дисципліну | Захаренко-Селезньова Анжела Миколаївна |
| науковий ступінь і вчене звання | - |
| посада | Викладач вищої категорії |

| | |
|---|---|
| Контактний телефон | +38-066-296-04-56 |
| Електронна адреса | angella.zs.68@gmail.com |
| Розклад навчальних занять | http://schedule.puet.edu.ua/ |
| Консультації | он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 9.00-17.00 |
| Сторінка дистанційного курсу | https://el.puet.edu.ua/ |

## Опис навчальної дисципліни

| | |
|---|---|
| **Мета вивчення навчальної дисципліни** | є формування у здобувачів вищої освіти системних знань, теоретичної бази та практичних навичок щодо ефективної організації процесу обслуговування споживачів у логістичних системах підприємств. |
| **Тривалість** | 5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.) |
| **Форми та методи навчання** | Лекції та практичні заняття в аудиторії (демонстрування, пояснення, бесіда, методи кейсів, вебквесту), самостійна робота поза розкладом |

| | |
|---|---|
| **Система поточного та підсумкового контролю** | Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота<br>Підсумковий контроль: Екзамен |
| **Базові знання** | Наявність знань з основ логістики |
| **Мова викладання** | Українська |

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

| Програмні результати навчання | Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач |
|---|---|
| РН 2. Застосовувати знання, розуміння закономірностей та сучасних досягнень у підприємницькій та торговельній діяльності із професійною метою.<br>РН 3. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.<br>РН 4. Використовувати сучасні комп'ютерні й телекомунікаційні технології обміну та поширення професійно спрямованої інформації у сфері підприємницької та торговельної діяльності.<br>РН 5. Здійснювати пошук, самостійний відбір інформації з різних джерел у сфері підприємницької та торговельної діяльності.<br>РН 14. Визначати потреби споживачів для формування асортименту товарів у підприємницькій та торговельній діяльності. | ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.<br>ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.<br>ЗК 6. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.<br>ЗК 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.<br>ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.<br>СК 1. Здатність враховувати основні закономірності та сучасні досягнення у підприємницькій та торговельній діяльності.<br>СК 2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо діяльності підприємства<br>СК 4. Здатність визначати характеристики товарів і послуг у підприємницькій та торговельній діяльності.<br>СК 5. Здатність здійснювати діяльність із дотриманням вимог нормативно-правових документів у сфері підприємницької та торговельної діяльності.<br>СК 6. Здатність виконувати |

| Програмні результати навчання | Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач |
|---|---|
| | професійні завдання з організації діяльності підприємницьких та торговельних структур.<br>СК 8. Здатність визначати та задовольняти потреби споживачів як пріоритетних суб'єктів ринку. |

**Тематичний план навчальної дисципліни**

| Назва теми | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|---|---|---|
| ***МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ*** | | |
| Тема 1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживачів | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Види обслуговування споживачів<br>2) Логістичний продукт і логістична послуга |
| Тема 2. Процес логістичного обслуговування клієнта | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування. |
| Тема 3. Транспортно-логістичне обслуговування споживачів | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Реінжиніринг процесу обслуговування споживачів. |
| Тема 4. Організація логістичного обслуговування споживачів | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Документація системи логістичного обслуговування. |
| Тема 5. Маркетингово-логістичні концепції обслуговування споживачів | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Логістика під час задоволення скарг. |

| Назва теми | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|---|---|---|
| *МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ* | | |
| Тема 6. Стандарти обслуговування споживача | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1)Пріоритети обслуговування клієнтів і диференціація стандартів. |
| Тема 7. Методика оцінки рівня логістичного обслуговування споживачів | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Страховий запас і рівень обслуговування клієнтів. |
| Тема 8. Концепції логістичного обслуговування споживачів | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Концепція «масової косомізації».<br>2) Концепція «відкладеного завершення товару». |
| Тема 9. Стратегічні аспекти логістичного обслуговування | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів і клієнтів. |
| Тема 10. Показники якості логістичного обслуговування клієнта. | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | 1. Опрацювання лекційного матеріалу,<br>2. Самостійне опрацювання теоретичних питань:<br>1) Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ІСО 9000 |

## Інформаційні джерела


1. Балабанова Л.В. Логістика : підручник / Л.В. Балабанова, А.Н. Германчук ; — 2-ге видання, стереотипне — Львів: Ви-давництво ПП «Магнолія 2006», 2025. — 365 с.
2. Григорак М.Ю. Логістичне обслуговування: навч. посіб. / МЮ Григорак, ОВ Карпунь - К.: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк, 2010. - 150с
3. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування : підручник / Н. І. Чухрай. – Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2016. – 292 с.


## Додаткові ресурси

1. Григорак: М. Ю. Логістична інфраструктура: навч. посібник / М.Ю. Григорак, Л.В. Костюченко, О.Є. Соколова. - К.: Логос, 2013. - 400 с.

2. Захаренко-Селезньова А.М. Дослідження стану поштових операторів України /А.М. Захаренко-Селезньова // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. – Видавничий дім «Гельветика», 2023. - №3 (109). - С. 41-45. Режим доступу: https://bit.ly/3r2Caud

3. Захаренко-Селезньова А. Розподільча логістика в системі збуту підприємства // Багатопрофільні академічні дослідження, інновації та результати. Матеріали XXII Міжнародної науково-практичної конференції «Multidisciplinary academic research, innovation and results» . Прага, Чехія. 07-10 червня 2022.С 341-343

4. Захаренко-Селезньова А.М. Особливості маркетингової логістики під час війни/ Матеріали V міжнародної науково-практичної конференції «SCIENTIFIC RESEARCHES AND METHODS OF THEIR CARRYING OUT: WORLD EXPERIENCE AND DOMESTIC REALITIES». Вінниця, Відень 2023. Стор. 110-112

5. Захаренко-Селезньова А.М. Специфіка маркетингової логістики на виробничому підприємстві / Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції «Інтегрований підхід до модернізації науки: методи, моделі та мультидисциплінарність» (07.07.2023) Стор. 59 - 60

6. Захаренко-Селезньова А.М., Ачкасова М.Д. Маркетингова логістика в умовах війни / Розвиток сучасної науки: актуальні питання теорії та практики:матеріали V Всеукраїнськоїстудентської наукової конференції, м.Тернопіль, 19 квітня , 2024 рік / ГО «Молодіжна наукова ліга».- Вінниця: ТОВ «УКРЛОГОС Груп», С. 29-30

7. Маркетингові інструменти впливу на клієнтів, як система управління продажами / А. М. Захаренко-Селезньова, В. М. Трайно, Н. І. Яловега // Вісник Хмельницького національного університету: Економічні науки. - 2021. - № 1 (290). - С. 44-48. DOI 10.31891/2307-5740-2021-290-1-8. Журнал включено до наукометричних баз: Index Copernicus, Google Scholar, CrossRef. http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/05/VKNU-ES-2021-N-1-290.pdf

8. Трайно В. М. Управління клієнтським досвідом на підприємствах сфери послуг / В. М. Трайно // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». - 2024. - № 1 (81). - (Серія «Економічні науки»). DOI https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-1

9. Портал топ-менеджерів оптової та роздрібної торгівлі Джерело: https://trademaster.ua/

**Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

1. Пакет програмних продуктів Microsoft Office, до якого входить програмне забезпечення для роботи з різними типами документів: текстами, електронними таблицями, презентаціями, базами даних тощо.

2. Основними й найбільш використовуваними складовими пакету Microsoft Office є:

Microsoft Word – додаток для створення й обробки документів. Цей додаток формує за замовчуванням файли з розширенням doc, хоча користувач за своїм

розсудом може зберігати файли з іншими розширеннями (dot – файл шаблону, rtf – текст у спеціальному форматі, що відключає макроси, txt – тільки неформатований текст, html – формат веб-сторінок та ін.). Документи, створені цим додатком, можуть містити текст, графіку, таблиці, звук, відеокліпи.

3. Microsoft Excel – програма керування електронними таблицями загального призначення, що використовується для обчислень, організації й аналізу ділових даних.

4. Microsoft Power Point – засіб розробки демонстраційних матеріалів для електронної презентації з використанням слайдів. Створює файли з розширенням ppt. Демонстраційний матеріал може містити текст, таблиці, діаграми, графіку, анімацію, звук та інші ефекти мультимедіа. Виходячи з того, що Power Point є складовою частиною пакета Microsoft Office, презентацію можна досить швидко підготувати, використовуючи фрагменти документів Microsoft Word, таблиць і діаграм Excel, даних Access.

5. Дистанційний курс «Організація логістичного обслуговування» в Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ.

## Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

**Політика оцінювання здобувачів фахової передвищої освіти.** Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі.

https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2025/06/pfk-polozh-org-osv-p.pdf

Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі.

https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/09/pfk-polozh-pids-ocin.pdf

**Політика щодо відвідування**. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.

**Політика щодо академічної доброчесності.** Списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:

Положення про академічну доброчесність у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі.

http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh-acad-dch.pdf

**Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**

Положення Про академічну мобільність у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі.

https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/07/pfk-polozh_acad_mobl.pdf
Положення про визнання результатів в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі отриманих шляхом неформальної інформальної освіти
https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/10/pfk-res-no.pdf

**Політика вирішення конфліктних ситуацій:**

Положення Про конфліктні ситуації у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі
https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/07/pfk-polozh_confl.pdf

**Політика підтримки учасників освітнього процесу:**

Психологічна служба: https://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/

**Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ:** https://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/

**Уповноважений з прав корупції:** https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

**Безпека освітнього середовища**: інформація про безпечність освітнього середовища наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності»: https://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/

**Оцінювання**

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне та підсумкове оцінювання

| **Види робіт** | **Максимальна кількість балів** |
|---|---|
| Модуль 1 (теми 1-5): виконання та захист домашнього завдання (10 балів); поточний тестовий контроль (10 балів); завдання самостійної роботи (10 балів). | 30 |
| Модуль 2 (теми 6-10): виконання та захист  захист домашнього завдання (10 балів); поточний тестовий контроль (10 балів); завдання самостійної роботи (10 балів). | 30 |
| Екзамен | 40 |
| **Разом** | **100** |

**Перелік активностей для отримання додаткових балів**

| **Види робіт** | **Максимальна кількість балів** |
|---|---|
| Навчальна : Підготовка якісних презентацій або мультимедійних матеріалів до тем лекцій/практичних | до 10 балів (за весь семестр) |
| Науково-дослідна:<br>1. Участь у студентській науково-практичній конференції або круглому столі з тематики дисципліни<br>2. Підготовка та публікація тез доповіді | до 10 балів (за весь семестр) |

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 10 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

**Шкала оцінювання здобувачів фахової передвищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни**

| **Сума балів за всі види навчальної діяльності** | **Оцінка за шкалою ЄКТС** | **Оцінка за національною шкалою** |
|---|---|---|
| 90-100 | A | Відмінно |
| 82-89 | B | Дуже добре |
| 74-81 | C | Добре |
| 64-73 | D | Задовільно |
| 60-63 | E | Задовільно достатньо |
| 35-59 | FX | Незадовільно з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням навчальної дисципліни |