

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Кафедра управління та адміністрування

СИЛАБУС

з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЛАНЦЮГАМИ ПОСТАЧАНЬ»

**для студентів спеціальності
073 «Менеджмент»
ОПП «Логістичний менеджмент»**

Харків, 2019

ДАНІ ПРО ВИКЛАДАЧА І КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Кафедра «Управління та адміністрування» ; факультет управління та бізнесу.
Викладач: Бочарова Надія Аваківна, доцент кафедри управління та адміністрування, к.е.н.

Телефон: 067-5-777-663 (моб.).

Аудиторні години і час консультацій: за розкладом.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛІНИ, ЇЇ МІСЦЕ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

1. Мета, предмет та завдання навчальної дисципліни

1.1 Мета вивчення навчальної дисципліни вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів загальних знань щодо функцій та інструментів управління ланцюгами постачань, застосування отриманих знань на практиці, розробки та прийняття рішень щодо управління бізнес-процесами ланцюгів постачань.

1.2 Предметом вивчення навчальної дисципліни є загальні принципи і закономірності управління ланцюгами постачань.

1.3 Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- засвоєння теоретичних основ управління ланцюгами постачань;
- ознайомлення з основними бізнес-процесами в ланцюгах постачань;
- набуття навичок проектування та планування ланцюгів постачань;
- вивчення основ створення єдиного інформаційного простору учасників ланцюга постачань;
- ознайомлення з критеріями якості та ефективності функціонування ланцюгів постачань.

1.4 Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна «Управління ланцюгами постачань» вивчається на першому курсі магістратури, спираючись на всі знання та вміння, отриманні після вивченої раніше дисциплін «Менеджмент», «Маркетинг», «Статистика», «Операційний менеджмент», «Економіка труда», «Економіка і фінанси підприємств», «Організація виробництва», «Управління персоналом», «Логістика», «Державне і регіональне управління», «Теорія організацій», «Теорія економічного аналізу».

2. Програмні компетентності та результати навчання

2.1 – Програмні компетентності	
Загальні компетентності (ЗК)	<p>ЗК 4. Здатність організувати та мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді;</p> <p>ЗК 6. Вміння виявляти та вирішувати проблеми, генерувати нові ідеї.</p> <p>ЗК 7. Вміння виявляти ініціативу та підприємливість; застосовувати вміння щодо підвищення ефективності роботи підприємства.</p> <p>ЗК 8. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.</p>
Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	<p>ФК 1. Вміння обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів;</p> <p>ФК 2. Вміння виявляти та вирішувати комплексні проблеми в логістиці, розв'язувати складні задачі, пов'язані зі сферою логістичної діяльності транспортного підприємства</p> <p>ФК 3. Вміння встановлювати критерії, за якими організація визначає подальший напрямки розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани, спрямовані на забезпечення високого рівня логістичного сервісу та якості в логістичних системах</p> <p>ФК 4. Вміння створювати та організувати ефективні комунікації в процесі управління, спілкуватися з експертами з інших галузей при вирішенні проблем логістичної діяльності підприємства, вирішувати спеціалізовані завдання, пов'язані із забезпеченням стійкості логістичних систем</p> <p>ФК 6. Здатність щодо управління та забезпечення високого рівня логістичної інфраструктури в транспортних системах</p> <p>ФК 7. Здатність до управління логістичними потоками в транспортних системах та окремих функціональних сферах підприємства</p> <p>ФК 12. Здатність здійснювати аналіз різних аспектів управління фінансовими потоками в логістичних системах; визначати об'єкти витрат, застосовувати методи калькулювання витрат для прийняття управлінських рішень; аналізувати оборотні кошти в логістичних системах, планувати потребу в них; обґрунтовувати ефективність інвестування в логістику; складати бюджет логістичної діяльності</p> <p>ФК 13 Здатність забезпечувати високий рівень логістичного сервісу та якості в логістичних системах</p>

	<p>ФК14. Здатність оцінювати, формувати та обирати оптимальну логістичну стратегію з урахуванням прийняттого рівня ризику, оцінювати її ефективність</p> <p>ФК 15. Здатність до формування та реалізації управлінських логістичних рішень.</p>
2.2. Програмні результати навчання	
Програмні результати навчання	<p>ПРН-1. Застосування знань та розумінь концепції, методів та інструментів менеджменту для результативного та ефективного управління організацією;</p> <p>ПРН-2. Навички встановлювати зв'язки між елементами системи управління організації</p> <p>ПРН-4. Уміння планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах;</p> <p>ПРН-7. Аргументувати власну точку зору в дискусії на основі етичних міркувань, соціально відповідально;</p> <p>ПРН-8. Демонструвати вміння взаємодіяти з людьми та впливати на їх поведінку;</p> <p>ПРН-10. Формування суджень щодо результатів аналізу та структуризації проблем організації, вміння ухвалювати управлінські рішення та забезпечувати умови їх реалізації;</p> <p>ПРН-11. Вміти управляти організацією, її змінами, здійснюючи їх інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення, в тому числі у відповідності до міжнародних стандартів та рекомендацій моделей досконалості;</p> <p>ПРН-12. Демонструвати глибоку обізнаність щодо теоретичних і практичних основ логістики та менеджменту;</p> <p>ПРН-17 Уміння системно пов'язувати процеси закупівлі матеріальних ресурсів із виробництвом та збутом готової продукції, складуванням та транспортуванням, використовуючи принципи логістики</p> <p>ПРН-18. Уміння здійснювати консультаційну діяльність з планування й організації логістичної діяльності підприємства</p> <p>ПРН-19. Організовувати інтегровану взаємодію усіх ланок логістичної системи</p>
2.3 Соціальні навички	
Soft skills (навички успішності)	<p>Навички комунікації, лідерство, здатність брати на себе відповідальність і працювати в критичних умовах, вміння полагоджувати конфлікти, працювати в команді, управляти своїм часом, розуміння важливості дедлайнів, здатність логічно і системно мислити, креативність.</p>

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розділ 1. «ЛАНЦЮГИ ПОСТАЧАНЬ ЯК ЛОГІСТИЧНА ФОРМА ОРГАНІЗАЦІЇ МІЖПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ВЗАЄМОДІЇ»

Тема 1. Ланцюг постачань – новий етап еволюції логістичного управління.

Передумови розвитку інтегрованого управління в логістиці. Парадигми логістики і управління ланцюгами постачань: функціональна, ресурсна, інноваційна. Ускладнення ринкових відносин у ланцюгу постачань з позиції врахування фактору часу та бізнесу, зорієнтованого на клієнта. Поняття ланцюга постачань та необхідність управління ним. Роль і місце українських підприємств в глобальних ланцюгах постачань. Стан, фактори і тенденції розвитку управління ланцюгами постачань в Україні. Предмет, мета, завдання навчальної дисципліни та її взаємозв'язок з іншими дисциплінами.

Тема 2. Понятійний апарат ланцюга постачань та управління ним.

Основні визначення: логістичний ланцюг, логістичний канал, ланцюг постачань, логістична мережа. Характерні особливості логістичного каналу, ланцюга пос-тавок та логістичної мережі. Спільні та відмінні риси логістичної системи та ланцюга постачань. Структура ланцюга постачань. Характеристика системних зв'язків у ланцюгах постачань. Класифікація ланцюгів постачань. Напрями забезпечення формування ланцюгів постачань (маркетингове, логістичне, інформаційне). Джерела трансформації ланцюга постачань в логістичну мережу. Сутність управління ланцюгом постачань. Аналіз основних положень концепції управління ланцюгом постачань. Стратегічні елементи управління ланцюгом по-ставок. Наукова база управління ланцюгами постачань, методології системного аналізу, дослідження операцій та економіко-математичного моделювання як основи аналіз) та синтезу ланцюгів постачань.

Тема 3. Управління бізнес-процесами у ланцюгах постачань.

Процесний підхід в управлінні ланцюгами постачань. Основині бізнес-процеси, які відбуваються у ланцюгу постачань. Декомпозиція процесів в ланцюгу постачань. Модель операцій в ланцюгу постачань. Вибір методу моделювання логістичного бізнес-процесу: функціональні, об'єктно-орієнтовані та комплексні методи. Побудова інформаційної моделі. Програмні засоби моделювання бізнес-процесів: SCOR (Supply Chain Operations Reference model) – референтна модель функціонування ланцюгів по-ставок, ARIS (Architecture of Integrated Information Systems) архітектура інфор-маційних систем, IDEF (Integration Definition for Function Modeling) інтегроване функціональне моделювання, UML (Unified Modeling Language) – уніфікована мова моделювання. Контролінг ключових бізнес-процесів у ланцюгу постачань.

Тема 4. Проектування ланцюгів постачань.

Чинники, які впливають на проектування ланцюга постачань. Основні етапи проектування ланцюга постачань. Аналіз можливостей і показників функціо-

нування ланцюга постачань. Вибір структури ланцюга постачань. Розробка альтернативних варіантів удосконалення процесів в ланцюгу постачань. Методи підбору постачальників та створення системи СКМ. Проектування виробничих потужностей у ланцюгу постачань. Проектування запасів. Розподіл ресурсів в ланцюгу постачань. Інтегрований підхід до проектування ланцюга постачань. Реінжиніринг ланцюга постачань як спосіб його удосконалення і перепроєктування.

Розділ 2. «ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЛАНКАМИ ЛАНЦЮГІВ ПОСТАЧАНЬ»

Тема 5. Основні рішення в управлінні ланцюгами постачань.

Класифікація та взаємозв'язок основних рівнів прийняття рішень при управлінні ланцюгами постачань. Стратегія конкурентної поведінки та стратегія управління ланцюгами постачань. Стратегічний, тактичний та оперативний рівні прийняття рішень в управлінні ланцюгами постачань. Моделі прийняття рішень. Інструменти рішення завдань управління поставками: методи оптимізації, статистичні методи, імітаційне моделювання та евристичні методи.

Тема 6. Прийняття рішень в управлінні ланцюгами постачань.

Причини й наслідки невизначеності в ланцюгах постачань. Діагностика ланцюга постачань. Ризики у ланцюгах постачань. Стабільність та безпека ланцюгів постачань. Зниження невизначеності в ланцюгах постачань. Побудова планів ланцюгів постачань з урахуванням надмірності. Стійкість, адаптивність і адаптація моделей. Живучість і стабільність. Загальна логічна схема прийняття рішень про вибір конфігурації ланцюга постачань з урахуванням факторів невизначеності та можливості порушень. Взаємозв'язок основних методів прийняття рішень по управлінню ланцюгами постачань в умовах невизначеності.

Тема 7. Стратегії ланцюгів постачань.

Класифікація стратегій інтегрованого управління і координації ланцюгів постачань. Стратегії, орієнтовані на виробництво. Стратегії поповнення запасів на основі відповідальності постачальників. Спільне планування, прогнозування і поповнення запасів. Стратегії, зорієнтовані на торгівлю. Стратегії, сфокусовані на канал. Стратегії, сфокусовані на швидкість. Стратегії індивідуалізованого обслуговування клієнтів. Стратегії управління витратами. Стратегії операційної динамічності. Стратегічний бенчмаркінг ланцюга постачань.

Тема 8. Інтеграція і співпраця у ланцюгах постачань.

Типи відносин між учасниками ланцюга постачань: кооперація, конкуренція, співпраця. Стратегічне партнерство у ланцюгу постачань. Формування партнерства на основі управління взаємовідносинами із постачальниками та споживачами. Процеси інтеграції партнерів в системі розподілу. Ефект підстьобування та заходи по його послабленню. Аутсорсинг логістичної діяльності. Переваги міжорганізаційної співпраці в ланцюгу постачань. Шанси та ризики стратегії взаємодії.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми лекційного матеріалу	Кількість годин		Назва тем ЛР, ПР, СЗ, СРС	Кількість годин		Література
	очна	заочна		очна	заочна	
1	2	3	4	5	6	7
Семестр 2.						
Розділ 1. <i>Ланцюги постачань як логістична форма організації міжпідприємницької взаємодії</i>						
Тема 1. Ланцюг постачань – новий етап еволюції логістичного управління	2		ПР 1. Складання схем взаємодій між ланками ланцюгів постачань за матеріальними потоками СРС 1. Прямі довгострокові зв'язки та їх економічна ефективність	2 11		Базова [1; 4; 9;14; 17; 18]; допоміжна [19-27]
Тема 2. Понятійний апарат ланцюга постачань та управління ним	2		ПР 2. Формування ланцюга постачань АТП СРС 2. Економічні методи управління закупівлею та запасами	2 11		Базова [1; 4;7; 9; 14]; допоміжна [19-27]
Тема 3. Управління бізнес-процесами у ланцюгах постачань	2		ПР 3. Розробка бізнес-процесів у ланцюгах постачань СРС 3. Концепція синтезу ланцюгу постачань	2 11		Базова [1; 4;7; 9; 14]; допоміжна [19-27]
Тема 4. Проектування ланцюгів постачань	2		ПР 4. Розрахунок надійності ланцюга постачань СРС 4. Проблеми в проектуванні ланцюгу постачань	2		Базова [1; 2;4;9; 14]; допоміжна [19-27]
Разом за Розділом 1.	8		ПР СРС	8 44		
Розділ 2. <i>Теоретико-методологічні та практичні аспекти управління ланками ланцюгів постачань</i>						
Тема 5. Основні рішення в управлінні ланцюгами постачань	2		ПР 5. Складання карт логістичних процесів СРС 5. Складання карт виконання багатьох видів діяльності АТП	2 11		Базова [1; 3-5; 9;14]; допоміжна [19-27]
Тема 6. Прийняття рішень в управлінні ланцюгами постачань	2		ПР 6. Впровадження системи моніторингу ланцюгів постачань СРС 6. Проблеми в поведінці ланцюгу постачань	2 11		Базова [1; 2; 4;9]; допоміжна [19-27]
Тема 7. Стратегії ланцюгів постачань	2		ПР 7. Моделювання ланцюгів постачань СРС 7. Поняття електронних ланцюгів постачань	2 11		Базова [1; 4; 5; 9;14]; допоміжна [19-27]
Тема 8. Інтеграція і співпраця у ланцюгах постачань.	2		ПР 8. Розрахунок ефективності функціонування ланцюгів СРС 8. Технології управління взаємодією АТП в постачаннях	2 11		Базова [1;2;4, 5]; допоміжна [19-27]
Разом за Розділом 2.	8		ПР СРС	8 44		
УСЬОГО за дисципліну	16		ПР СРС	16 88		

4. ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ТЕСТОВИХ ПИТАНЬ

1. До операцій, що виконуються у межах ланцюгів постачань, відносяться:
 - а) виробництво, обслуговування й продажі;
 - б) переміщення, транспортування, професійна підготовка персоналу;
 - в) складування, вантажопереробка, зберігання;
 - г) всі відповіді вірні.

2. За умови організації ланцюга постачань продукцію необхідно розглядати як:
 - а) товар;
 - б) послугу;
 - в) комплекс товарних і сервісних складових;
 - г) матеріальний об'єкт, що характеризується певним набором властивостей і якостей.

3. Ланцюг постачань складається з:
 - а) певних видів діяльності, спрямованих на переміщення матеріального потоку;
 - б) організацій-партнерів, через які здійснюється процес «руху» матеріального потоку;
 - в) персоналу, організацій, матеріальних потоків;
 - г) ряду видів діяльності й організацій, через які матеріали проходять під час свого переміщення від постачальників початкового рівня до кінцевих споживачів.

4. Таке визначення ланцюга постачань: «ланцюг постачань – це послідовність подій, що призначені для задоволення потреб споживачів» є вірним:
 - а) ні;
 - б) так;
 - в) так, якщо це стосується тільки надання послуг;
 - г) так, якщо це стосується тільки продуктів харчування.

5. Головна роль організацій, що входять у ланцюг постачань:
 - а) перемістити матеріальний потік;
 - б) зробити відповідні операції;
 - в) перемістити матеріальний потік, додати до матеріального потоку додаткову цінність;
 - г) зробити певну послугу споживачам.

6. У створеному ланцюгу постачань серцевину діяльності будь-якої організації становлять:
 - а) безпосередні виконавці (персонал);
 - б) операції, у ході яких продукти створюються та доставляються споживачам;
 - в) оборотні кошти;
 - г) фінансові потоки.

7. У ланцюгах постачань здійснюються такі види логістичної діяльності:
 - а) закупівля сировини й матеріалів та транспортування їх до підприємства-виробника;
 - б) закупівля, транспортування й складування;
 - в) виробництво продукції, її розподіл і збут;
 - г) закупівля, транспортування, складування, виробництво, розподіл, збут, прогнозування, зберігання й т.п.

8. Карта процесу включає в себе обов'язковий опис таких видів діяльності:
 - а) операції та інспекції;
 - б) операції та переміщення матеріального потоку;
 - в) операції, переміщення матеріального потоку та зберігання;
 - г) операції, переміщення матеріального потоку, зберігання, затримки й інспекції.

9. Діаграма передування може бути використана для аналізу логістичного ланцюга постачань:

- а) так;
- б) ні;
- в) тільки для переміщення матеріального потоку безпосередньо зі складу виробника до споживача;
- г) тільки для поставки сировини й матеріалів на склади підприємства-виробника.

10. Управління ланцюгами постачань як наукова дисципліна вивчає:

- а) закономірності переміщення матеріальних потоків від постачальника до споживача;
- б) стан матеріальних потоків у процесі їх транспортування;
- в) ресурси промислових, логістичних і торговельних підприємств, а також прийняті працівниками рішення відносно процесів міжорганізаційної взаємодії для перетворення, трансформації й використання цих ресурсів на всій довжині ланцюга створення вартості від джерел вихідної сировини до кінцевого споживача;
- г) організаційні аспекти діяльності логістичного персоналу.

11. Короткі ланцюги постачань надають можливість організації:

- а) знизити витрати на доставку продукції кінцевому споживачу;
- б) знизити витрати на доставку продукції кінцевому споживачу з паралельним підвищенням якості їх обслуговування за рахунок більш швидкого переміщення продукції;
- в) знизити витрати на зберігання продукції;
- г) збільшити витрати на доставку продукції кінцевому споживачу й посилити контроль над логістикою.

12. Загальна потужність ланцюга постачань визначається:

- а) ланкою, у якої найвища пропускна можливість;
- б) виробничою програмою підприємства;
- в) максимальною пропускною можливістю складів підприємства;
- г) ланкою, у якої найнижча пропускна можливість, тобто найнижча потужність.

13. Одним із дієвих способів підвищення потужності ланцюга постачань є:

- а) оновлення техніко-технологічної бази основних ланок;
- б) підвищення кваліфікації персоналу;
- в) підвищення потужності в її «вузькому місці»;
- г) додавання ресурсів кожній ланці.

14. Однією із умов ефективної роботи ланцюга постачань є:

- а) додавання ресурсів кожній ланці;
- б) підвищення кваліфікації персоналу;
- в) рівномірність проходження матеріального потоку через усі його ланки;
- г) підвищення потужності в її «вузькому місці».

15. Під потужністю ланцюга постачань слід розуміти:

- а) максимум продуктів, які можуть бути доставлені до кінцевих споживачів в указаний час;
- б) виробничу програму підприємства;
- в) максимальну ємність складу товарної продукції;
- г) максимальну ємність складів сировини та матеріалів.

16. Логістична мережа являє собою:

- а) два об'єднаних між собою ланцюги постачань;
- б) сукупність організацій, що переміщують матеріальний потік до кінцевого споживача;
- в) розгорнуті в просторі та у часі ланцюги постачань, в яких для виконання логістичного

циклу здійснюється безліч видів діяльності різними організаціями (логістичними системами або безліччю їхніх підсистем);

г) сукупність постачальника, виробника, посередника, кінцевого споживача.

17. Рівні CRM:

- а) оперативний та аналітичний;
- б) оперативний, аналітичний та стратегічний;
- в) оперативний, аналітичний та колаборативний;
- г) оперативний, колаборативний та стратегічний.

18. До завдань аналітичного рівня CRM належать:

- а) полегшення впливу клієнта на процеси розробки нових або модифікації існуючих продуктів, виробництво або надання послуг;
- б) доступ до інформації в ході контакту з клієнтом, у процесі підготовки первинного контракту, продажу, обслуговування й супроводу;
- в) обробка й аналіз даних, що характеризують клієнта та його фірму, а також результати контакту з метою вироблення рекомендацій керівництву компанії;
- г) всі відповіді вірні.

19. До параметрів постачань належить:

- а) розмір партії і момент поставки;
- б) інтервал часу між двома суміжними поставками;
- в) час затримки поставки;
- г) усе перераховане.

20. Конфігурація ланцюгів постачань однакова для всіх матеріальних потоків:

- а) так;
- б) ні;
- в) це залежить від компанії, що управляє ланцюгом постачань;
- г) тільки у випадку пересування інтегрованого матеріального потоку.

21. На управління ланцюгом постачань може негативно вплинути:

- а) відсутність інфраструктури, що підтримує функціональну діяльність ланцюга постачань;
- б) обмеженість функціональних ініціатив, відсутність або неправильне виконанням плану щодо змін у ланцюгу постачань, які можуть впливати на різні напрямки розвитку;
- в) надлишкові витрати ресурсів і часу за умов часткової координації в роботі управлінських структур ланцюга постачань та діяльності, що спрямована на зміни;
- г) відсутність інфраструктури, що підтримує функціональну діяльність ланцюга постачань; обмеженість функціональних ініціатив, відсутність або неправильне виконанням плану щодо змін у ланцюгу постачань, які можуть впливати на різні напрямки розвитку; надлишкові витрати ресурсів і часу за умов часткової координації в роботі управлінських структур ланцюга постачань та діяльності, що спрямована на зміни.

22. Оперативно ефективність управління ланцюгом постачань можна оцінити за допомогою таких базових показників як:

- а) рівень надійності роботи ланцюга та рівень ризику щодо своєчасності поставки продукції замовнику;
- б) швидкість та своєчасність доставки вантажу клієнтам;
- в) своєчасність доставки вантажу клієнтам та збереження рівня його якості;
- г) швидкість та своєчасність доставки вантажу клієнтам, збереження рівня його якості.

23. Для визначення показника надійності ланцюга постачань бажано використовувати такий

показник надійності:

- а) повнота поставки;
- б) своєчасність поставки;
- в) бездефектність поставки;
- г) вірні відповіді а) та б).

24. До інструментів реалізації колаборативного рівня CRM відносять:

- а) засоби автоматизації відділів продажу і служб технічної підтримки, центри обробки телефонних дзвінків, системи управління маркетинговими кампаніями, електронні магазини, системи електронної комерції;
- б) системи визначення цінності клієнтів, побудови моделей поведінки, сегментації клієнтської бази, моніторингу й аналізу поведінки клієнтів, аналізу рентабельності роботи з окремими клієнтами й категоріями клієнтів, побудови їхніх профілів, аналізу продажів, ризиків та обслуговування;
- в) Web-сайти, електронна пошта, системи колективної взаємодії, Web-портали, call-центри;
- г) усі відповіді вірні.

25. Ідеологія CRM передбачає:

- а) перехід від стратегії мас-маркетингу і масових продажів до продажів певним сегментам ринку;
- б) перехід від стратегії мас-маркетингу і масових продажів до індивідуального виробництва товарів та послуг;
- в) перехід від стратегії мас-маркетингу і масових продажів до індивідуальних продажів або обслуговування;
- г) перехід від індивідуальних продажів або обслуговування до стратегії мас-маркетингу і масових продажів.

26. Загальна потужність ланцюга постачань в ідеалі повинна відповідати:

- а) виробничий програмі підприємства;
- б) ринковому попиту на визначений продукт;
- в) можливостям постачальників доставляти сировину й матеріали на підприємство;
- г) пропускній можливості складського господарства.

27. Під логістичною діяльністю, що реалізується в ланцюгах постачань, розуміють:

- а) діяльність організації, що пов'язана з закупівлею, транспортуванням і прийманням продукції;
- б) діяльність організації, що пов'язана з закупівлею, транспортуванням і прийманням продукції і переробкою матеріального потоку (матеріальних потоків);
- в) сукупність логістичних процесів, що реалізуються в організації;
- г) діяльність організації, що пов'язана з виконанням логістичних активностей, а саме з постачанням або закупівлею, транспортуванням, прийманням, складуванням матеріалів, що поступають від постачальника, контролем запасів, комплектацією замовлень, вантажопереробкою, упакуванням, розподілом готової продукції, переробкою, поверненням продукції, що була піддана рекламації.

28. Початком класичного ланцюга постачань є:

- а) підприємство, де матеріальний потік проходить стадію трансформації;
- б) закупівля первинних матеріалів у постачальника;
- в) склад організації, де матеріальний потік проходить стадію трансформації;
- г) момент укладання домовленості на поставку постачальником сировини, матеріалів на підприємство.

29. Логістична система і логістичний ланцюг співвідносяться таким чином:

- а) це одне і те ж;
- б) логістичний ланцюг – це підсистема усередині логістичної системи;
- в) логістична система – це підсистема усередині логістичного ланцюга;
- г) це абсолютно різні поняття.

30. Обробка й аналіз даних, що характеризують клієнта та його фірму, а також результати контакту з метою вироблення рекомендацій – це завдання такого рівня CRM:

- а) оперативного;
- б) аналітичного;
- в) колаборативного;
- г) контрольного.

31. Проведення QRS-аналізу дозволяє:

- а) виділити частину інвестиційного ресурсу, який можна вкласти в постачальників, що мають високий дохід і рентабельність;
- б) ввести в асортимент нового постачальника, пам'ятаючи при цьому, що на початку його потрібно буде фінансувати;
- в) перейти на передоплату товарів постачальника, якщо знижка за передоплату дозволить збільшити прибутковість;
- г) вірні а) і б).

32. Довжина ланцюга постачань визначається:

- а) числом паралельних маршрутів, по яких може переміщатися продукція;
- б) часом поставки товару;
- в) довжиною території, на якій працює логістична система;
- г) кількістю виконавців, що зайняті просуванням продукції.

33. Під шириною ланцюга постачань слід розуміти:

- а) певну кількість рівнів і посередників, які передають матеріальний потік споживачеві;
- б) кількість паралельних маршрутів, по яких може переміщатися продукція;
- в) обсяг переміщуваного вантажу;
- г) ступінь охоплення території ланцюгом постачань

34. Структурно ланцюг постачань у загальному вигляді складається із таких основних фрагментів:

- а) постачальник, посередник, виробник, споживач;
- б) постачальник, виробник, посередник, споживач;
- в) постачальник, виробник, споживач;
- г) постачальник, посередник, виробник, посередник, споживач.

35. Експедитор має право:

- а) змінювати маршрут доставки вантажу і кінцевого вантажоодержувача, не повідомивши про це клієнта, з відшкодуванням витрат на зміну маршруту відповідно до договору транспортного експедирування;
- б) обирати або змінювати вид транспорту, маршрут перевезення, порядок перевезення вантажу;
- в) не приступати до виконання обов'язків за договором транспортного експедирування до отримання від клієнта всіх необхідних документів та іншої інформації щодо властивостей вантажу, умов його перевезення, а також іншої інформації, необхідної для виконання експедитором обов'язків, передбачених договором транспортного експедирування;
- г) вірні відповіді б) та в).

36. Експедитор зобов'язаний:

- а) надавати транспортно-експедиторські послуги згідно з договором транспортного експедирування;
- б) відступати від вказівок клієнта за необхідністю, зокрема в разі виникнення загрози пошкодження вантажу, безпеці людей і довкіллю, попередньо отримавши згоду від клієнта;
- в) діяти на свій розсуд та, взагалі, не намагатися повідомити клієнта про свої дії;
- г) вірні відповіді а) та б).

37. Транспортно-експедиційні послуги відносяться до:

- а) виробничих послуг;
- б) матеріальних послуг;
- в) послуг населенню;
- г) соціально-культурних послуг.

38. Пакування та маркування необхідні для:

- а) ідентифікації продукту та надання інформації;
- б) підвищення вартості готової продукції;
- в) захисту від ушкоджень та підвищення ефективності складування, вантажопереробки, транспортування тощо;
- г) вірні відповіді а) та в).

39. Логістичне обслуговування споживачів – це:

- а) процес, що виконується виробником послуги при безпосередньому контакті зі споживачами;
- б) інтегрований комплекс послуг, що надаються в процесі обслуговування споживачів з метою найбільш повного задоволення їх потреб;
- в) важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань;
- г) специфічний вид продукції, що задовольняє потреби споживачів.

40. Система логістичного обслуговування споживачів – це:

- а) сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, необхідних для забезпечення оптимального рівня обслуговування;
- б) важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань;
- в) послуги із задоволення матеріально-побутових потреб споживача;
- г) інтегрований комплекс послуг, що надаються в процесі обслуговування споживачів з метою найбільш повного задоволення їх потреб.

41. Система логістичного обслуговування споживачів повинна стійко функціонувати при допустимих відхиленнях параметрів і факторів зовнішнього середовища – це принцип:

- а) стабільності та адаптивності;
- б) моделювання й інформаційної підтримки;
- в) загальних витрат;
- г) системного підходу.

42. Клієнти, взаємовідносини з якими мають деякі коливання, відносяться до:

- а) групи X;
- б) групи Y;
- в) групи Z;
- г) групи В.

43. Група AZ при сегментації споживачів характеризується:

- а) високою прибутковістю споживачів та високим ступенем надійності прогнозу споживання;
- б) середньою прибутковістю споживачів та середнім ступенем надійності прогнозу споживання;
- в) високою прибутковістю споживачів та середнім ступенем надійності прогнозу споживання;
- г) високою прибутковістю споживачів та низьким ступенем надійності прогнозу споживання.

44. Логістичний підхід до сегментування клієнтської бази компанії передбачає використання:

- а) ABC - аналізу;
- б) XYZ - аналізу;
- в) ABC - та XYZ - аналізів;
- г) всі відповіді вірні.

45. Критерій логістичного обслуговування, який визначає здатність підприємства дотримуватися планового рівня доступності запасів і функціональності операцій – це:

- а) надійність обслуговування;
- б) якість обслуговування;
- в) рівень логістичного обслуговування;
- г) вірна відповідь відсутня.

46. Управління ланцюгами постачань – це:

- а) інтегрування ключових бізнес-процесів;
- б) впорядкування різноманітних логістичних операцій;
- в) метод менеджменту;
- г) правильні всі відповіді.

47. Юридична або фізична особа, яка купує продукт (товар, роботу чи послугу), тобто отримує продукт та платить за нього гроші – це:

- а) клієнт;
- б) споживач;
- в) посередник;
- г) бізнес-партнер.

48. Група ВХ при сегментації споживачів характеризується:

- а) середньою прибутковістю споживачів та високим ступенем надійності прогнозу споживання;
- б) середньою прибутковістю споживачів та середнім ступенем надійності прогнозу споживання;
- в) високою прибутковістю споживачів та середнім ступенем надійності прогнозу споживання;
- г) високою прибутковістю споживачів та низьким ступенем надійності прогнозу споживання.

49. Логістичний підхід до сегментації споживачів передбачає використання:

- а) SWOT-аналізу;
- б) ABC-XYZ-аналізів;
- в) контент-аналізу;
- г) всі відповіді вірні.

50. Група СХ при сегментації споживачів характеризується:

- а) низькою прибутковістю споживачів та високим ступенем надійності прогнозу споживання;
- б) середньою прибутковістю споживачів та середнім ступенем надійності прогнозу споживання;
- в) низькою прибутковістю споживачів та середнім ступенем надійності прогнозу споживання;
- г) низькою прибутковістю споживачів та низьким ступенем надійності прогнозу споживання.

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Критерії
90-100	Відмінно	A	<i>“Відмінно”</i> - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до максимального.
82 – 89	Добре	B	<i>“Дуже добре”</i> - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального.
75 – 81		C	<i>“Добре”</i> - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, деякі практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані недостатньо, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилкам
67 – 74	Задовільно	D	<i>“Задовільно”</i> - теоретичний зміст курсу освоєний частково, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, можливо, містять помилки.
60 – 66		E	<i>“Достатньо”</i> - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, багато передбачені програмою навчання навчальні завдання не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35 – 59	Незадовільно	FX	<i>“Незадовільно”</i> - теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань(з можливістю повторного складання)
1 – 34		F	<i>“ Неприйнятно ”</i> - теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до якого-небудь значимого підвищення якості виконання навчальних завдань.(з обов’язковим повторним курсом)

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Базова література

1. Бауэрсокс Д. Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок / Д. Дж. Бауэрсокс, Д. Дж. Клосс ; пер. с англ. – М. : ЗАО "Олимп-Бизнес", 2008. – 640 с. 2.
2. Бочкарев А. А. Планирование и моделирование цепи поставок: учебн. пособ. / А. А. Бочкарев. – М.: Изд. "Альфа-Пресс", 2008. – 192 с.
3. Горяинов А. Н. Презентационный курс "Управление цепями поставок": учебн. пособ. / А. Н. Горяинов. – Х.: НТМТ, 2009. – 378 с.
4. Джонсон Дж. Современная логистика / Дж. Джонсон, Д. Ф. Вуд, Д. Л. Вордлоу и др. ; пер. с англ. – 7-е изд. – М. : Изд. Дом "Вильямс", 2007. – 624 с.
5. Иванов Д. А. Логистика. Стратегическая кооперация / Д. А. Иванов. – М. : Вершина, 2006. – 176 с.
6. Кальченко А. Г. Функціональна логістика: навч. посібн. / А. Г. Кальченко. – К.: КНЕУ, 2008. – 180 с.
7. Крикавський Є. Логістика. Для економістів: підручник / Є. Крикавський. – Л.: Вид. НУ "Львівська політехніка", 2007. – 448 с.
8. Крикавський Є. Функціональна логістика. Основи теорії: підручник / Є. Крикавський. – Л.: Національний університет "Львівська політехніка", "Інтелект-Захід", 2007. – 416 с.
9. Кристофер М. Логистика и управление цепочками поставок / М. Кристофер; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2004. – 316 с.
10. Логистика: учебн. пособ. / под ред. Б. А. Аникина. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 328 с.
11. Миротин Л. Б. Сервис в логистике / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М.: ИНФРА-М., 2009. – 188 с.
12. Модели и методы теории логистики / под ред. В. С. Лукинского – СПб. : Питер, 2007. – 176 с.
13. Сергеев В. И. Новое видение системы контроллинга логистических бизнес-процессов в цепи поставок / В. И. Сергеев // Логистика и управление цепями поставок. – 2007. – № 5. – С. 9–21.
14. Смирнова Е. А. Управление цепями поставок: учебн. пособ. / Е. А. Смирнова. – СПб. : Изд. СПбГУЭФ, 2009. – 120 с.
15. Сток Дж. Р. Стратегическое управление логистикой / Дж. Р. Сток, Д. М. Ламберт ; пер. с англ. – 4-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 797 с.
16. Транспортно-логистическое обслуживание: учебн. пособ. / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, И. П. Мишутушкин, А. Г. Касенов. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 212 с.
17. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок / Д. Уотерс; пер. с англ. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 503 с.
18. Управление цепями поставок: Справочник издательства Gower / под ред. Дж. Гатторны (ред. Р. Огулин, М. Рейнольдс) ; пер. с 5-го англ. изд. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 670 с.

Допоміжна література

19. Гордон М. П. Логистика товародвижения / М. П. Гордон, С. Б. Карнаухов. – 2-е изд., перераб., доп. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2008. – 200 с.
20. Интегрированная логистика накопительно-распределительных комплексов (склады, транспортные узлы, терминалы): учебник для транспортных вузов / под общ. ред. Л. Б. Миротина. – М.: Изд. "Экзамен", 2007. – 448 с.
21. Леншин И. А. Основы логистики: учебн. пособ. / И. А. Леншин. – М.: Машиностроение, 2008. – 464 с.
22. Мате Э. Логистика / Э. Мате, Д. Тиксье; пер. с франц. под ред. Н. В. Куприенко. – СПб.: Издательский дом "Нева"; М.: "ОЛМА-ПРЕСС Инвест", 2003. – 128 с.
23. Миротин Л. Б. Логистика интегрированных цепочек поставок: учебник / Л. Б. Миротин, А. Г. Некрасов. – М.: Изд. "Экзамен", 2008. – 256 с.
24. Нагловский С. Н. Логистика проектирования и менеджмента производственно-коммерческих систем / С. Н. Нагловский. – Калуга: Манускрипт, 2007. – 336 с.
25. Сергеев В. И. Логистические системы мониторинга цепей поставок: учебн. пособ. / В. И. Сергеев, И. В. Сергеев. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 172 с.
26. Стаханов В. Н. Теоретические основы логистики / В. Н. Стаханов, В. Б. Украинцев. – Ростов н/Д: "Феникс", 2006. – 160 с.
27. Чеботаев А. А. Логистика. Логистические технологии: учебн. пособ. / А. А. Чеботаев. – М.: Издательско-торговая корпорация, 2004.

Інформаційні ресурси

1. <http://portal.khadi.kharkov.ua/>
2. www.managementcom.ua.
3. www.lmanager.net.ua.
4. www.topmanagement.com.ua
5. http://uchebnikonline.com/menedgment/menedzhment_organizatsiy_-_fedulova_1_i/menedzhment_organizatsiy_-_fedulova_1_i.htm
6. http://www.0ck.ru/menedzhment_i_trudovye_otnosheniya/menedzhment_organizatsij.html
7. <https://pidruchniki.com/menedzhment/Page-1>
8. http://e-works.com.ua/work/3889_Menedjment_organizacii.html
9. <http://100pudov.com.ua/subject/54/24231>
10. <http://lib.uabs.edu.ua/content/view/477/10477>
11. <http://www.managment.aaanet.ru/management/menedjment7.php>