


**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
Кафедра економічної теорії**

  
«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Декан економічного факультету  
Сержанов В.В.  
«07» червня 2021 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
"ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ"**

Рівень вищої освіти: Перший, бакалаврський  
Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки  
Спеціальність: 051 Економіка  
Освітні програми: Логістика  
Статус дисципліни: обов'язкова  
Мова: Українська

Ужгород - 2021

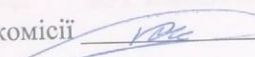
Робоча програма з дисципліни «Логістичне обслуговування» для студентів за напрямом підготовки 051 Економіка - Логістика

Розробник: к.е.н., доц. кафедри економічної теорії, Палійчук Є.С.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри економічної теорії протокол № 7 від «06» травня 2021 р.

Завідувач кафедри економічної теорії  Молнар Олександр Сергійович

Схвалено науково-методичною комісією економічного факультету протокол № 6 від «01» червня 2021 р.

Голова науково-методичної комісії  Шуліко А.О.

Найменування
Кількість кредитів
Модулів – 2
Змістових модулів

Загальна кількість годин : Денна форма- 150 Заочна форма – 150	<b>Семестр</b>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 4.5	7-й	7-й
	<b>Лекції</b>	
Вид підсумкового контролю: іспит	38 год.	22 год.
	<b>Практичні, семінарські</b>	
	36 год.	14 год.
	<b>Лабораторні</b>	
Форма підсумкового контролю: усно	год.	год.
	<b>Самостійна робота</b>	
	76 год.	128 год.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни є формування знань і навичок організації та технології логістичного обслуговування споживачів, оцінки його якості та розробки оптимальної стратегії обслуговування клієнтів компанії в умовах швидко змінного ринкового середовища.

### **Завдання вивчення навчальної дисципліни**

- організація логістичного обслуговування споживачів на підприємстві;
- планування та контроль процесу обслуговування споживачів;
- взаємозв'язок маркетингу та логістики при обслуговуванні споживачів;
- визначення критеріїв і оцінка якості логістичного обслуговування;

- знаходження оптимального рівня обслуговування споживачів;
- вибір концепцій логістичного обслуговування;
- розробка оптимальної стратегії роботи з клієнтами компанії.

Відповідно до освітніх програм, вивчення даної дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК7. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

СК7. Здатність застосовувати комп'ютерні технології та програмне забезпечення з обробки даних для вирішення економічних завдань, аналізу інформації та підготовки аналітичних звітів.

СК8. Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин.

СК9. Здатність прогнозувати на основі стандартних теоретичних та економетричних моделей соціально-економічні процеси.

### 3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «Логістичне обслуговування» є опанування таких освітніх компонент освітньої програми «Логістика»: Складська логістика, Логістична інфраструктура та Контролінг у логістичних системах.

### 4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Логістика», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Знати та використовувати економічну термінологію, пояснювати базові концепції мікро- та макроекономіки	ПРН 3
Застосовувати аналітичний та методичний інструментарій для обґрунтування пропозицій та прийняття управлінських рішень різними економічними агентами (індивідуумами, домогосподарствами, підприємствами та органами державної влади).	ПРН 5
Проводити аналіз функціонування та розвитку суб'єктів господарювання, визначати функціональні сфери, розраховувати відповідні показники які характеризують результативність їх діяльності.	ПРН 10

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті після опанування навчальної дисципліни :

Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.	ПРН 12
Ідентифікувати джерела та розуміти методологію визначення і методи	ПРН 13

отримання соціально-економічних даних, збирати та аналізувати необхідну інформацію, розраховувати економічні та соціальні показники.	
Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.	<b>ПРН 15</b>
Вміти використовувати дані, надавати аргументацію, критично оцінювати логіку та формувати висновки з наукових та аналітичних текстів з економіки.	<b>ПРН 16</b>

## **5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

### **Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

#### **Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання**

**Форми поточного контролю:** перевірка рівня засвоєння теоретичного матеріалу дисципліни (теоретичний компонент оцінки, який складається з сумарних результатів проведених викладачем опитувань студентів і тестування) та індивідуальної (самостійної) роботи студента (практичний компонент – реферат, стаття, есе тощо).

**Форма модульного контролю:** модульні контрольні роботи.

**Форма підсумкового семестрового контролю:** іспит.

Студенти вивчають дану дисципліну протягом семестру – один модуль. Модуль складається з двох змістових модулів. В кінці кожного змістового модуля (лекції, практичні заняття) виконується модульна контрольна робота.

Поточне та підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за 100 бальною системою за кожний модуль – по 50 балів за модульну контрольну роботу та 50 балів також виставляє викладач на підставі результатів перевірки рівня засвоєння теоретичного матеріалу дисципліни (теоретичний компонент оцінки, який складається з сумарних результатів проведених викладачем опитувань студентів і тестування) та індивідуальної (самостійної) роботи студента (практичний компонент – реферат, доповідь, стаття, есе тощо).

**Семестрова оцінка є середньоарифметичною сумою балів двох змістових модульних контролів.** Наприклад, студент за результатами першого модульного контролю набрав 80 балів; за результатами другого модульного контролю отримав 100 балів; семестрова оцінка у подібному випадку складе:  $(80+100)/2 = 90$  (за шкалою ЄКТС – «А»; за розширеною національною шкалою – «відмінно»).

Студент, який в результаті поточного оцінювання, або підсумкового контролю за змістовними модулями отримав більше 60 балів і отриманий бал його влаштовує, має право не складати іспит із дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль з дисципліни, він (вона) має складати іспит.

Студент, який в результаті підсумкового оцінювання отримав менше **60 балів зобов'язаний** складати іспит із дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку оцінені менш ніж **60 балів**, він (вона) рахуються такими, що не здали підсумковий контроль.

Оцінювання навчальних досягнень студентів здійснюється за шкалою, наведеною в таблиці

### **Шкала оцінювання навчальних досягнень**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	50	100
10	10	10	10	10		

### Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T6	T7	T8	T9	T10	50	100
10	10	10	10	10		

### Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

На оцінювання модульних контролів у усній, письмовій або письмово-усній формі, викладачем в аудиторії, відводиться по 50 балів за кожен модуль, тобто в сумі 100 балів за два модульні контролі.

### Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття	9	9	9	9
Лабораторні заняття (допуск, виконання та захист)	-	-	-	-
Комп'ютерне тестування при тематичному оцінюванні	-	-	-	-
Письмове тестування при тематичному оцінюванні	9	9	9	9
Презентація	1	4	1	4
Реферат	9	27	9	27
Модульна контрольна робота	1	50	1	50

Разом	100	100
-------	-----	-----

### **Критерії оцінювання підсумкового контролю**

Підсумкове оцінювання здійснюється у формі іспиту з максимальною кількістю балів-100. До нього допускаються всі студенти, за виключенням тих, які не склали модульного контролю та не виконали основне і додаткове індивідуальне завдання.

## **6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **6.1. Зміст навчальної дисципліни**

**Модуль 1. Логістичне обслуговування в системі обслуговування споживача. Процес логістичного обслуговування клієнта.**

**Тема 1: Сутність обслуговування споживачів та його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів.**

Обслуговування споживача як діяльність. Обслуговування споживача як критерій якості роботи. Обслуговування споживача як філософія. Фази обслуговування: передпродажні елементи, під час продажні елементи, післяпродажні елементи. Класифікація видів послуг промислових підприємств.

**Тема 2: Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга.**

Система логістичного обслуговування споживачів. Елементи обслуговування клієнта: час поставки, наявність товару у запасі, гнучкість поставки, частота, надійність, комплектність, докладність поставок, зручність оформлення замовлення і зручність документації, необхідної для складання замовлення. рис логістичного продукту. чинників, які формують цикл життя логістичної послуги. Послуга як елемент логістичного продукту. Предметна класифікація логістичних послуг. Пакети логістичних послуг та їх діапазон

**Тема 3: Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів.**

Складовими процесу обслуговування. Схема процесу логістичного обслуговування замовлення клієнта. Взаємозв'язок між елементами, показниками та стандартами логістичного обслуговування. Етапи та складові циклу замовлення з позиції клієнта. Процедури, які виконуються в циклі замовлення.

**Тема 4: Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування**

Система логістичної інформації. База даних про замовлення клієнта

**Тема 5: Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування**

Стадії процесу транспортно-логістичного обслуговування. Функції системи управління транспортно-логістичного обслуговування.

**Тема 6: Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженірінг процесу обслуговування споживачів. Аргументи "за" та "проти" звертання до аутсорсингу послуг. Типовий план реінжинірінгу процесу**

обслуговування. Основні етапи покращення процесу виконання замовлень. Рекомендації із проведення реінжинірингу процесу виконання замовлення.

**Змістовний модуль 2. Методологічні принципи формування систем логістичного обслуговування. Стандарти обслуговування споживача.**

**Тема 7: Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО. Основні завдання, розв'язувані системами обслуговування. Документальне оформлення зобов'язань у системі обслуговування.**

**Тема 8: Методика розробки систем ЛО. Методика розробки й впровадження системи логістичного обслуговування.**

**Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг. Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Основні етапи впровадження CRM. Переваги та недоліки партнерських стосунків постачальник-покупець. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг.**

**Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування. Логістичний підхід до сегментування клієнтської бази компанії. Матриця ABC-XYZ. Матриця рентабельності клієнтів.**

**Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.**

**Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача. Основні категорії логістичних витрат обслуговування клієнта. Повні витрати на логістичне обслуговування клієнтів.**

**Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта.**

**Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача. Експертний метод оцінки. Метод середньозваженого показника. Джерела інформації для обґрунтування рівня обслуговування клієнта. Графічне подання оптимального рівня обслуговування клієнта.**

**Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів. Політика змішаного обслуговування. стратегія низьких витрат на обслуговування. стратегія підбору клієнта. стратегія логістичних вмінь. стратегія найважливішого елементу обслуговування.**

**Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ІСО 9000. Якість продукції, якість виконання, якість відповідності. Категорії якості. Показники оцінки якості логістичного**

обслуговування. База для оцінки якості обслуговування. Порівняння концептуальних складових ISO 9000 та TQM.

### 6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма навчання					
	Усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота	
<b>2-й семестр</b>						
<b>Модуль 1</b>						
<b>Тема 1.</b> Сутність обслуговування споживачів і його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів	2	2	2			4
<b>Тема 2.</b> Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга	2	2	2			4
<b>Тема 3.</b> Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів	2	2	4			6
<b>Тема 4.</b> Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування	2	2	2			4
<b>Тема 5.</b> Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування	2	2	2			6
<b>Тема 6.</b> Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженіринг процесу обслуговування споживачів	2	2	2			4
<b>Тема 7.</b> Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО	2	2	2			4
<b>Тема 8.</b> Методика розробки систем ЛО	2	2	2			6
Модульна контрольна робота	2	2				
Разом за модуль	18	18	16			38
<b>Модуль 2</b>						
Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг.	4	4	4			4
Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування	2	2	2			4
Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.	2	2	4			6
Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача	2	2	2			4
Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта	2	2	2			6
Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного	2	2	2			4

обслуговування споживача						
Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів	2	2	2			4
Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.	2	2	2			6
Модульна контрольна робота	2	2				
Разом за модуль	20	20	20			38
<b>Разом за семестр</b>	150	24	24			76

### 6.2.1. Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин					
	Заочна форма навчання					
	Усього	у тому числі				
		лекції	практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота
<b>Тема 1.</b> Сутність обслуговування споживачів і його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів	16	2	2			12
<b>Тема 2.</b> Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга	16	2	2			12
<b>Тема 3.</b> Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів	16	2	2			12
<b>Тема 4.</b> Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування	14		2			12
<b>Тема 5.</b> Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування	12					12
<b>Тема 6.</b> Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженіринг процесу обслуговування споживачів	14	2				12
<b>Тема 7.</b> Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО	14	2				12
<b>Тема 8.</b> Методика розробки систем ЛО	12					12
Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг.	14	2				12
Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування	14	2				12
Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.						
Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача						
Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта						
Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування.	8					8

Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача						
Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів						
Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.						
<b>Разом</b>	150	14	8			128

### 6.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин	
		денна	заочна
1	<b>Тема 1.</b> Сутність обслуговування споживачів і його роль у сучасній економіці. Види обслуговування споживачів	2	2
2	<b>Тема 2.</b> Роль і місце логістики в обслуговуванні споживачів. Елементи логістичного обслуговування. Логістичний продукт і логістична послуга	2	2
3	<b>Тема 3.</b> Основні етапи логістичного обслуговування клієнтів. Концепція циклу замовлення в управлінні обслуговуванням клієнтів	2	2
4	<b>Тема 4.</b> Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування	2	2
5	<b>Тема 5.</b> Аналіз процесу транспортно-логістичного обслуговування	2	
6	<b>Тема 6.</b> Аутсорсинг як ключовий чинник розвитку логістичного обслуговування. Реінженіринг процесу обслуговування споживачів	2	
7	<b>Тема 7.</b> Основні принципи формування систем обслуговування. Документація системи ЛО	2	
8	<b>Тема 8.</b> Методика розробки систем ЛО	4	
9	Тема 9: Сучасні системи формування партнерських стосунків з клієнтами. Лояльні клієнти та їхнє обслуговування. Логістика під час задоволення скарг.	2	
10	Тема 10: Сегментування ринку логістичного обслуговування	2	
11	Тема 11: Розроблення стандартів логістичного обслуговування. Пріоритети обслуговування клієнтів та диференціація стандартів.	2	
12	Тема 12: Витрати на логістичне обслуговування споживача	2	
13	Тема 13: Страховий запас і рівень обслуговування клієнта	2	
14	Тема 14: Методи оцінки рівня обслуговування. Обґрунтування оптимального рівня логістичного обслуговування споживача	2	
15	Тема 15: Види стратегій логістичного обслуговування. Стратегічні рішення в обслуговуванні товарів та клієнтів	2	
16	Тема 16: Показники якості логістичного обслуговування клієнта. Забезпечення якості послуг в логістиці на основі стандартів ISO 9000.	2	
<b>Разом</b>		36	8

### 6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин	
		денна	заочна
1	Маркетингове дослідження пріоритетів споживачів у логістичному обслуговуванні	10	18
2	Управління запасами на підприємстві на засадах Логістики	12	18

3	Обґрунтування оптимального рівня обслуговування Споживачів	10	19
4	Розроблення стандартів логістичного обслуговування Споживачів	10	19
5	Інформаційні потоки на складі підприємства оптової торгівлі	12	18
6	Оцінка якості транспортного обслуговування	12	18
7	Визначення розмірів технологічних зон складу	10	18
	<b>Разом</b>	<b>76</b>	<b>128</b>

## 7. Рекомендована література

### Базова

1. Бауэрсокс Д.Д., Клосс Д.Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп—Бизнес», 2001. — 640 с.
2. Джонсон Дж.С., Вуд Д.Ф., Вордлоу Д.Л., Мерфи П.Р. Современная логистика. — М.: Изд. дом «Вильямс», 2002. — 624 с.
3. Чухрай Н.І. Логістичне обслуговування: Підручник. - Львів: Видавництво Національного університету "Львівська політехніка", 2006. - 292 с.
4. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс» / Л. Гораль та ін. Економічний аналіз. 2016. № 2. Т. 23. С. 27–36.
5. М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь Логістичне обслуговування: Навчальний посібник. — К.: НАУ, 2007. — 160с.
6. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фертч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.
7. Дудко В. Б., Давиденко О. Л. Логістичні питання в сервісному обслуговуванні. Науковий вісник Полісся. 2015. № 4 (4). С.132–139. URL: [nvp.stu.cn.ua/.../520\\_d289d5b105f674231219e3aa275574](http://nvp.stu.cn.ua/.../520_d289d5b105f674231219e3aa275574).
8. Логистика : учеб. пособие / И.М. Баско, В.А. Бороденя, О.И. Карпеко и др; под ред. д-ра экон. наук, профессора И.И. Полещук. — Минск: БГЭУ, 2007. — 431 с.
9. Логістика : навч . посібник. до виконання практ . роботи / А. В. Кононенко, Ю. О. Романенков, В. П. Гатило. - Харків: Нац. аерокосм. ун - т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін - т», 2019. - 56 с .

10. Григорак М.Ю., Карпунь О. В. Логістичне обслуговування: Навчальний посібник. — К.: НАУ, 2007. — 160с.
11. Денисенко М. П. Левковець П. Р., Михайлова Л. І., Кириченко О. А., Лаптев С. М., Бондаренко О. С., Євсейцева О. С., Кабанов В. Г., Маруніч В. С., Грисюк Ю. С., Вакарчук І. М., Смоловик О. М. Організація та проектування логістичних систем [Текст]: підручник; затв. МОН / за ред. М.П. Денисенка, П.Р. Левковця, Л.І. Михайлової. - К. : Центр навчальної літератури, 2018 - 333 с.
12. Мельникова К.В., Таньков К.М. Логістичне обслуговування [Текст] : конспект лекцій / Харківський національний економічний університет. - Х. : ХНЕУ, 2006 - 154 с.
13. Заборська К. Основи логістики: навчальний посібник / К. Заборська, Л. Е. Жуковська – Одеса: ОНАЗім. О. С. Попова, 2011. – 216 с.
14. Тюріна Н. М. Логістика: Навч. посіб. / Н. М.Тюріна, І. В. Гой, І. В. Бабій. – К.: «Центр учбової літератури», 2015. – 392 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Електронні підручники за темою :
  - [books.br.com.ua](http://books.br.com.ua)
  - [studentam.kiev.ua](http://studentam.kiev.ua)
  - [pidruchniki.com.ua](http://pidruchniki.com.ua)
  - <http://www.enpui.npu.edu.ua/bitstream/123456789/8011/1/Logistyk-a-u-restorannomu%20gosp-Zubar2010.pdf>