

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет економіки та управління**  
**Кафедра маркетингу**

**СИЛАБУС**  
**вибіркового освітнього компонента**  
**СЕРВІСНА ЛОГІСТИКА**

*підготовки бакалавра*

Луцьк – 2026

**Силабус вибіркового освітнього компонента СЕРВІСНА ЛОГІСТИКА**  
підготовки першого (бакалаврського) рівня

**Розробник:** Алла Лялюк, доцент кафедри маркетингу, к.е.н., доцент

Гарант освітньо-професійної програми:



Віталій РЕЙКІН

**Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри маркетингу**

протокол № 8 від 06.01.2026 р.

Завідувач кафедри маркетингу



Тетяна САК

## I. Опис освітнього компонента

Таблиця 1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика освітнього компонента
Кількість годин/кредитів 150/5	07 Управління і адміністрування 075 Маркетинг Логістика Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	<b>Вибірковий</b>
		<b>Рік навчання</b> 2026 / 2027
<b>Семестр</b> – 5 ий		
<b>Лекції</b> 10 год.		
<b>Практичні</b> 20 год.		
<b>Самостійна робота</b> 110 год.		
<b>Консультації</b> 10 год.		
ІНДЗ: <u>немає</u>		<b>Форма контролю:</b> залік
Мова навчання		<b>Українська</b>

## II. Інформація про викладача

Прізвище, ім'я, по батькові: Лялюк Алла Миколаївна  
Науковий ступінь: кандидат економічних наук  
Вчене звання: доцент  
Посада: доцент кафедри маркетингу  
Контактна інформація: 097 442 3469 [allalyalyuk@gmail.com](mailto:allalyalyuk@gmail.com)  
Дні занять: <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

## III. Опис освітнього компонента

### 1. Анотація освітнього компонента.

Силабус вибіркового освітнього компонента «Сервісна логістика» складено з урахуванням можливості формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня.

Силабус вибіркового освітнього компонента «Сервісна логістика» складено з урахуванням можливості формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня. Вивчення освітнього компонента «Сервісна логістика» є надзвичайно важливим, оскільки в умовах сучасного ринку, компанії дедалі більше орієнтуються на задоволення зростаючих потреб споживачів, швидко оцінюючи і відбираючи найвигідніші підходи та методи ведення бізнесу. Один із них - логістичний підхід до управління підприємствами. Він передбачає спільну діяльність всіх організацій з інтеграції процесів, пов'язаних із досягненням мети їхнього бізнесу. Об'єктом освітнього компонента «Сервісна логістика» є потоки послуг і сервісних операцій Предметом вивчення освітнього компонента «Сервісна логістика» є теоретичні, методичні та практичні аспекти управління потоками послуг і сервісних операцій з метою підвищення цінності для споживача і якості обслуговування та конкурентоспроможності організацій.

**2. Мета і завдання освітнього компонента.** *Метою* освітнього компонента «Сервісна логістика» є глибоке та ґрунтовне засвоєння здобувачами освіти системи теоретичних знань, прикладних вмінь та навичок щодо формування у студентів наукового світогляду і глибоких знань з теоретичних аспектів сервісної логістики, набуття вмінь і навичок з формування підходів до підвищення цінності для споживача, якості обслуговування та конкурентоспроможності організацій (особливо у сфері послуг, сервісних компаніях і сервісних підрозділах виробничих підприємств).

*Завдання:* вивчення теоретичних положень про сервісну логістику, наукових принципів і правил логістики сервісних процесів; оцінювання ефективності сервісної логістики; рекомендацій щодо здійснення сервісної логістики у різних галузях.

**3. Soft skills.** Освоєння освітнього компонента «Сервісна логістика» сприятиме отриманню таких Soft skills як критичне мислення (логічне мислення, вміння спостерігати і виявляти суть, креативність, адаптивність, вміння комплексно підходити до вирішення проблем).

Освітній компонент «Товарознавство та експертиза в митній справі» сприяє реалізації таких Цілей сталого розвитку:

ЦСР 4 – Якісна освіта. Забезпечує практично орієнтовану, професійну підготовку студентів у сфері контролю якості, сертифікації та стандартизації товарів, що сприяє підвищенню освітнього рівня та розвитку фахових компетентностей.

ЦСР 9 – Індустріалізація, інновації та інфраструктура. Ознайомлює з інноваціями у виробництві товарів, матеріалів, упаковок та логістиці, а також сприяє впровадженню сучасних стандартів та технічних регламентів.

ЦСР 12 – Відповідальне споживання і виробництво. Сприяє формуванню відповідального ставлення до вибору та використання товарів, вивченню екомаркування, розумінню впливу продукції на довкілля, а також підтримці принципів сталого виробництва.

#### 4. Структура освітнього компонента.

Таблиця 2

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бал
Тема 1. Теоретичні засади сервісної логістики	30	2	4	22	2	РЗ (4), ДС (5), РМГ(5) Т (2)/16 балів
Тема 2. Логістика сервісних процесів	30	2	4	22	2	ІРС (4), Т(2), РЗ (5), РМГ (5) /16 балів
Тема 3. Логістика післяпродажного обслуговування	30	2	4	22	2	ІРС (4) РЗ (5), П (5)Т (2) / 16 балів
Тема 4. Оцінювання ефективності сервісної логістики	30	2	4	22	2	РЗ (4), РК (5), РМГ(5) Т (2)/ 16 балів
Тема 5. Сервісна логістика у різних галузях	30	2	4	22	2	РЗ (4), РК (5), П (5) Т (2)/ 16 балів
<b>Контрольна робота</b>						ПКР 20 балів
<b>Всього годин / Балів</b>	<b>150</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>max 100 балів</b>

Форма контролю\*: ДС – дискусія, Т – тести, РЗ - розв'язування практичних завдань, РК – розв'язування кейсів, ІРС-індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, П-презентація, КР –контрольна робота.

#### 5. Завдання для самостійного опрацювання.

Самостійна робота – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачами освіти самостійно під методичним керівництвом викладача.

До завдань самостійної роботи, які запропоновані здобувачам освіти, віднесено:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з рекомендованою літературою.
3. Підготовка до практичних занять, дискусій, роботи в малих групах.
4. Опрацювання тем, що винесені на самостійне вивчення.
5. Контрольна перевірка знань за запитаннями для самоконтролю.

#### IV. Політика оцінювання

Оцінювання відбувається згідно Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки від 26.06.2025 року (<https://surl.li/evscht>).

**Політика щодо відвідувань занять:** відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених силабусом. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений час згідно затвердженого графіка. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, участь в наукових заходах тощо) навчання може відбуватись в цей період в онлайн формі або за індивідуальним планом за погодженням із викладачем. Здобувач освіти повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в освітньому процесі.

**Політика щодо захування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти** визначається Положенням про визнання результатів, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (<https://surl.li/zjspsa>).

**Політика щодо академічної доброчесності** окреслюється Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату в науковій та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти, докторантів, науково-педагогічних і наукових працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (<https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/02/Polozhennya-pro-plagiat-gruden-24.pdf>) та Кодексом академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки ([https://ra.vnu.edu.ua/akademichna\\_dobrochesnist/kodeks\\_akademichnoi\\_dobrochesnosti/](https://ra.vnu.edu.ua/akademichna_dobrochesnist/kodeks_akademichnoi_dobrochesnosti/)).

**Політика щодо дедлайнів та перекладання:** у випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено за пропущені теми.

**Політика щодо додаткових (бонусних) балів:** здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції 5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в студентських програмах обміну, стипендійних програмах, тощо – 7 балів.

#### V. Підсумковий контроль

Порядок організації поточного та підсумкового контролю знань здобувачів освіти регламентується Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки (<https://surl.li/fnrhew>).

Семестровий залік виставляється здобувачам освіти на підставі результатів виконання усіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру за 100-бальною шкалою. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються.

Перездача підсумкового контролю освітнього компонента проводиться у вигляді письмової відповіді на одне теоретичне питання теоретичне питання (30 балів) та розв'язку двох ситуаційних вправ – по 35 балів кожне). Максимальна оцінка за балік 100 балів.

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

### **Перелік питань до заліку**

1. Сутність, мета та завдання сервісної логістики
2. Відмінності сервісної та товарної логістики
3. Роль сервісної логістики в ланцюгах створення цінності
4. Сервіс як логістичний продукт
5. Проектування та оптимізація сервісних процесів
6. Управління потоками клієнтів, інформації та послуг
7. Стандартизація та регламентація сервісних операцій
8. Lean Service та процесний підхід у сервісній логістиці
9. Показники якості сервісу (Service Level, SLA, KPI)
10. Баланс між витратами та рівнем обслуговування
11. Очікування споживачів і управління сервісною якістю
12. Customer Experience у логістичних сервісах
13. Сервісне обслуговування та підтримка клієнтів
14. Управління запасними частинами
15. Гарантійний і післягарантійний сервіс
16. Реверсивна логістика та управління поверненнями
17. Інформаційні потоки в сервісних системах
18. CRM, ERP, SCM у сервісній логістиці
19. Цифрові платформи та автоматизація сервісних процесів
20. Big Data та аналітика сервісних операцій
21. Організація служби сервісу та контакт-центрів
22. Управління чергами та часом обслуговування
23. Омніканальні сервісні системи
24. Персоналізація сервісу
25. 3PL/4PL у сервісних операціях
26. Логістичний аутсорсинг сервісних функцій
27. Управління взаємовідносинами з партнерами
28. Контрактні моделі сервісного обслуговування
29. Сервісна логістика в торгівлі та e-commerce
30. Логістика сервісу в транспорті й туризмі
31. Сервісна логістика в охороні здоров'я та освіті
32. NoReCa та креативні індустрії
33. Цифрова трансформація сервісних ланцюгів
34. Зелені логістичні сервіси
35. ESG та сталий сервіс
36. Сервітизація бізнесу (Servitization)
37. Витрати сервісної логістики
38. Економічна ефективність сервісних рішень
39. Benchmarking сервісних логістичних систем
40. Управління ризиками в сервісній логістиці

### **Шкала оцінювання**

Оцінювання результатів складання підсумкового контролю у вигляді заліку здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Університеті системою контролю знань за 100-бальною шкалою з переведенням у лінгвістичну оцінку.

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (необхідне перескладання)

### **Критерії оцінювання результатів навчання:**

*60-100 балів (зараховано):* здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за фахом, здатний виконувати завдання, передбачені силабусом, ознайомлений з основною рекомендованою літературою; при виконанні завдань припускається помилок, але демонструє спроможність їх усувати.

*1-59 балів (незараховано):* здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на елементарному рівні, теоретичний зміст курсу не освоєний, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених силабусом завдань не виконано або містять грубі помилки.

## **VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси**

### *Основна*

1. Логістика: навч. посіб. / Безугла Л.С., Юрченко Н.І., Ільченко Т.В., Пальчик І.М., Воловик Д.В. Дніпро: Пороги, 2021.
2. Марченко, В. М. Шутюк В. В Логістика: підручник. Київ: НУХТ, 2022.
3. Логістика: конспект лекцій / уклад. Т. Я. Іваненко. Миколаїв: МНАУ, 2024.
4. Криворучко О. М. Поняття «логістичний сервіс» і «логістичне обслуговування» *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Вип. 33. С. 31-44. URL: [http:// nbuv.gov.ua/UJRN/ektk\\_2019\\_33\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ektk_2019_33_4).

### *Додаткова*

1. Логістичний сервіс: сутність та особливості URL: <https://podillyanews.com/blogs/logistychnyj-servis-sutnist-ta-osoblyvosti/>.
2. Височин І. В. Методологічні основи сервіснологістичного управління товарооборотом підприємств роздрібної торгівлі URL: [http://www.economy.in.ua/pdf/9\\_2012/7.pdf](http://www.economy.in.ua/pdf/9_2012/7.pdf).
3. Логістика: ключ до ефективного руху товарів. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/logistika-klyuch-do-efektivnogo-ruhu-tovariv>.
4. Що таке логістика і які види логістики існують? URL: <https://pereiaslav.city/articles/307682/scho-take-logistika-i-yaki-vidi-logistiki-isnuyut>.