

**Міністерство освіти і науки України  
Дніпропетровський національний університет  
ім. Олеся Гончара**

**ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ  
ІЗ ДИСЦИПЛІНИ  
«ЛОГІСТИЧНІ СИСТЕМИ  
У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**

**2013**

Наведено конспект лекцій із логістичних систем закладів ресторанного господарства, який розроблено відповідно до навчального плану, освітньо-кваліфікаційної характеристики, освітньо-професійної програми підготовки спеціалістів напряму 0517 «Харчові технології та інженерія».

Для студентів ДНУ хімічного факультету спеціальності 7.05170112 «Технології харчування»

Темплан 2013, поз. 33

**Опорний конспект лекцій  
із дисципліни  
«Логістичні системи  
у ресторанному господарстві»**

Укладачі: д-р техн. наук, проф. К.О. Мельников  
асп., асист. В.Г. Применко

Редактор А.А. Гриженко  
Техредактор Л.П. Замятіна  
Коректор Т.А. Белиба

---

Підписано до друку 25.09.13. Формат 60x84/16. Папір друкарський.

Друк плоский. Ум. друк. арк. 1,9. Ум. фарбовідб. 1,9.

Обл. – вид. арк. 2,4. Тираж 100 пр. Зам. № .

---

РВВ ДНУ, просп. Гагаріна, 72, м. Дніпропетровськ, 49010.

Друкарня «Ліра», пл. Десантників, 1, м. Дніпропетровськ, 49038.

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру  
серія ДП №14 від 13.07.2000 р.

## ВСТУП

В умовах ринкової економіки функціонування закладів ресторанного господарства, набуття ними конкурентних переваг можливе лише за обов'язкової організаційно-технічної перебудови відповідно до сучасного рівня знань, техніки, технології, організації й керування виробництвом.

Останнім часом в Україні спостерігається постійне зростання інтересу комерційних структур до теорії і практики логістики, яка в розвинених країнах світу давно вже становить практичний і ефективний інструмент бізнесу, адже логістичні технології дозволяють досягти значних конкурентних переваг.

Логістика – це рівень культури застосування знань, що дозволяє не тільки приймати і втілювати системні рішення, але і впровадити системну раціоналізацію складних виробничо-збутових систем.

Логістика у ресторанному господарстві – це основа економічної стратегії діяльності закладів, зняряддя в конкурентній боротьбі і являє собою управлінську логіку для реалізації планування, організації, керування і регулювання руху ресторанного продукту від первинного джерела до кінцевого споживача.

Водночас, незважаючи на деякий прогрес у розумінні логістики як ефективної системи зниження витрат і підвищення ефективності бізнес-процесів, широке її практичне застосування у ресторанному господарстві України поки що не відбувається.

Саме тому вивчення дисципліни «Логістичні системи у ресторанному господарстві» дозволить набути майбутнім фахівцям галузі системних знань і розуміння методології логістичного управління у сферах діяльності закладів ресторанного господарства як інструмента ринкової економіки та вмінь адаптуватися до змін у бізнес-середовищі.

На сьогодні існує безліч навчально-методичної літератури із загальної теорії логістики, незважаючи на те, що вона знаходиться у фазі активного формування та обговорення. Дане видання – це спроба застосувати передові логістичні концепції і технології до керування закладами ресторанного господарства.

Конспект лекцій укладено відповідно до програми курсу «Логістичні системи у ресторанному господарстві», який увійшов до циклу дисциплін професійної та практичної підготовки спеціалістів за напрямом 0517 «Харчові технології та інженерія» та професійним спрямуванням 7.05170112 «Технології харчування».

# ЛЕКЦІЯ 1. ЛОГІСТИКА: ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

- 1.1. Основні стадії розвитку і практичного застосування логістики.
- 1.2. Основні поняття логістики.



Міні-лексикон: логістика, матеріальний потік, сервісний потік, інформаційний потік, фінансовий потік, логістичні операції, канал, ланцюг.

## 1.1. ОСНОВНІ СТАДІЇ РОЗВИТКУ І ПРАКТИЧНОГО ЗАСТОСУВАННЯ ЛОГІСТИКИ

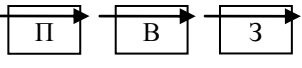
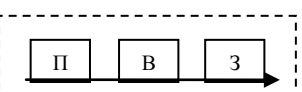
Термін «логістика» походить від грецького слова «logisteke», що означає майстерність лічби, уміння «правильно» розмірковувати і робити «правильні» висновки. Як і слово «логіка», походить від одного кореня «logos» (розум), що свідчить про їх близькість і орієнтацію на раціональність і точність розрахунку. В організаційно-економічні науки термін «логістика» прийшов із французької мови («loger» – розміщення).

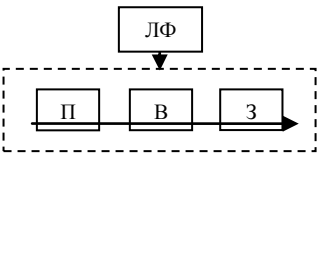
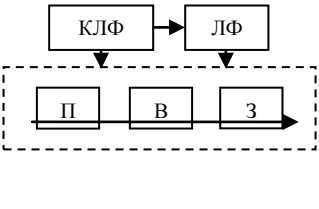
Основоположником логістики вважають французького військового спеціаліста початку XIX ст. барона де Джоміні, який стверджував, що до логістики стосується широкий перелік питань: планування, керування, матеріально-технічне і продовольче забезпечення, визначення місць дислокації військ тощо. Відомо, що Наполеон також активно використовував ряд положень логістики в керуванні армією і тилуовим забезпеченням.

Особливо бурхливо розвивалася логістика в період Другої світової війни для вирішення стратегічних питань і чіткої взаємодії оборонної промисловості, тилуових і постачальницьких баз і транспорту з метою своєчасного забезпечення армії озброєнням і продовольством.

Поетапний розвиток та застосування логістики на практиці наведено нижче в таблиці.

Основні стадії розвитку і практичного застосування логістики

Стадія розвитку, період	Структурна схема	Організаційна форма логістики	Логістичні концепції	Галузь економіки, де використовують логістику	Види логістики
Дологістична (до 60-х рр. XX ст.)		Окремі відділи постачання і збуту	Матеріально-технічне постачання, організація торгівлі	-	-
Логістика 1-го покоління (60-80-ті рр. XX ст.)		Відділ логістики підприємства	«Планування потреб / ресурсів», «точно в строк» (Кан-бан)	Промисловість (автобудування), МТП, торгівля, транспорт	Промислова, комерційна, постачальницька, транспортна

Стадія розвитку, період	Структурна схема	Організаційна форма логістики	Логістичні концепції	Галузь економіки, де використовують логістику	Види логістики
Логістика 2-го покоління (80-90-ті рр. XX ст.)		+ Спеціалізована ЛФ	«Планування потреб / ресурсів», «точно в строк-2» (Кан-бан)	Промисловість, АПК, МТП, будівництво, торгівля, транспорт, туризм, міжнародні відносини	Промислова, комерційна, постачальницька, транспортна, агропромислова, будівельна, інформаційна, міжнародна
Логістика 3-го покоління (кінець 90-х рр. XX ст.)		+ КЛФ	+ «Гнучке виробництво», «реагування на попит», «зелена логістика»	Усі галузі економіки, а також охорона навколишнього середовища	+ банківська, екологічна, логістика відходів, геологістика тощо

Позначення: П – постачання, В – виробництво, З – збут, ЛФ – логістична фірма, КЛФ – консалтингова логістична фірма

## 1.2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ЛОГІСТИКИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

**Логістика** – це наука, у межах якої вивчають керування матеріальними потоками, пов'язаними з ними інформацією, фінансами і сервісом у певній мікро-, мезо- або макроекономічній системі для досягнення поставлених цілей з оптимальними витратами ресурсів.

**Види логістики:** закупівельна, виробнича, збутова (маркетингова, або розподільна), транспортна та інформаційна (комп'ютерна).

**Матеріальний потік** – сукупність товарно-матеріальних цінностей (матеріали, сировина, напівфабрикати, готова продукція), співвіднесена з часовим інтервалом у процесі здійснення різних логістичних операцій. Розмірність «обсяг/одинаця часу» (штуки, кілограми, тонни і т. д./ доба, рік і т. д.). До **кількісних** та **якісних показників** матеріального потоку відносять *напруженість матеріального потоку* (інтенсивність переміщення матеріальних ресурсів, напівфабрикатів і готової продукції) та *потужність матеріального потоку* (обсяги продукції, які переміщують за одиницю часу).

**Інформаційний потік** – це сукупність *повідомлень*, які циркулюють у логістичній системі між логістичною системою і зовнішнім середовищем, необхідних для керування і контролю логістичних операцій. Інформаційний потік може існувати у вигляді паперових або електронних документів. Вимірюють інформаційний потік кількістю обробленої та переданої інформації за одиницю часу. До інформаційного потоку відносять *потоки керуючої інформації* і *потоки даних про результати виконання процесів*. Потік може випереджати матеріальний, йти одночасно з ним або слідувати після нього.

**Показник оцінки сервісу** – це рівень сервісу щодо забезпечення споживчого попиту за такими критеріями: «асортимент і кількість», «якість», «ціна», «час», «місце», «надійність надання сервісу».

**Сервісний потік** – потік послуг, який супроводжує матеріальний потік. *Види логістичного обслуговування*: передпродажні роботи з формування системи логістичного обслуговування; роботи зі здійснення логістичних послуг в процесі реалізації продукції; післяпродажний логістичний сервіс.

Види сервісу: обслуговування (споживчого попиту), виробничий, інформаційний, фінансово-кредитний.

**Фінансовий потік** – потік фінансових коштів, який супроводжує матеріальний, інформаційний та сервісний потоки. **Види** фінансового потоку: готівковий, безготівковий, операційний та інвестиційний.

**Логістичні функції** – укрупнена група логістичних операцій, спрямованих на реалізацію мети логістичної системи. *Основні логістичні функції*: постачання, виробництво, збут (реалізація).

**Логістичний канал** – це частково впорядкована множина різних посередників, які реалізують доведення матеріального потоку від конкретного виробника до його споживачів. *Множина є частково впорядкована доти, доки не обрані конкретні учасники процесу просування матеріального потоку від постачальника до споживача.*

**Логістичний ланцюг** – це лінійно впорядкована множина учасників логістичного процесу, які здійснюють логістичні операції з доведення зовнішнього матеріального потоку від однієї системи до іншої.

**Логістичні операції** – сукупність дій, спрямована на перетворення матеріального і/або інформаційного потоків.

Виділяють такі види логістичних операцій:

- з *матеріальним потоком* – транспортування, складування, реалізація готової продукції тощо;
- з *інформаційним потоком* – збір інформації, її зберігання, обробка та передача;
- *зовнішні* – орієнтування на інтеграцію логістичної системи із зовнішнім середовищем;
- *внутрішні* – операції, що відбуваються всередині логістичної системи;
- *односторонні* – операції, не пов'язані з переходом права власності на продукцію і страхових ризиків, пов'язаних з нею;
- *двосторонні* – операції, пов'язані з переходом права власності на продукцію і страхових ризиків від однієї юридичної особи до іншої.

## ЛЕКЦІЯ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ЛОГІСТИКИ

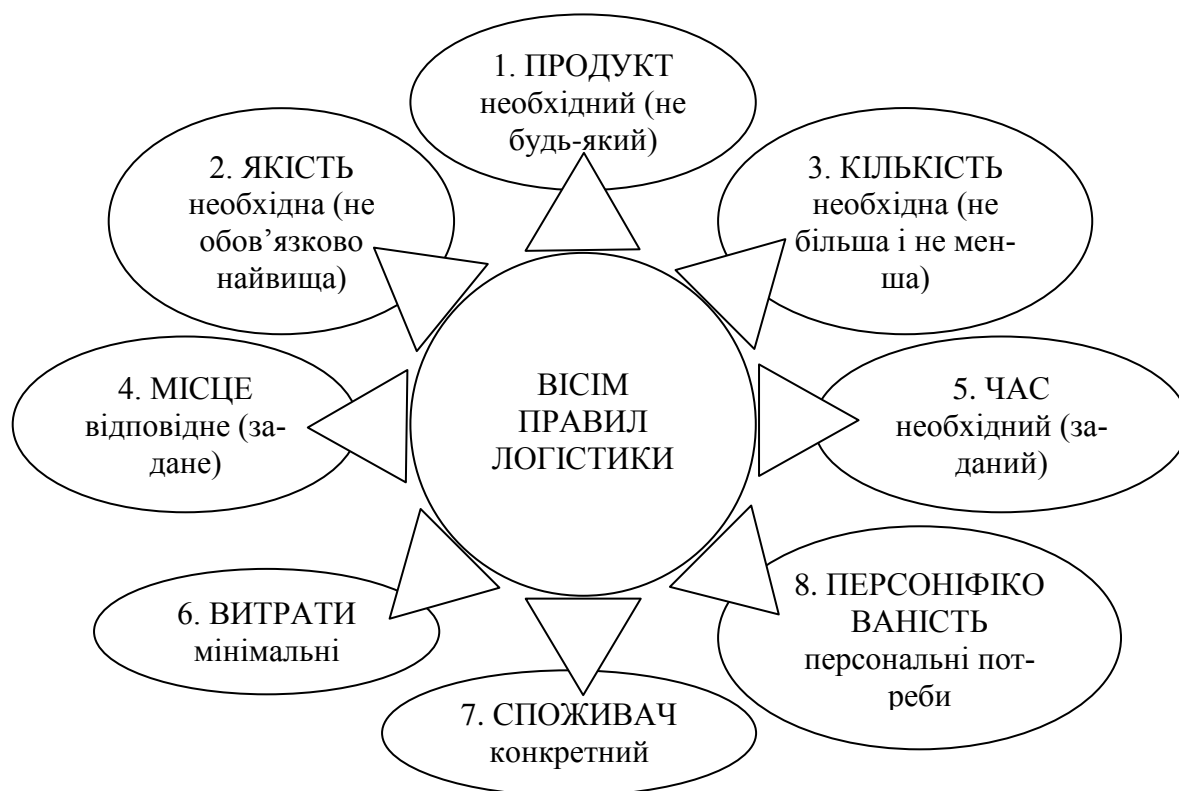
- 2.1. Сутність, правила, завдання логістики.
- 2.2. Системний підхід як методологічна база логістики.
- 2.3. Логістика як інструментарій ринкової економіки, фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства.



Міні-лексикон: логістична система, концепції логістики.

## 2.1. СУТНІСТЬ, ПРАВИЛА, ЗАВДАННЯ ЛОГІСТИКИ

**Логістичний мікс** – кінцева мета логістики, що полягає в формуванні восьми основних правил логістики (рис. 1).



**Рис. 1. Вісім правил логістики**

*Мета логістичної діяльності буде реалізована, якщо певний товар необхідної якості в обумовленій кількості буде доставлено у потрібний час, в відповідне місце конкретному споживачеві за персоніфікованим замовленням з мінімальними витратами.*

### **Завдання логістики**

#### **Глобальні:**

- створення комплексних інтегрованих систем матеріальних, інформаційних та (якщо можливо) інших потоків;
- стратегічне узгодження, планування і контроль за використанням логістичних потужностей сфер виробництва і обігу;
- досягнення високої системної гнучкості шляхом швидкого реагування на зміни зовнішніх і внутрішніх умов функціонування.

#### **Загальні:**

- наскрізний контроль за потоковими процесами в логістичних системах;
- розробка та удосконалювання способів керування матеріальними потоками;
- багатоваріантне прогнозування обсягів виробництва, збуту тощо;
- виявлення незбалансованості між потребами виробництва і можливостями матеріально-технічного забезпечення;

- стандартизація вимог до якості логістичних послуг і окремих операцій;
- раціональне формування господарських зв'язків;
- виявлення центрів виникнення втрат часу, матеріальних, трудових і фінансових ресурсів;
  - оптимізація технічної та технологічної структури транспортно-складських і виробничих процесів;
  - визначення стратегії та технології фізичного переміщення матеріальних ресурсів, напівфабрикатів, готової продукції.

**Часткові** (мають локальний характер, проте більш динамічні та різноманітні):

- оптимізація запасів усіх видів і на всіх етапах товароруху;
- максимальне скорочення часу зберігання продукції;
- швидка реакція на вимоги споживачів;
- зниження витрат у всіх ланках логістичного ланцюга;
- підтримка постійної готовності до прийому, обробки, видачі інформації і т.д.

## 2.2. СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ЯК МЕТОДОЛОГІЧНА БАЗА ЛОГІСТИКИ

**Логістична система** – це складна відкрита соціально-економічна система, яка складається із елементів-ланок, взаємопов'язаних у єдиному процесі керування логістичними потоками для досягнення синергічного ефекту. **Відмінними ознаками логістичної системи** є наявність потокового процесу та цілісної мети (оптимальне управління інтегрованими потоками).

### Властивості логістичних систем

- **складність**: наявність великої кількості елементів (ланок);
- **ієрархічність**: підпорядкованість елементів нижчого рівня елементам вищого рівня;
- **цілісність**: властивість системи виконувати цільову функцію логістичної системи в цілому;
- **структурованість**: передбачає наявність певної організаційної структури логістичної системи;
  - **рухливість**: мінливість параметрів елементів логістичної системи;
  - **унікальність**: непередбачуваність і невизначеність поведінки в конкретних умовах і під впливом зовнішнього середовища;
  - **адаптивність**: здатність логістичної системи змінювати свою структуру відповідно до нових цілей і під впливом зовнішнього середовища;
  - **інтеграційність**: логістична система має інтеграційні властивості, які не притаманні жодному із елементів окремо;
  - **організаційність**: зв'язки між елементами логістичної системи визначеним чином.

Класифікацію логістичних систем наведено на рисунку 2.



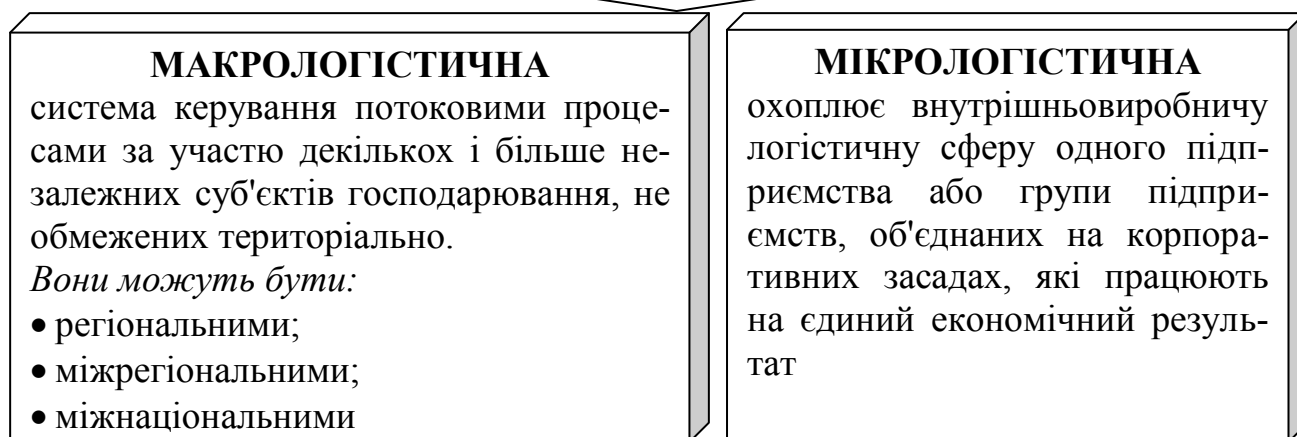


Рис. 2. Класифікація логістичних систем

### 2.3. ЛОГІСТИКА ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

**Основне завдання логістики** – досягнути з *найменшими витратами* максимальної пристосованості підприємств чи фірм до мінливої ринкової обстановки, *отримання переваг* перед конкурентами, підвищення ринкової частки та прибутку.

#### **Складники економічного ефекту логістики:**

- зменшення запасів упродовж всього ланцюга руху матеріального потоку;
- зменшення витрат на утримання запасів;
- зменшення матеріальних потреб та вивільнення обігових коштів;
- зменшення транспортних витрат;
- скорочення тривалості проходження товарів логістичним ланцюгом.

## ЛЕКЦІЯ 3. ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ, МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Передумови розвитку логістики у ресторанному господарстві.

3.2. Завдання дисципліни «Логістичні системи у ресторанному господарстві» та її функціональні сфери.



Міні-лексикон: логістична система, концепції логістики.

### 3.1. ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ЛОГІСТИКИ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

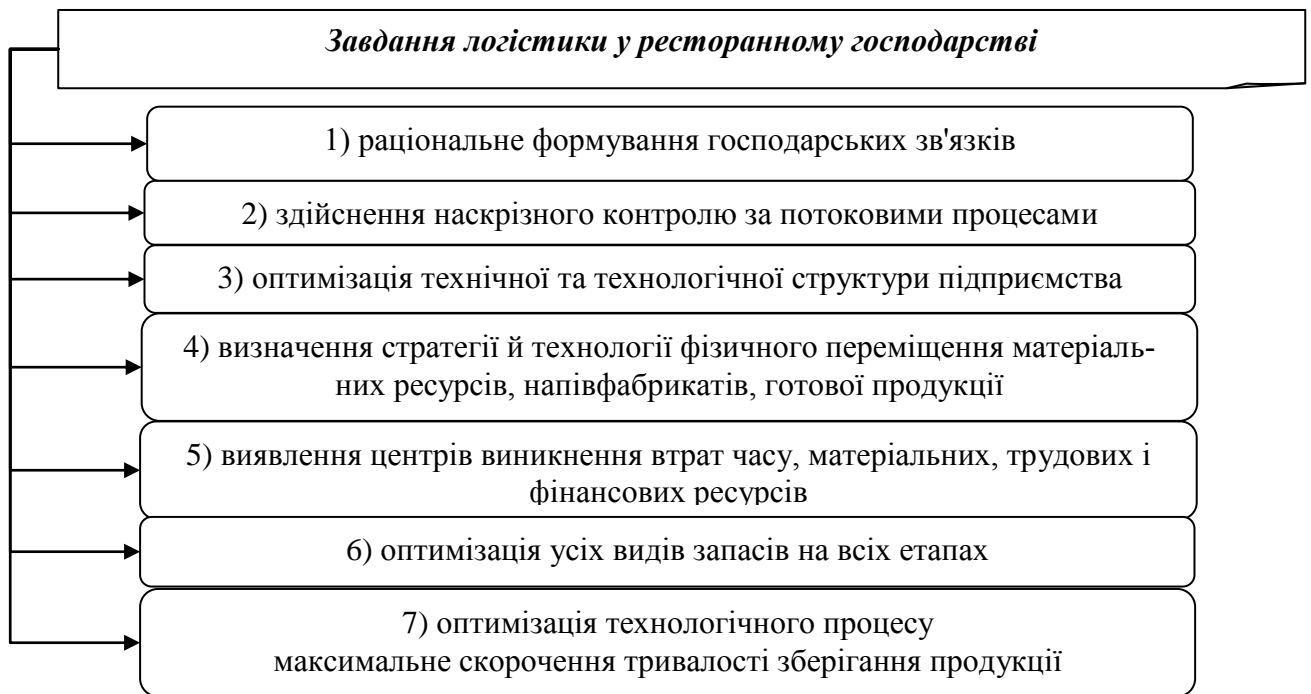
Теоретичні положення і конкретні рекомендації логістики активно впроваджують у практичну діяльність фірм і компаній у багатьох країнах.

Актуальним є значення логістики як наукової основи керування потоковими процесами у ресторанному бізнесі.

Мета вивчення курсу «Логістичні системи в ресторанному господарстві» – формування вмінь та навичок ефективного керування матеріальними, сервісними, фінансовими та інформаційними потоками в закладах ресторанного господарства на основі концепцій та принципів логістики.

**Можливості** застосування логістики у ресторанному господарстві обумовлені, *по-перше*, розвитком конкуренції, викликаним переходом від ринку продавця до ринку покупця, *по-друге*, сучасними досягненнями науково-технічного прогресу.

### 3.2. ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ЛОГІСТИЧНІ СИСТЕМИ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ» ТА ЇЇ ФУНКЦІОНАЛЬНІ СФЕРИ



#### ФУНКЦІОНАЛЬНІ СФЕРИ ЛОГІСТИКИ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ



## ЛЕКЦІЯ 4. МОДЕЛЮВАННЯ ТА КЕРУВАННЯ В ЛОГІСТИЦІ. ЛОГІСТИЧНІ СИСТЕМА ТА ЛАНЦЮГ

4.1. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у ресторанному господарстві.

4.2. Логістичне керування у ресторанному господарстві.



Міні-лексикон: функціональні сфери логістики, мікрологістична система у ресторанному господарстві, логістичне керування.

### 4.1. МОДЕЛЮВАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ СИСТЕМИ ТА ЗМІСТ ЛОГІСТИЧНОГО ЛАНЦЮГА У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Що необхідно враховувати під час розробки моделі логістики?

- кількість і розмір виробничих одиниць (закладів, комплексів і т.д.);
- кількість і розміщення складів постачальників;
- транспортні моделі, зв'язок;
- інформаційну систему.

Під час оцінки створеної моделі логістичної системи необхідно використовувати такі критерії:

- мінімізація витрат;
- максимізація прибутку або мінімізація ризику.

Американські економісти стверджують, що не існує універсальної логістичної моделі, здатної врахувати всі зміни, ситуації і можливі сценарії.

Принципи логістичного підходу потребують інтеграції

- матеріально-технічного забезпечення;
- виробництва;
- збуту і передачі інформації про рух товарно-матеріальних цінностей в єдину систему, в якій робота одних елементів системи впливає на роботу й ефективність інших.

*Логістика* передбачає оптимізацію усієї системи, а не окремих її частин (рис. 3).

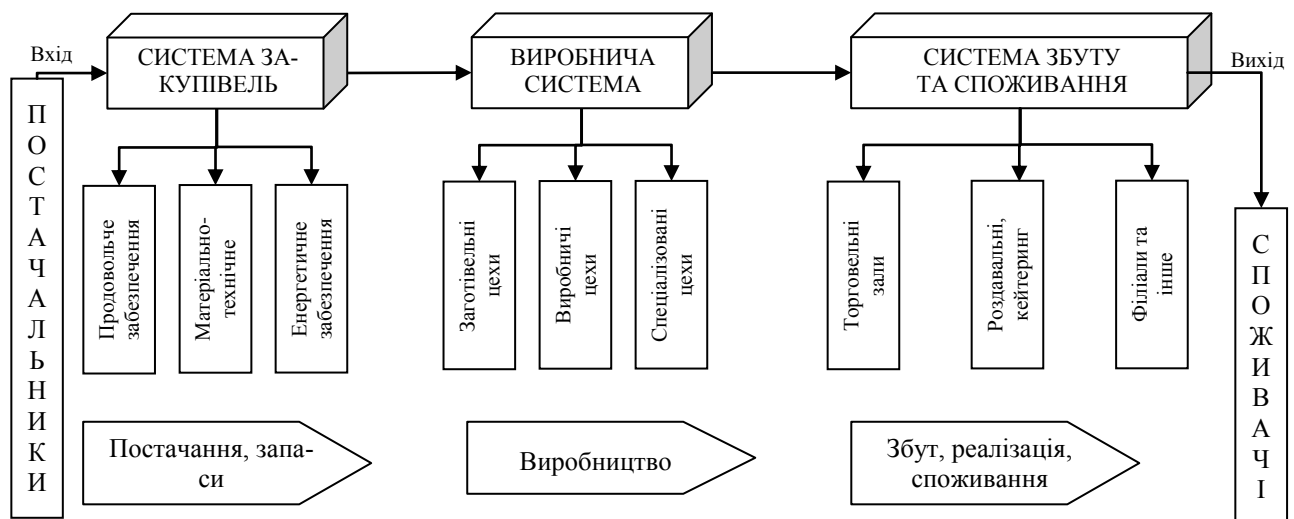


Рис. 3. Структура мікрологістичної системи

## 4.2. ЛОГІСТИЧНЕ УПРАВЛІННЯ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

### Рівні застосування логістики на підприємствах

1. Підприємства працюють на основі виконання змінно-добових завдань. Логістична система діє за принципом безпосереднього реагування на окремі коливання попиту і збої в процесі розподілу продукції.

Ефективність роботи системи оцінюють питомою вагою витрат на транспортування та операції з розподілу продукції в загальній сумі виторгу від реалізації.

2. Керування потоком виготовлених товарів здійснюється на виході з виробничої лінії до кінцевого споживача.

Ефективність роботи системи оцінюють зіставленням калькуляції витрат із реальними витратами.

3. Контроль логістичних операцій від закупівлі сировини до обслуговування кінцевого споживача.

Ефективність роботи оцінюють відповідністю стандартам якості обслуговування.

Керування відбувається не за принципом безпосереднього реагування, а плануванням випереджальних дій.

4. Інтеграція процесів планування і контролю операцій логістики з операціями маркетингу, збуту, виробництва, фінансів. Інтеграція сприяє погодженню часто суперечливих цілей різних структурних підрозділів компанії.

Керування відбувається на основі довгострокового планування.

Ефективність роботи системи оцінюють з урахуванням вимог міжнародних стандартів.

Таким чином, логістику можна вважати знаряддям у конкурентній боротьбі і розглядати як управлінську логіку для реалізації планування, організації, керування і регулювання рухом ресторанного продукту від первинного джерела до кінцевого споживача.

## ЛЕКЦІЯ 5. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА ПЕРЕДУМОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАКУПІВЕЛЬНОЇ ЛОГІСТИКИ

5.1. Сутність та основні завдання закупівельної логістики.

5.2. Передумови впровадження закупівельної логістики.



Міні-лексикон: закупівельна логістика, логістичний аутсорсинг, постачання.

### 5.1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗАКУПІВЕЛЬНОЇ ЛОГІСТИКИ

**Закупівельна логістика** – це сфера керування матеріальними потоками в процесі забезпечення підприємства матеріальними ресурсами.

**Головне завдання** закупівельної логістики – адекватне і повне задоволення потреб виробництва у певних матеріальних ресурсах з *максимально можливою економічною ефективністю*.

**Функції закупівельної логістики:** 1) формування стратегії закупівлі матеріальних ресурсів і прогнозування потреби в них; 2) вибір постачальників; 3) визначення потреби у матеріальних ресурсах і формування замовлення; 4) узгодження ціни та укладання договору на постачання; 5) контроль за кількістю, якістю товарів, їх розміщенням та строками поставок; 6) доведення матеріальних ресурсів до виробничих підрозділів; 7) підтримка на нормативному рівні запасів матеріальних ресурсів.

## **5.2. ПЕРЕДУМОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАКУПІВЕЛЬНОЇ ЛОГІСТИКИ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

*Особливість функціонування закладів ресторанного господарства (ЗРГ) – широкий асортимент продуктів, напівфабрикатів, готової продукції, спецій та різних матеріалів потреба їх у невеликих кількостях, більшість з яких мають нетривалий термін зберігання.*

*Шляхи вирішення проблеми постачання у ЗРГ:* 1) скорочення кількості постачальників; 2) використання послуг оптових фірм, що спеціалізуються на товаропостачанні ЗРГ; 3) *логістичний аутсорсинг* – отримання «на стороні» послуг щодо транспортування товарів, їх складування, а також усі бізнес-процеси, пов'язані з постачанням.

**Основні завдання** спеціалізованих фірм за умов скорочення до мінімуму товарних запасів у ЗРГ:

- акумулювати на своїх складах достатній запас товарів, який налічує декілька тисяч асортиментних позицій;
- стежити за терміном, кількістю та якістю товарів постачання;
- постійно пропонувати закладам нові види продуктів, які відповідають сучасним тенденціям розвитку ресторанних технологій;
- використовувати комп'ютерну техніку, починаючи від надходження замовлення і до подання рахунків за доставку товарів.

## **ЛЕКЦІЯ 6. ЛОГІСТИЧНЕ ПОНЯТТЯ ПРОЦЕСУ ЗАКУПІВЛІ. ВИБІР ПОСТАЧАЛЬНИКА**

6.1. Основні етапи процесу закупівлі.

6.2. Критерії та етапи вибору постачальника.

6.3. Методи закупівлі та практичне застосування системи постачань

«точно в термін».



Міні-лексикон: постачання «точно у термін», рейтинг постачальників, надійність поставки, гнучкість поставки, гуртові закупівлі, регулярні (періодичні) закупівлі.

### **6.1. ОСНОВНІ ЕТАПИ ПРОЦЕСУ ЗАКУПІВЛІ**

1) усвідомлення потреби (вирішити питання «виробити чи купити»);

- 2) розробка специфікації продукту;
- 3) розробка заявок для потенційних постачальників;
- 4) оцінка потенційних постачальників;
- 5) прийняття рішення про закупівлю;
- 6) розробка контракту;
- 7) перевірка якості;
- 8) оцінка ефективності роботи з постачальниками;
- 9) підтримка на нормативному рівні запасів матеріальних ресурсів.

## *6.2. КРИТЕРІЇ ТА ЕТАПИ ВИБОРУ ПОСТАЧАЛЬНИКА*

### **Етапи вибору постачальника**

- *Пошук потенційних постачальників:* 1) оголошення конкурсу (тендера), який проводять, якщо передбачається закупити сировину, матеріали на велику суму, або для налагодження довгострокових зв'язків між постачальником та ЗРГ; 2) вивчення рекламних матеріалів: фірмових каталогів, прайс-листів, об'яв із засобів масової інформації та ін.
- *Аналіз потенційних постачальників за такими критеріями:* 1) ціна; 2) якість продукції; 3) надійність поставок (обов'язковість постачальника за строками постачання, асортиментом, якістю); 4) організація керування якістю на підприємстві постачальника та ін.
- *Оцінка результатів роботи з постачальниками:* розраховується рейтинг постачальника за фактичною роботою за критеріями та їх питомою вагою.
- *Розвиток постачальника* – виявлення позицій постачальника, за якими необхідно досягти покращень в даний момент чи у перспективі для даного закладу, а також визначення комплексу заходів, необхідних для поліпшення взаємної співпраці.

## *6.3. МЕТОДИ ЗАКУПІВЛІ ТА ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ ПОСТАЧАНЬ «ТОЧНО В ТЕРМІН»*

До основних методів закупівлі належать оптові, регулярні (періодичні) закупівлі та закупівлі за необхідністю.

### **Передумови практичного застосування постачань «точно в термін»:**

- *у сфері відносин з постачальниками:* 1) пошук близько розташованих постачальників; 2) перехід на тривалі господарські зв'язки; 3) пролонгація договірних відносин з перевіреними постачальниками та ін.;
- *за обсягами поставок:* 1) підтримка стабільної швидкості закупок, узгодженої із швидкістю виробництва або споживання; 2) забезпечення можливості частих поставок малими партіями; 3) змінний розмір окремої поставки у разі фіксованого обсягу поставок за контрактом та ін.;
- *у сфері якості продукції, що постачається:* 1) тісний взаємозв'язок персоналу, відповідального за якість товару продавця і споживача; 2) гарантія заданого рівня якості постачальниками;

- у сфері відвантаження: 1) складання і чітке дотримання розкладу руху вантажів; 2) використання постійних і перевірених перевізників; 3) укладання довгострокових контрактів на комплексне логістичне обслуговування, яке включає транспортування і складування.

#### **Економічний ефект від використання системи «точно в термін»:**

- зменшення кількості складських потужностей;
- скорочення складських витрат;
- спрощення процедури узгодження поставок.

*Досвід показує, що стратегія «точно в термін» не є універсальною і застосовується не завжди. Її реалізацію стримують такі важливі фактори:*

- незадовільна якість продукції;
- порушення термінів постачання та оплати товару, помилки;
- збої в передачі інформації між замовником і постачальниками.

## **ЛЕКЦІЯ 7. МАТЕРІАЛЬНІ ЗАПАСИ ТА ЇХ ВИДИ**

7.1. Матеріальні запаси у ресторанному господарстві.

7.2. Мотиви створення матеріальних запасів та їх види.



Міні-лексикон: логістика запасів; матеріальні, поточні, страхові, сезонні, буферні запаси; системи управління запасами; рівень запасів.

### *7.1. МАТЕРІАЛЬНІ ЗАПАСИ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ*

**Матеріальні запаси** – це продукція, яка знаходиться на різних стадіях виробництва і реалізації, очікує на вступ у процес виробничого або особистого споживання. До матеріальних запасів слід відносити: *сировинні* (продовольчі товари); *напівфабрикати* (у тому числі напівфабрикати високого ступеня готовності); *готову продукцію* (кулінарну і кондитерську продукцію власного виробництва, страви, закупівельні товари); *предмети матеріально-технічного призначення* (столові посуд, прибори, білизну; санспецодяг та взуття; кухонний посуд та інвентар, паперові вироби, мийні засоби, меблі тощо).

### *7.2. МОТИВИ СТВОРЕННЯ МАТЕРІАЛЬНИХ ЗАПАСІВ ТА ЇХ ВИДИ*

Основні мотиви створення матеріальних запасів у ресторанному господарстві:

- 1) нестабільність постачання;
- 2) коливання попиту;
- 3) сезонність сільськогосподарської продукції;
- 4) знижки за купівлю продукції великими партіями;
- 5) передсвяткове зростання ринкових цін;
- 6) можливість рівномірного здійснення технологічного процесу виробництва і реалізації;
- 7) можливість негайного обслуговування споживачів;

8) спрощення процесу керування виробництвом.

**Класифікація матеріальних запасів:**

- *за місцем запасів у логістичному ланцюзі* (запаси готової продукції, запаси тари, запаси відходів, запаси незавершеного виробництва та запаси матеріальних ресурсів);

- *залежно від функціонального призначення: запаси у постачанні* – матеріальні ресурси, які знаходяться в логістичному ланцюзі від постачальників до закладів ресторанного господарства і призначені для забезпечення виробництва кулінарної продукції; *виробничі запаси* – запаси матеріальних ресурсів і незавершеного виробництва, призначені для виробничого використання і дозволяють забезпечити безперервність виробничого процесу; *збутові запаси* – запаси готової продукції і закупівельних товарів, які знаходяться в системі реалізації; *сукупні матеріальні запаси* як об'єкт оптимізації логістичного керування з позиції загальних витрат і (включають усі перераховані вище види запасів).

## ЛЕКЦІЯ 8. СИСТЕМИ КЕРУВАННЯ МАТЕРІАЛЬНИМИ ЗАПАСАМИ ТА ЇХ АНАЛІЗ

8.1. Системи керування матеріальними запасами.

8.2. Аналіз ABC-XYZ в керуванні матеріальними запасами.



Міні-лексикон: система керування запасами, ABC-аналіз, XYZ-аналіз, матриця ABC-XYZ-аналізу.

### 8.1. СИСТЕМИ КЕРУВАННЯ МАТЕРІАЛЬНИМИ ЗАПАСАМИ

**Система керування матеріальними запасами** – це сукупність правил і показників, які визначають момент часу й обсяг закупівлі продукції для поповнення запасів. Основними функціями системи управління запасами є визначення параметрів поставок, параметрів замовлення, розрахунок рівня запасів на складі та їх регулювання.

Розрізняють такі *системи керування запасами*: 1) система з фіксованим розміром замовлення; 2) система з фіксованою періодичністю замовлення; 3) система із заданою періодичністю поповнення до встановленого рівня замовлення; 4) система «максимум – мінімум»; 5) система оперативного керування.

Основними параметрами системи керування запасами є точка замовлення, норма запасів, обсяг окремої закупівлі та частота здійснення закупівель.

*Залежно від частоти перевірки фактичного рівня запасів* системи контролю стану запасів поділяють на системи **періодичної** (з фіксованою періодичністю замовлення, поповнення запасів «максимум – мінімум», оперативного керування) та **безперервної** перевірки фактичного рівня запасів (з фіксованим розміром замовлення). *Винятком* є система із заданою періодичністю поповнення запасів до встановленого рівня.



## 8.2. АНАЛІЗ ABC-XYZ В КЕРУВАННІ МАТЕРІАЛЬНИМИ ЗАПАСАМИ

### Класифікація матеріальних запасів

**ABC-аналіз** (залежно від витрат): група «А» – найбільш дорогі та елітні товари, група «В» – середні за вартістю товари і група «С» – найдешевші товари.

**XYZ-аналіз** (залежно від рівномірності попиту і точності прогнозування): до групи «Х» включають продукцію, попит на яку рівномірний, або незначно коливається, до групи «У» включають продукцію, яку споживають у обсягах, що коливаються, і до групи «Z» включають продукцію, попит на яку виникає лише епізодично, будь-які тенденції відсутні.

Матриця ABC-XYZ-аналізу

<b>AX</b> Висока частка у загальній вартості. Високий ступінь надійності прогнозу споживання	<b>BX</b> Середня споживча вартість. Високий ступінь надійності прогнозу споживання	<b>CX</b> Мала частка у загальній вартості. Високий ступінь надійності прогнозу споживання
<b>AУ</b> Висока споживча вартість. Середній ступінь надійності прогнозу споживання	<b>BУ</b> Середня споживча вартість. Середній ступінь надійності прогнозу споживання	<b>СУ</b> Низька споживча вартість. Середній ступінь надійності прогнозу споживання
<b>AZ</b> Висока споживча вартість. Низький ступінь надійності прогнозу споживання	<b>BZ</b> Середня споживча вартість. Низький ступінь надійності прогнозу споживання	<b>CZ</b> Низька споживча вартість. Низький ступінь надійності прогнозу споживання

### Керування запасами

Для асортименту груп AX, АУ, AZ необхідно розроблювати індивідуальні технології управління запасами.

Для групи AX розраховувати оптимальний розмір замовлення і розглядати можливість використання доставки «точно в термін».

Асортимент групи AZ контролювати щоденно. У зв'язку із великими коливаннями попиту необхідно передбачити страховий запас.

Для груп BX, BУ, BZ постачання можна здійснювати як за однаковими, так й індивідуальними технологіями (за строками планування і способами доставки).

Для груп CX, СУ, CZ формування запасів можна здійснювати на більш тривалий термін з періодичною перевіркою наявності запасу на складі.

## ЛЕКЦІЯ 9. ТРАНСПОРТНА ЛОГІСТИКА: СУТЬ, ЗАВДАННЯ ТА ВИДИ

9.1. Суть, завдання транспортної логістики.

9.2. Вибір виду і типу транспортних засобів.



Міні-лексикон: транспортна логістика, транспортні засоби, маршрут.

## 9.1. СУТЬ, ЗАВДАННЯ ТРАНСПОРТНОЇ ЛОГІСТИКИ

**Транспортна логістика** – це оптимізація транспортних систем, вибір виду і типу транспортних засобів, визначення різноканальних маршрутів доставки і забезпечення технологічної єдності транспортно-складського процесу. **Метою** транспортної логістики є максимальне задоволення потреб у транспортних послугах і виконання правил логістики – потрібний вантаж у визначеному місці в обумовлений час у необхідній кількості конкретної якості з мінімальними витратами погрібному споживачу конкретного замовлення. **Завдання** транспортної логістики: 1) вибір виду транспорту; 2) вибір типу транспортного засобу; 3) спільне планування транспортних процесів зі складськими та виробничими; 4) спільне планування транспортних процесів на різних видах транспорту; 5) забезпечення технологічної єдності транспортно-складських процесів; 6) визначення раціональних маршрутів доставки.

Розрізняють такі транспортні системи:

*Унімодальна, або одновидова* – доступна й поширена система за участі автомобільного транспорту, який забезпечує поставку вантажів «від дверей до дверей»;

*Інтермодальна, або багатовидова* – система доставки вантажів різними видами транспорту за єдиним перевізним документом із передачею у вантажів у пунктах перевантаження з одного виду транспорту на інший без участі вантажовласника.

## 9.2. ВИБІР ВИДУ І ТИПУ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

У ході організації транспортування у ЗРГ, як правило, приймають такі основні управлінські рішення: власний транспорт чи транспорт загального користування, вибір виду транспорту і перевізника.

**Аргументи для вибору власних транспортних засобів:**

- порівняльні витрати на експлуатацію власного і найманого транспорту;
- наймані перевізники прямо не відповідають вимогам спеціалізованих перевезень;
- ні загальні, ні контрактні перевезення не забезпечують належного адміністративного контролю за розкладом руху та якістю обслуговування;
- можливість задоволення різних потреб та забезпечення спеціалізованого обслуговування;
- використання засобів перевезення для збуту і просування.

**Основні витратні статті власного транспорту:**

- інвестування в обладнання, ризик фізичних втрат і зношення майна;
- прямі експлуатаційні витрати на послуги водіїв, обслуговування;
- видатки на паливо і використання доріг, а також оплата реєстрації;
- інвестування у приміщення і витрати на їх технічне обслуговування, зберігання обладнання;
- витрати на керівництво.

Порівняльна характеристика основних видів транспорту наведена в таблиці.

## Порівняльний аналіз різних видів транспорту

Вид транспорту	Переваги	Недоліки
Повітряний	Найвища швидкість. Висока надійність. Можливість досягнення віддалених і важкодоступних районів	Висока капіталоемність, матеріало- і енергоемність. Висока собівартість. Найвищі вантажні тарифи. Залежність від природних умов
Автомобільний	Висока маневреність. Доставка вантажу «від дверей до дверей». Можливість доставки вантажу малими партіями. Регулярність постачань. Висока швидкість доставки. Менш жорсткі вимоги до пакування продукції	Порівняно висока собівартість перевезень, обумовлена вантажопідйомністю автомобіля. Залежність від природних умов. Низька продуктивність. Шкідливий вплив на навколишнє середовище
Залізничний	Універсальність. Висока провізна спроможність. Висока регулярність. Достатня маневреність рухомого складу. Невисока собівартість перевезень, наявність знижок. Можливість порівняно швидкої доставки вантажів на великі відстані	Висока капіталоемність, матеріало- і енергоемність. Обмежена кількість перевізників. Низька можливість доставки до пунктів споживання. Невисока збереженість вантажу
Морський	Можливість міжконтинентальних перевезень. Низька собівартість перевезень на далекі відстані. Висока провізна і пропускна здатність. Низька капіталоемність перевезень	Обмеженість перевезень. Низька швидкість доставки. Залежність від географічних, навігаційних і погодних умов. Необхідність створення складної портової інфраструктури. Жорсткі вимоги до пакування. Низька частота відправлень
Водний	Низькі вантажні тарифи. Висока провізна спроможність. Висока маневреність. Висока регулярність сполучень	Низька швидкість перевезення. Залежність від природних умов. Залежність від географічних і навігаційних умов. Сезонність. Особливі вимоги до пакування і кріплення вантажів

## ЛЕКЦІЯ 10. ПЛАНУВАННЯ В ТРАНСПОРТНІЙ ЛОГІСТИЦІ. КРИТЕРІЇ ВИБОРУ ПЕРЕВІЗНИКА

10.1. Види планування транспортного маршруту.

10.2. Критерії вибору перевізника.



Міні-лексикон: планування логістичних систем, вибір, перевізник.

## 10.1. ВИДИ ТА ПЛАНУВАННЯ

Для ЗРГ характерно з *одного боку*, значні коливання поставчань, що потребує створення гарантійного запасу для згладжування цих коливань, з *іншого*, більшість закладів прагнуть зменшити площу складських приміщень та кількість складського устаткування, вони будують роботу з постачальниками таким чином, щоб функцію зберігання перекласти на постачальників та виробників, при цьому заклади отримують ще таку перевагу: сировина та напівфабрикати надходять у виробництво максимально свіжими.

Розрізняють кільцевий та маятниковий маршрути.

**Маршрутизація перевезень** – це найбільш досконалий спосіб організації матеріалопотоків вантажів, що істотно впливає на прискорення обороту автомобіля за умови раціонального й ефективного його використання.

### Фактори, що впливають на вибір схеми доставки вантажу

Властивості вантажу	<ul style="list-style-type: none"> <li>хімічний склад;</li> <li>фізико-механічні властивості;</li> <li>теплові властивості</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>норма природного збитку;</li> <li>темп псування</li> </ul>
Технологічні умови	<ul style="list-style-type: none"> <li>умови доставки вантажу (температурний режим, режими вентиляції та циркуляції повітря, параметри вантажу);</li> <li>граничний термін доставки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>дальність перевезення;</li> <li>типи транспортних і перевантажувальних засобів;</li> <li>типи складів і складського устаткування</li> </ul>
Ринкові умови	<ul style="list-style-type: none"> <li>вартість вантажу;</li> <li>транспортно-технологічні зв'язки;</li> <li>пакування вантажу і вид тари;</li> <li>спосіб укрупнення вантажу;</li> <li>стабільність вантажопотоку</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>серійність поставчань;</li> <li>призначення вантажу;</li> <li>вихідна якість вантажу;</li> <li>вид термічної підготовки вантажу</li> </ul>
Зовнішнє середовище	<ul style="list-style-type: none"> <li>державне регулювання перевезень;</li> <li>рівень інфляції;</li> <li>НТП;</li> <li>розвиток конкуренції (інші види транспорту)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>макроекономічні фактори (рівень розвитку економіки);</li> <li>обсяги міжгалузевих і міжрегіональних потоків;</li> <li>розвиток транспортних кордонів;</li> <li>митні торговельні бар'єри</li> </ul>

## 10.2. КРИТЕРІЇ ВИБОРУ ПЕРЕВІЗНИКА

Критерії вибору способу перевезення і виду транспорту:

- мінімальні витрати на транспортування;
- заданий час доставки вантажу;

- максимальна надійність дотримання графіку доставки і техніки безпеки;
- мінімальні витрати (збиток), пов'язані з запасами в дорозі;
- потужність і доступність виду транспорту;
- продуктова диференціація.

Фактори, що впливають на ціну транспортної послуги:

- характер вантажу;
- кількість вантажу;
- готовність до відвантаження;
- можливість пошкодження вантажу;
- цінність товару;
- можливість викрадення вантажу;
- характер упаковки, укладання, транспортабельність вантажу;
- конкуренція з боку інших транспортних фірм;
- вартість навантажувально-розвантажувальних робіт;
- страхування;
- можливість забезпечення поворотного завантаження тощо.

#### Ранжирування критеріїв вибору перевізника

Назва критерію (показника)	Ранг
Гарантія вчасної доставки (транзиту)	1
Тарифи (витрати) на транспортування «від дверей до дверей»	2
Загальний час транзиту «від дверей до дверей»	3
Готовність перевізника до переговорів про зміну тарифу	4
Фінансова стабільність перевізника	5
Наявність додаткового устаткування (з вантажопереробки)	6
Частота сервісного обслуговування	7
Наявність додаткових послуг щодо комплектації і доставки вантажу	8
Втрати і розкрадання вантажу (збереження вантажу)	9
Експедирування відправлень	10
Кваліфікація персоналу	11
Відстеження відправлень	12
Готовність перевізника до переговорів про зміну умов сервісного обслуговування	13
Гнучкість схем маршрутизації перевезень	14
Сервіс на лінії	15
Процедура заявки (замовлення транспортування)	16
Якість організації продажів транспортних послуг	17
Наявність спеціального устаткування	18

## ЛЕКЦІЯ 11. ВИРОБНИЧА ЛОГІСТИКА: СУТЬ, ЗАВДАННЯ, КОНЦЕПЦІЯ

11.1. Завдання і функції виробничої логістики.

11.2. Внутрішньовиробнича логістична система у ресторанному господарстві.

11.3. Логістична концепція організації виробництва.



Міні-лексикон: виробнича логістика, внутрішньовиробничі системи.

### *11.1. ЗАВДАННЯ І ФУНКЦІЇ ВИРОБНИЧОЇ ЛОГІСТИКИ*

**Виробнича логістика** – це наука і практика керування матеріальними потоками у сфері виробництва. **Об'єкт** вивчення і керування виробничої логістики – матеріальні потоки на стадії виробництва. **Метою** виробничої логістики є оптимізація руху матеріального потоку на стадії виробництва продукції.

**Функції** виробничої логістики: 1) координація дій учасників логістичного процесу; 2) організація матеріальних потоків у виробництві; 3) планування матеріальних потоків; 4) контроль за ходом процесу руху матеріального потоку у внутрішньовиробничій логістичній системі; 5) регулювання ходу виконуваних робіт.

### *11.2. ВНУТРІШНЬОВИРОБНИЧА ЛОГІСТИЧНА СИСТЕМА У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ*

**Внутрішньовиробнича логістична система ресторанного господарства** включає:

- виробничо-технологічні підрозділи, що зайняті виготовленням напівфабрикатів, готової кулінарної і кондитерської продукції;
- допоміжні підрозділи (малі виробництва, виробництва додаткових послуг та інші), які часто поєднують назвою «інфраструктура виробництва»;
- підрозділи і дочірні фірми, розташовані в різних місцях, містах, регіонах.

Розрізняють такі типи виробництва: *одиначне замовне виробництво, нормативне виробництво та масове виробництво*.

**Завдання** внутрішньовиробничих логістичних систем у рамках заданої виробничої програми: 1) оперативно-календарне планування випуску готової продукції; 2) оперативне керування технологічними процесами виробництва; 3) загальний контроль якості, підтримка стандартів якості продукції та відповідного сервісу та ін.

### *11.3. ЛОГІСТИЧНА КОНЦЕПЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ТА ЇЇ ЕФЕКТИВНІСТЬ*

Ефективність застосування логістичного підходу до керування матеріальними потоками на виробництві визначає: 1) мінімізація запасів; 2) зниження втрат сировини та матеріалів; 3) покращення використання складських і виробничих приміщень; 4) підвищення якості продукції; 5) скорочення чисельності працівників, оскільки, чим вищий рівень системності, тим менша потреба у персоналі; 6) зниження травматизму (логістичний підхід включає безпеку праці).

## ЛЕКЦІЯ 12. ГНУЧКІСТЬ ВИРОБНИЦТВА. КЕРУВАННЯ МАТЕРІАЛЬНИМИ ПОТОКАМИ НА ВИРОБНИЦТВІ

12.1. Забезпечення гнучкості виробництва.

12.2. Керування матеріальними потоками у виробництві.



Міні-лексикон: кількісна гнучкість виробництва, якісна гнучкість виробництва, тягнуча система виробництва, штовхальна система виробництва.

### 12.1. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГНУЧКОСТІ ВИРОБНИЦТВА

**Гнучка виробничо-логістична система (ВЛС)** – сукупність (у різних сполученнях) устаткування із програмним керуванням, гнучких виробничих модулів, або окремих одиниць технологічного устаткування, які забезпечують функціонування гнучких переналагоджуваних систем у автоматичному режимі протягом заданого інтервалу часу.

**Гнучкість** – здатність ВЛС оперативно адаптуватися до зміни умов функціонування з мінімальними витратами або без витрат. Гнучкість є один із ефективних засобів забезпечення стабільності виробничого процесу.

Виділяють такі *види* гнучкості: гнучкість устаткування, асортиментна гнучкість, технологічна гнучкість, гнучкість обсягів виробництва, конструктивна гнучкість, універсальність системи, а також *кількісна* гнучкість (можливість адекватного зростання обсягів виробництва) та *якісна* гнучкість виробництва (можливість зміни асортименту продукції).

### 12.2. КЕРУВАННЯ МАТЕРІАЛЬНИМИ ПОТОКАМИ НА ВИРОБНИЦТВІ

У процесі керування матеріальними потоками в рамках внутрішньовиробничих логістичних систем застосовують два основних способи: *штовхальний* і *тягнучий*.

**Система «Оптимізована виробнича технологія»** – («**Optimized Production Technology**» – **OPT**) – це «тягнуча» мікрологістична система, що інтегрує процеси постачання і виробництва. Основним принципом роботи цієї системи є виявлення у виробничому процесі так званих «вузьких» місць.

Реалізація оперативного планування і регулювання виробництва в системі OPT здійснюється з використанням програмно-математичного забезпечення, побудованого на модульній основі.

## ЛЕКЦІЯ 13. ЗБУТОВА ЛОГІСТИКА: СУТНІСТЬ ТА КАНАЛИ ЗБУТУ

13.1. Сутність та основні завдання збутової логістики у ресторанному господарстві.

13.2. Канали збуту в логістичній системі ЗРГ.



Міні-лексикон: збутова логістика, канали збуту.

### *13.1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗБУТОВОЇ ЛОГІСТИКИ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ*

**Збутова логістика у ресторанному господарстві** – раціоналізація процесу фізичного просування готової кулінарної продукції до споживача та формування системи ефективного логістичного сервісу. **Об'єкт** вивчення – матеріальний потік на стадії руху від виробництва до споживача. **Предмет** вивчення – раціоналізація процесу фізичного просування готової кулінарної продукції до споживача.

**Завдання збутової логістики:** 1) забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг; 2) раціоналізація параметрів просування динамічних матеріальних потоків (ритмічність та своєчасність реалізації продукції та послуг); 3) забезпечення готовності до розширення пропозиції продукції та послуг; 4) оптимізація формування портфеля замовлень; 5) постійний пошук нових ринків збуту й закріплення положення на старих ринках; 6) встановлення стійких контактів зі споживачами; 7) контроль виконання замовлень; 8) забезпечення потреб споживачів; 9) забезпечення максимального сервісу; 10) забезпечення транспортування продукції до місця призначення.

### *13.2. КАНАЛИ ЗБУТУ В ЛОГІСТИЧНІЙ СИСТЕМІ ЗРГ*

**Канал збуту** – це шлях, яким продукція переміщується від виробника до споживача. Сукупність каналів збуту називається *збутовою мережею*.

**Канал збуту в ресторанному господарстві** – це сукупність закладів (підрозділів) або окремих осіб, які мають або допомагають передати іншим право власності на продукцію або послугу (наприклад, франшизу).

**Канали збуту:**

- торговельні зали (банкетні, вір-зали), літні майданчики;
- магазини кулінарії, кіоски, буфети;
- оптова реалізація (напівфабрикатів, кулінарних та кондитерських виробів);
- кейтеринг (обслуговування банкетів, фірмових прийомів, ділових зустрічей);
- прямі постачання «від дверей до дверей» (доставка обідів, піци тощо).

## **ЛЕКЦІЯ 14. ОПТИМІЗАЦІЯ ЗБУТОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗРГ**

14.1. Побудова логістичної системи збуту.

14.2. Оптимізація збутової діяльності ЗРГ.



Міні-лексикон: збутова мережа, оптимізація збутової діяльності.

### *14.1. ПОБУДОВА ЛОГІСТИЧНОЇ СИСТЕМИ ЗБУТУ*

Завдання вибору логістичної системи збуту:

- вивчення кон'юнктури ринку та визначення стратегічних цілей системи збуту;



- визначення прогнозованої величини матеріального потоку, що проходить через систему збуту;
- складання прогнозу необхідної величини запасів у системі в цілому та на окремих ділянках матеріалопровідного ланцюга;
- вивчення транспортної мережі регіону обслуговування, складання схеми матеріальних потоків у межах системи збуту;
- вивчення різних варіантів руху системи збуту;
- оцінка логістичних витрат для кожного з варіантів;
- реалізація обраного для виконання варіанта.

#### 14.2. ОПТИМІЗАЦІЯ ЗБУТОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗРГ

Послідовність формування програми збуту відображено на рис. 4.

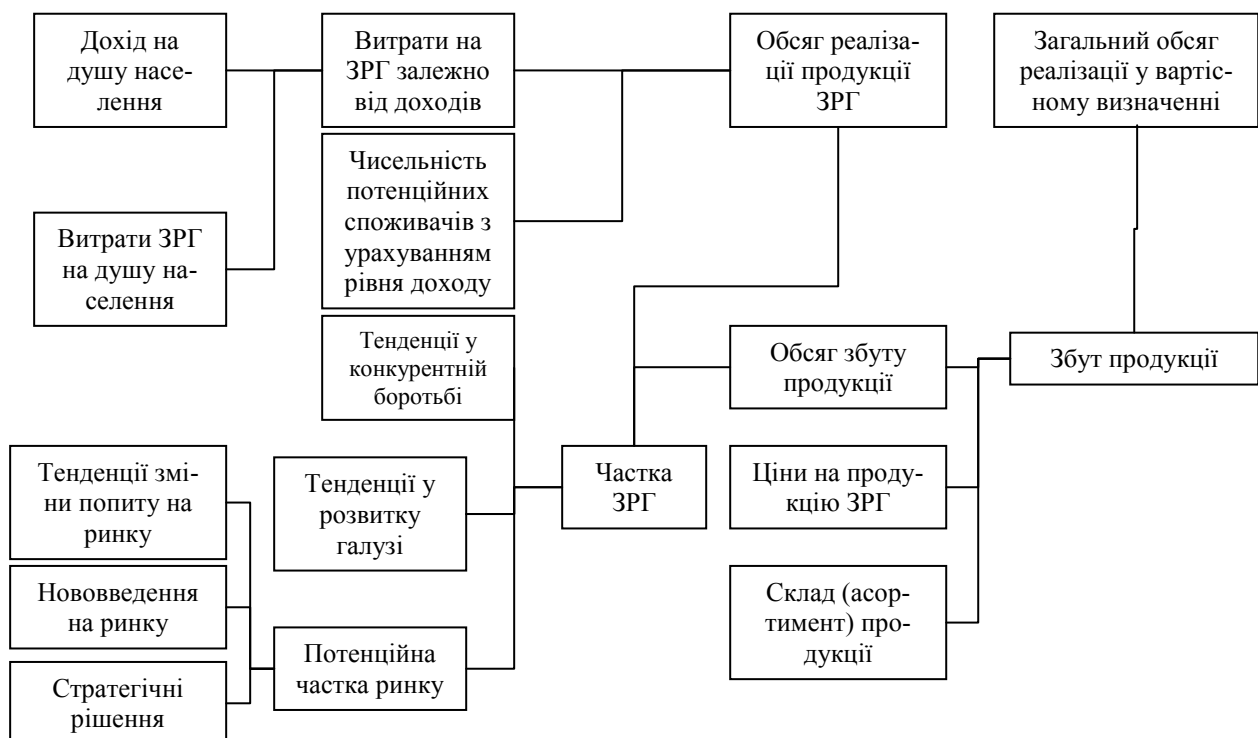


Рис. 4. Послідовність формування програми збуту

## ЛЕКЦІЯ 15. ПОНЯТТЯ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ ТА ФОРМУВАННЯ ЙОГО СИСТЕМИ

- 15.1. Значення та сутність логістичного сервісу.
- 15.2. Формування системи логістичного сервісу.
- 15.3. Критерії якості логістичного обслуговування споживачів.
- 15.4. Керування якістю логістичних процесів.



Міні-лексикон: логістичний сервіс, якість обслуговування, рівень сервісу, тотальна система керування якістю, сертифікація, стандартизація.

### 15.1. ЗНАЧЕННЯ ТА СУТНІСТЬ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

**Логістичний сервіс** – забезпечення необхідного рівня задоволення вимог обслуговування споживачів за найнижчих сукупних витрат, що передбачає гарантоване отримання клієнтом продукту відповідної якості, кількості та асортименту у визначеному місці у відповідний час за обумовленою ціною.

**Об'єкти** логістичного сервісу – споживачі матеріального потоку: ЗРГ як споживачі матеріального потоку в процесі матеріально-технічного забезпечення; споживачі продукції та послуг ЗРГ, які здійснюють логістичний сервіс.

Основними видами логістичного сервісу є сервіс передпродажного обслуговування, сервіс виробничого призначення, сервіс задоволення споживчого попиту, сервіс післяпродажного обслуговування, сервіс фінансового обслуговування та сервіс інформаційного обслуговування.

### 15.2. ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

Етапи формування логістичної системи

1. Сегментація споживчого ринку: поділ ринку на конкретні групи споживачів, для кожної з яких можуть знадобитися певні послуги відповідно до особливостей споживання.

2. З'ясування значущості послуг: перелік найбільш важливих для споживачів послуг.

3. Ранжирування послуг: зосередження уваги на найбільш вагомих для споживачів послугах.

4. Визначення стандартів послуг у розрізі окремих сегментів ринку.

5. Оцінка наданих послуг, встановлення взаємозв'язку між рівнем сервісу і вартістю наданих послуг, визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення конкурентоспроможності закладу.

6. Встановлення зворотного зв'язку зі споживачами для забезпечення відповідності послуг їх потребам.

### 15.3. КРИТЕРІЙ ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

**Доступність** – наявність продукції та послуг там, де вони потрібні споживачам. **Надійність** – здатність дотримуватися планового рівня надання послуг з харчування та сервісу і функціональності операцій. **Функціональність** як показник рівня обслуговування складається з таких показників: а) *тривалість (час обслуговування)* – інтервал часу між надходженням замовлення й одержанням замовленої продукції споживачем; б) *стійкість* логістичного обслуговування – здатність закладу забезпечити незмінність на досить тривалому проміжку часу заданого (очікуваного) рівня обслуговування; в) *безвідмовність* – здатність системи протистояти змінам внутрішнього чи зовнішнього характеру і продовжувати функціонувати в заданих параметрах; г) *гнучкість і адаптованість* – здатність закладу змінювати склад і структуру основних операцій логістичного обслуговування виходячи з конкретних потреб і очікувань споживачів, зберігаючи при цьому цілісність і несуперечність самої логістичної системи обслуговування.

#### 15.4. КЕРУВАННЯ ЯКІСТЮ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ

**Тотальна система керування якістю (Total Quality Management – TQM)** – поняття всеохоплюючого керування якістю: підхід до керування організацією, націлений на якість, ґрунтується на участі всіх її членів, спрямований на досягнення довготривалого успіху завдяки задоволенню потреб споживачів, а також прагненню бути корисним всім членам організації і суспільства (рис. 5).

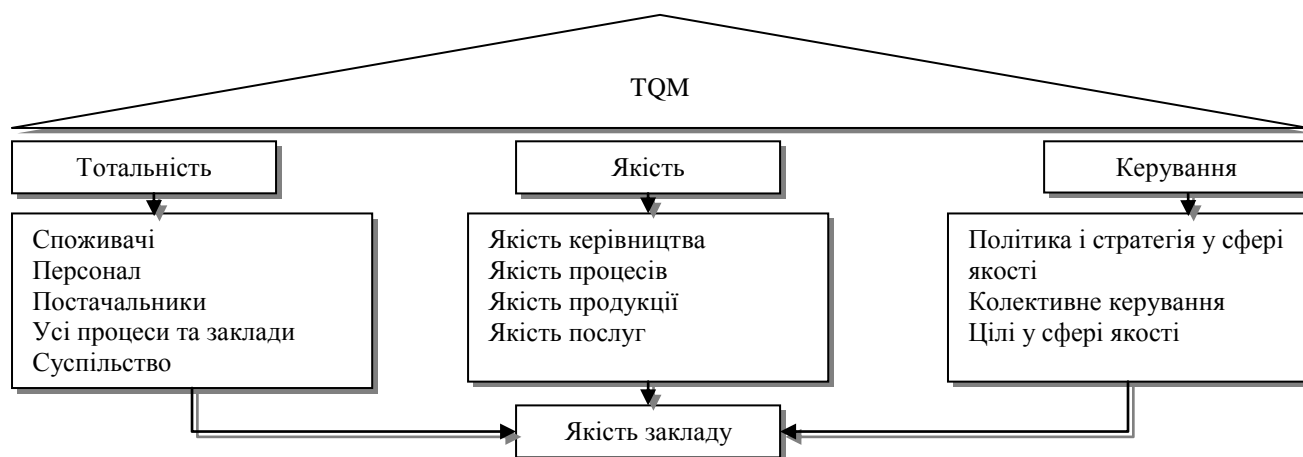


Рис. 5. Тотальна система керування якістю

#### Порівняння системи TQM та стандартів серії ISO 9000

Показник	ISO 9000	TQM
Фокус	Відповідність вимогам, сконцентрованим на послугі або продукції	Вподобання споживачів, усі види діяльності
Мета	Стандартизація практики	Постійне удосконалення
Відповідальність	Менеджер з якості або директор	Вище керівництво
Залучення персоналу	Не потрібно	Необхідна умова
Спрямування фокуса на:	Тренування	Навчання та розвиток
Задіяні служби	Усі, крім маркетингової та фінансової	Усі служби
Ставлення до дефектів	Інспекція та контроль, коректування дій	Виключається, запобігання виникненню
Ставлення до статистики	Технічне	Розуміння
Підхід до системи якості	Перевірка для виявлення відповідності	Включення до структури підприємства

## ЛЕКЦІЯ 16. ПОНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИЧНОЇ СИСТЕМИ

16.1. Сутність та основні принципи інформаційної логістики.

16.2. Логістичні інформаційні системи

16.3. Сучасні інформаційні технології логістичного керування в ресторанному господарстві.

16.4. Застосування в логістиці технології автоматизованої ідентифікації штрихованих кодів.



Міні-лексикон: інформаційна логістика, інформаційні системи, ідентифікаційні штрихові коди.

### 16.1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ

**Інформаційна логістика** – сфера логістики, у межах якої досліджують і вирішують проблеми організації та інтеграції інформаційних потоків для прийняття управлінських рішень в логістичних системах.

**Мета** інформаційного забезпечення в логістиці – отримати можливість керування, контролю і комплексного планування переміщення матеріального потоку.

Система логістичної інформації повинна забезпечувати виконання таких **функцій**: 1) організація спілкування з клієнтом задля досягнення обраного рівня обслуговування; 2) планування виконання замовлення згідно з вимогами клієнта у відповідний час і заданому місці; 3) координація логістичної діяльності в часі і просторі учасників логістичного ланцюга; 4) контроль виконання замовлення, зокрема моніторинг фізичного переміщення товарів.

До **принципів побудови** логістичної інформаційної системи належать: повнота і придатність інформації для користувача, точність, своєчасність, орієнтованість, гнучкість, придатний формат даних.

### 16.2. ЛОГІСТИЧНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ

Інформаційна логістична піраміда організації



### 16.3. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЛОГІСТИЧНОГО КЕРУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

#### ПРОГРАМНИЙ КОМПЛЕКС «ФУРШЕТ» (КОМПАНІЯ «АЛЬФАСОФТ», м. КИЇВ)

*Відмітні особливості програми «Фуршет»:*

- Здатність ведення баз даних кількох закладів (кафе, бару, ресторану).
- Можливість обліку підрозділів одного закладу за різними формами оподаткування (наприклад, бар за звичайною системою, кухня – на єдиному податку).
- Режим торгівлі комплексними обідами (режим «їдальня») зі спрощеним інтерфейсом та ін.

#### ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА «РЕСТОРАН+»

Програма «РЕСТОРАН+» призначена для комплексної автоматизації оперативного обліку у ЗРГ.

##### *Функції програми*

1. Підтримка всіх найпоширеніших операцій, пов'язаних із закупівлею й зберіганням продуктів, приготуванням і реалізацією страв.
2. Ведення двох видів обліку ресторанної діяльності.
3. Повна автоматизація доступу, формування протоколу роботи користувачів з фіксацією дати й часу входу й виходу.
4. Видача фірмового рахунку клієнтові.
5. Облік харчування персоналу та ін.

#### ОСНОВНІ МОЖЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ «ІС-РАРУС: КЕРУВАННЯ РЕСТОРАНОМ»

*Керування поставками:*

- 1) оперативне планування закупівель;
- 2) оформлення замовлень постачальникам і контроль їх виконання, коректування замовлень і повернення;
- 3) формування внутрішніх замовлень та ін.

*Керування складськими запасами:*

- 1) облік за алгоритмами: «фіфо» «ліфо» і «середній»;
- 2) облік додаткових витрат;
- 3) облік товарів за додатковими характеристиками та ін.

*Виробництво:*

- 1) складання планів виробництва в розрізі різних характеристик обліку на основі аналізу даних про виробництво за попередні періоди;
- 2) порівняння планів виробництва за різними місцями реалізації страв і товарів компанії;
- 3) випуск продукції (страв, напівфабрикатів) з розрахунком собівартості та ін.

*«Спеціалізовані звіти»:*

- 1) калькуляції за період;
- 2) товарний звіт;

3) аналіз випуску продукції та ін.

#### **ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ «HRS BACK OFFICE»**

**Інформаційна система управління «Hrs Back Office»** – автоматизація бухгалтерського обліку для підвищення ефективності керування фінансово-господарською діяльністю з урахуванням специфіки будь-якого об'єкта (ресторан, готель чи санаторій).

**СКЛАДСЬКИЙ ОБЛІК** дозволяє: автоматизувати усі облікові операції щодо приходу та відпуску товарів, одержати довідки про наявність товарів на складі, одержати оборотні відомості згідно з даними складського та бухгалтерського обліків та ін.

**КАЛЬКУЛЯЦІЯ СТРАВ** дозволяє скласти калькуляції готових страв та напівфабрикатів, провести на їх основі розрахунок відпускних цін та собівартості страв та напівфабрикатів, вести журнал приготування страв, інформація, в якій можна заносити як вручну, так і за допомогою автоматичного інтерфейсу з системами Micros та ін.

**ЗВІТНІСТЬ** дозволяє формувати велику кількість різноманітних звітів: книгу обліку господарських операцій; відомості аналітичного обліку (журнали-ордери); головну книгу та ін.

#### *16.4. ЗАСТОСУВАННЯ В ЛОГІСТИЦІ ТЕХНОЛОГІЇ АВТОМАТИЗОВАНОЇ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ШТРИХОВАНИХ КОДІВ*

##### **Значення застосування технології штрихових кодів:**

- **на підсистемі «Виробництво»:** створення єдиної системи обліку та контролю за рухом продукції та напівфабрикатів на кожній ділянці, а також за станом логістичного процесу в цілому; скорочення кількості допоміжного персоналу та облікової документації, неможливість помилок обліку;

- **на підсистемі «Склад»:** автоматизація обліку та контролю за рухом вхідного та вихідного матеріального потоку; автоматизація процесу інвентаризації матеріальних запасів різного виду; скорочення часу обробки інформації та її передавання;

- **на підсистемі «Розподіл»:** створення єдиної системи обліку проходження матеріального потоку; автоматизація обробки та створення портфеля замовлень, інвентаризація товарів; скорочення часу обслуговування споживачів.

##### **Перспективи використання штрихових кодів у ЗРГ:**

- у процесі реалізації упакованої продукції (страв, кулінарних та кондитерських виробів) у закладах швидкого обслуговування;

- для реалізації упакованої кулінарної продукції (страви, кулінарні вироби, напівфабрикати) у роздрібну та оптову торговельну мережу.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- Логистика [Текст] / В.А. Аникин [и др.]. – М.: Инфра-М, 2001. – 352 с.
- Гаджинский, А.М. Логистика [Текст]: учеб. для студ. вузов / А.М. Гаджинский. – М.: Дашков и К, 2004, – 431 с.
- Глогусь, О. Логістика [Текст]: навч. посіб. / О. Глогусь. – Т.: Екон. думка. 1998, – 166 с.
- Гордон, М.П. Логистика товародвижения [Текст] / М.П. Гордон, С.Б. Карнаух. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1998. – 168 с.
- Зеваков, А.М. Логистика производственных и товарных запасов [Текст] / А.М. Зеваков, В.В. Петров. – СПб.: Изд-во Михайлова В.Д., 2002. – 320 с.
- Зубар, Н.М. Логістика у ресторанному господарстві [Текст]: навч. посіб. / Н.М. Зубар, М.Ю. Григорак. – К.: Центр учбової л-ри, 2010. – 312 с.
- Кальченко, А.Г. Логістика [Текст]: навч. посіб. / А.Г. Кальченко, В.В. Кривещенко. – К.: КНЕУ, 2008, – 472с.
- Крикавський, Є.В. Логістика [Текст]: підручник / Є.В. Крикавський. – Л.: Івтел-Захід, 2004. – 414 с.
- Миротин, Л.Б. Логистика для предпринимателя: основные понятия, положения и процедуры [Текст] / Л.Б. Миротин, И.Э. Ташбаев. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 252 с.
- Неруш, Ю.М. Логістика [Текст]: учеб. для студ. вузов. / Ю.М. Неруш. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2000, – 389 с.
- Николайчук, В. Логистика в сфере распределения [Текст] / В. Николайчук. – СПб.: Питер, 2001. – 160 с.
- Окландер, М.А. Промислова логістика [Текст]: навч. посіб. / М.А. Окландер, О.П. Хромов. – К.: Центр навч. л-ри, 2004. – 222 с.
- Родников, А.Н. Логистика [Текст] / А.Н. Родников. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 252 с.
- Сокур, І.М. Транспортна логістика [Текст]: навч. посіб. / І.М. Сокур, Л.М. Сокур, В.В. Герасимчук. – К.: Центр навч. л-ри, 2009. – 222 с.
- Сумец, А.М. Логистика: теория, ситуации, практические задания [Текст]: учеб. пособие. / А.М. Сумец. – К.: Хай-Тек Пресс, 2008. – 320 с.

## ЗМІСТ

Вступ.....	3
Лекція 1. Логістика: поняття та визначення.....	4
Лекція 2. Концептуальні основи логістики.....	6
Лекція 3. Передумови розвитку, мета і завдання дисципліни.....	9
Лекція 4. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у ресторанному господарстві.....	1 1
Лекція 5. Основні завдання та передумови впровадження закупівельної логістики.....	1 2
Лекція 6. Логістичне поняття процесу закупівлі. Вибір постачальника.....	1 3
Лекція 7. Матеріальні запаси та їх види.....	1 5
Лекція 8. Системи керування матеріальними запасами та їх аналіз...	1 6
Лекція 9. Транспортна логістика: суть, завдання та види.....	1 7
Лекція 10. Планування в транспортній логістиці. Критерії вибору перевізника.....	1 9
Лекція 11. Виробнича логістика: суть, завдання, концепція.....	2 2
Лекція 12. Гнучкість виробництва. Керування матеріальними потоками на виробництві.....	2 3
Лекція 13. Збутова логістика: сутність та канали збуту.....	2 3
Лекція 14. Оптимізація збутової діяльності ЗРГ.....	2 4
Лекція 15. Поняття логістичного сервісу та формування його системи.....	2 5
Лекція 16. Поняття інформаційної логістичної системи.....	2 8
Список рекомендованої літератури.....	3 1