

2. Моисеева, Н. К. Экономические основы логистики: учебник по специальности 080506 «Логистика и управление цепями поставок» / Н. К. Моисеева. – Москва: Инфра-М, 2010. – 527 с.

## **ПРИНЦИПИ ТА ЦІЛІ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В КОНТЕКСТІ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

*Швець В.Я., д.е.н., професор, завідувач кафедри менеджменту виробничої сфери,*

*Паніж Ю.С., к.е.н., доцент кафедри менеджменту виробничої сфери,  
Світкіна В.Є., магістрант кафедри менеджменту виробничої сфери,  
ДВНЗ «НГУ», м. Дніпропетровськ, Україна*

Логістичне обслуговування споживачів – це важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань. Для підприємства – це суттєвий фактор, який впливає на рівень його конкурентоспроможності. Адже рівень задоволення споживачів прямо позначається на рівні попиту на продукцію підприємства. Визначення логістики характеризує тенденцію розглядати логістичне обслуговування споживачів як процес, спрямований на керування ланцюгом постачань.

Логістичне обслуговування споживачів створює додану цінність для всіх учасників логістичного ланцюга. Отже, для забезпечення логістичного обслуговування повинні бути визначені й розподілені за значимістю всі види діяльності, важливі для виконання поставлених завдань. Крім того, повинні бути передбачені кількісні показники для оцінки результатів. Результати необхідно оцінювати за ступенем досягнення цілей.

Таким чином, логістичне обслуговування представляє собою баланс між пріоритетом високого рівня якості обслуговування споживачів та супутніх витрат.

Основними принципами логістичного обслуговування споживачів є:

- орієнтація на задоволення потреб споживачів;
- орієнтація на функціональний та інформаційний процеси;
- орієнтація системи обслуговування на запобігання помилок, збоїв, невідповідностей, наскільки це можливо;
- орієнтація на вдосконалення процесів, процедур і документації по обслуговуванню споживачів;

- участь співробітників всіх функціональних підрозділів підприємства в забезпеченні необхідного рівня обслуговування споживачів;
- чіткий розподіл посадових обов'язків працівників закладу.

Ці принципи є основою для формування цілей логістичного обслуговування споживачів:

- виконання замовлень споживачів з погляду розроблених і впроваджених стандартів обслуговування;
- безупинна і постійна підтримка необхідного рівня обслуговування;
- постійний аналіз вимог, пропонованих до системи обслуговування з метою визначення можливостей по підтримці необхідного рівня обслуговування.
- оптимізація витрат ресурсів, пов'язаних із забезпеченням необхідного рівня обслуговування;
- досягнення ефективності функціонування системи обслуговування.

До рішення задачі логістичного обслуговування споживачів необхідно підходити як до складної логістичної системи. Виявляються усі взаємозв'язки та наслідки прийняття того чи іншого рішення - як по вертикалі (за часом), так і по горизонталі (з погляду впливу на результати діяльності інших функціональних підрозділів закладу, тощо). Логістичні послуги мають свої характерні особливості:

- неможливість відчутти послугу «на дотик» - складність специфікації послуг, а також складність оцінки їх споживачем;
- невіддільність від джерела - логістичні послуги як форма діяльності невіддільні від свого джерела на відміну від матеріального товару, який може існувати незалежно від присутності або відсутності його джерела;
- мінливість якості - якість логістичних послуг виявляє тенденцію до коливань залежно від ступеня досконалості логістичної системи, вимог споживачів, впливу багатьох випадкових факторів;
- адресність послуг логістичні послуги надаються споживачу безпосередньо;
- унікальність для споживача – кожна логістична послуга, яка надається, унікальна для споживача: інша подібна послуга буде відрізнятися від попередньої за своїми параметрами, термінами, якістю, умовами виробництва і споживання;
- неможливість накопичення послуги – послуги не можна зробити про запас, їх не можна складувати, тобто накопичення «запасу» даного виду продукції неможливе;
- еластичність попиту – перевагою логістичних послуг порівняно із матеріальним продуктом є їх велика еластичність на ринку збуту: дуже швидко зростає попит на логістичні послуги, при чому темпи зростання попиту на

логістичне обслуговування значно перевищують його динаміку на матеріальні товари;

- оперативність – на відміну від продукції у матеріальному вигляді різних видів діяльності, де швидкість і стрімкість виконання робіт не завжди є позитивними щодо кінцевого результату, логістичні послуги, як правило, дають тим більший економічний ефект, чим швидше відбувається їх реалізація (дуже часто саме оперативність послуг залучає потенційних замовників).

Зазначені характеристики і особливості послуг відіграють важливу роль у логістичному процесі та впливають на конкурентоспроможність підприємства.

Провідні вчені в галузі логістики пропонують оцінювати логістичне обслуговування споживачів товарів за трьома показниками: доступність, функціональність та надійність.

Доступність – це наявність запасів там, де вони потрібні споживачам. Тобто доступність як показник рівня обслуговування є категорією запасів. Доступність товарів може бути забезпечена за рахунок локально сконцентрованих складських об'єктів із залученням найнадійнішого, мобільного й одночасно більш дорогого транспорту. В цьому випадку оптимізація логістичних витрат при заданому рівні сервісу досягається за рахунок більш низьких витрат на утримання та керування складської системи при більш низькому рівні запасів. Доступність, по суті, - є готовність постачальника виконати замовлення.

Функціональність, як показник рівня обслуговування складається з наступних показників: тривалість (час обслуговування), стійкість (безвідмовність), гнучкість і адаптованість, спосіб і форма розміщення замовлення.

Тривалість (час обслуговування) – це інтервал часу між надходженням замовлення на постачання продукції й одержанням замовленої продукції споживачем. Цей час складається з таких компонентів: - час на формулювання замовлення та його оформлення у встановленому порядку; - час, потрібний на коректування й уточнення замовлення; - час на доставку чи передачу замовлення постачальнику; - час очікування виконання замовлення (час від моменту одержання замовлення системою до моменту початку обслуговування); - час виконання замовлення постачальником; - час доставки замовленої продукції одержувачу.

Стойкість логістичного обслуговування означає здатність фірми забезпечити незмінним на досить тривалому проміжку часу заданий (очікуваний) рівень обслуговування. Безвідмовність означає здатність системи протистояти змінам внутрішнього чи зовнішнього характеру і зберігати функціонування в заданих параметрах.

Гнучкість і адаптованість означає здатність підприємства змінювати склад і структуру основних операцій логістичного обслуговування, виходячи з конкретних потреб і очікувань споживачів, зберігаючи при цьому цілісність самої логістичної системи обслуговування, а також несуперечність цілей та інтересів постачальника і споживача.

### ***Список літератури:***

1. Волгин, В. В. Логистика приемки и отгрузки товаров: практическое пособие / В. В. Волгин. – Москва: Дашков и К°, 2009. – 457 с.
2. Гаджинский, А. М. Логистика: учебник для высших учебных заведений по направлению подготовки "Экономика" / А. М. Гаджинский. – Москва: Дашков и К°, 2011. – 481 с.
3. Голубчик, А. М. Транспортно-экспедиторський бізнес: створення, становлення, управління / А. М. Голубчик. – К: Генеза, 2011. – 317 с.

## **ОПТИМІЗАЦІЯ РОЗМІЩЕННЯ ТОВАРУ НА СКЛАДІ ПІДПРИЄМСТВА**

*Швець В.Я., д.е.н., професор, завідувач кафедри менеджменту  
виробничої сфери,*

*Сіренко Ю.А., магістрант кафедри менеджменту виробничої сфери,  
ДВНЗ «НГУ», м. Дніпропетровськ, Україна*

Ключову роль в оптимізації складських процесів займає розміщення товару на складі. Від того, як товар розміщений на складі, залежить насамперед збереження його якості і швидкість відбору за замовленнями клієнтів.

Розподільчий центр є одним з ключових елементів ланцюга поставок з великим потенціалом скорочення витрат. Про це свідчить залежність основних економічних показників роботи підприємства-дистриб'ютора від способу управління складською логістикою.

Як правило, на складах, що використовують автоматизовану систему управління, не проводиться жорстка прив'язка найменувань товарів до місць зберігання. Практикується динамічне розміщення, згідно з яким система управління складом вибирає клітинку з максимальним набором потрібних параметрів.

Визначення правил зберігання в інформаційній системі виконується шляхом вказівки для найменування товару параметрів «режим зберігання» і «область». Ці ж параметри встановлюються і в осередках.