

**О.І. МАСЛАК, І.М. ТРУНІНА, Н.Є. ГРИШКО, М.В. МАСЛАК, Я.Ю. ЯКОВЕНКО**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА МАШИНОБУДІВНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ**

В статті проаналізовані сучасні підходи до трактування «логістичне обслуговування», яке розглядається як сукупність функцій та видів діяльності; комплекс послуг; продукти праці; складова обслуговування споживача; процес створення блага.

В роботі охарактеризовані різноманітні послуги споживачам, які надаються у процесі збуту готової продукції машинобудівного підприємства.

Дане дослідження присвячено проблемам логістичного обслуговування з врахуванням особливостей машинобудівної галузі. Авторами виділяються види логістичного обслуговування споживачами (логістичне обслуговування руху матеріальних потоків; інформаційне логістичне обслуговування; фінансове логістичне обслуговування; кадрове логістичне обслуговування), що пов'язані з технологією та організаційною структурою обслуговування, показниками якості, визначенням оптимального рівня обслуговування.

В статті акцентовано увагу на восьми етапах системи логістичного обслуговування машинобудівного підприємства (від сегментації ринку, аналізу логістичних послуг конкурентів, ранжування послуг, їх структури та пріоритетів до оцінки рівня логістичного обслуговування та постійного контролю над якістю наданих логістичних послуг) та окреслені показники оцінювання рівня логістичного обслуговування (доступність, функціональність, надійність).

**Ключові слова:** логістика; логістичне обслуговування; машинобудівне підприємство; логістична система; логістичні послуги; управління логістикою; оцінка рівня логістичного обслуговування

**О.І. MASLAK, I.M. TRUNINA, N.YE. GRISHKO, M.V. MASLAK, YA. YU. YAKOVENKO**  
**ORGANIZATION OF LOGISTICS SERVICE AT MACHINE-BUILDING ENTERPRISES**

The modern approaches to the interpretation of "logistics service", which is considered a set of functions and types of activities; a set of services; labor products; components of customer service; the process of creating goods are analyzed in the article.

The various services to consumers, which are provided in the process of selling finished products of the machine-building enterprise are described in the work.

This study is devoted to the problems of logistics service, considering the peculiarities of the machine-building industry. The types of logistics service for consumers (logistics service for the movement of material flows; information logistics service; financial logistics service; personnel logistics service) related to the technology and organizational structure of service, quality indicators, determination of the optimal level of service are distinguished by authors.

Eight stages of the logistics service system of a machine-building enterprise (from market segmentation, analysis of logistics services of competitors, ranking of services, their structure and priorities to the assessment of the level of logistics service and constant control over the quality of the provided logistics services) are focused at the article and indicators of assessment of the level of logistics service (availability, functionality, reliability) are outlined.

**Keywords:** logistics; logistics service; machine-building enterprise; logistics system; logistics services; logistics management; evaluation of the level of logistics service

В ринкових умовах машинобудівне підприємство може підвищувати свою конкурентоспроможність не тільки завдяки освоєнню випуску нових видів продукції, а поліпшенню збутової діяльності. Оскільки неефективне управління процесом збуту готової продукції в більшості випадків стає причиною неповного задоволення споживачів, а внаслідок чого до недотримання підприємством прибутку, появи заборгованості, відсутності достатніх фінансових коштів та ін. Це зумовлює необхідність удосконалення логістичного підходу до управління ресурсами. Серед базових логістичних функцій, які визначають комерційний успіх підприємства на ринку, важлива роль належить функціям збуту готової продукції.

У напрямках досліджень, присвячених логістичному обслуговуванню, необхідно більше уваги приділити врахуванню специфічних особливостей продукції, яку виготовляють машинобудівні підприємства. Це і вимагає пошуку напрямків удосконалення логістичного обслуговування споживачів.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є розробка алгоритму здійснення логістичного обслуговування машинобудівним підприємством.

**Методи.** В статті застосовані методи теоретичного дослідження, а саме: аналізу та синтезу, узагальнення, аналітичний, порівняльний та логічний.

**Викладення основного матеріалу дослідження.**

Концепція управління збутовою логістикою на машинобудівних підприємствах передбачає необхідність удосконалення методів управління логістичним обслуговуванням. Сьогодні відсутнє стале трактування логістичного обслуговування, найбільш розповсюджені підходи до визначення цього поняття [1-5]:

1. Сервісне обслуговування – сукупність функцій та видів діяльності всіх підсистем підприємства, що забезпечують зв'язок «підприємство-споживач» в розрізі кожного матеріального чи інформаційного потоку за показниками номенклатури, якості, кількості, ціни, місця та часу постачання продукції у відповідності з вимогами ринку

2. Логістичне обслуговування – комплекс послуг, що надаються в процесі поставки товару та нерозривно пов'язані з процесом розподілу

3. Логістичне обслуговування – надання послуг, розуміються як продукти праці, корисний ефект яких проявляється у формі діяльності у сфері управління; спрямованого на оптимізацію економічних потоків, а також організаційно-економічних, техніко-

технологічних і соціальних процесів у логістичних ланцюгах з метою підвищення рівня та якості обслуговування споживачів, скорочення тривалості бізнес-циклів при мінімальних сукупних витрат як окремих ланок логістичних ланцюгів, так і суспільства в цілому

4. Логістичне обслуговування доцільно розглядати як важливу складову обслуговування споживача, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів за якнайнижчих сукупних витрат та гарантованого отримання клієнтом відповідного товару відповідної кількості та асортименту у певному місці, в певний час та за певною ціною

5. Логістичне обслуговування - це процес створення блага шляхом реалізації комплексу логістики, що включає сім правил.

Метою логістичного обслуговування є отримання послуги як внутрішнім, так і зовнішнім клієнта, яка вимагається ними, відповідно до семи правил логістики (необхідний продукт, визначений час, конкретне місце, необхідний обсяг, відповідної якості, з мінімальними витратами та урахуванням персональних вимог клієнтів).

Логістичне обслуговування споживачів може здійснюватися як підприємством-виробником, так і посередницькими організаціями, при цьому в процесі реалізації замовлень воно є вирішальним інструментом маркетингу та стратегічними засобами поліпшення конкурентних позицій машинобудівного підприємства на ринку.

Робота в сфері логістичного обслуговування до початку процесу реалізації продукції включає розробку політики підприємства в сфері надання послуг та їх планування.

У процесі збуту готової продукції машинобудівне підприємство надає різноманітні послуги споживачам, а саме:

- готовність продукції до постачання;
- максимально короткі строки від моменту замовлення до постачання готової продукції споживачу;
- дотримання строків постачання продукції;
- дотримання умов постачання за видом та кількості вантажу;
- можливість швидкого коригування замовлень клієнтів;
- швидке надання інформації клієнту про хід виконання його замовлення;
- індивідуальний підхід до обслуговування клієнта;
- можливість постачання в зручне для клієнта місце тощо.
- наявність запасів на складі машинобудівного підприємства;
- інформаційне забезпечення руху товарів;
- забезпечення транспортування товарів;
- надання кредитів, системи знижок;
- забезпечення складування готової продукції;
- підтвердження замовлення, прийнятого від клієнта для виконання;
- надійність постачання в будь-яких умовах;

- можливість доставки на першу вимогу замовника;
- наявність необхідних запасів в логістичній системі;
- зручність подачі замовлення в будь-який час і т.п. [6-8].

Крім цього, логістична система тісно пов'язаний з комерційними, маркетинговими та фінансовими рішеннями, тому доцільно виділити такі види логістичного обслуговування споживачами:

- *логістичне обслуговування руху матеріальних потоків*, пов'язане з обслуговуванням процесів виробництвом готової продукції, її розподілу, продажу та споживання;

- *інформаційне логістичне обслуговування*, яке характеризується обсягом і розмаїтістю інформації, наданої споживачам продукції та послуг, а також використовуваними засобами інформатизації та комунікації, що забезпечують оперативний доступ клієнтів до інформації;

- *фінансове логістичне обслуговування* (кредити, система оплати продукції та послуг, система знижок, які надаються споживачам);

- *кадрове логістичне обслуговування* (послуги, які надаються підприємством при підборі працівників (наприклад, кадровими агентствами), послуги, надані співробітникам (соціальне обслуговування) у процесі їх професійної діяльності).

Отже, організація ефективного логістичного обслуговування містить у собі рішення питань, пов'язаних з технологією та організаційною структурою обслуговування, показниками якості обслуговування, визначенням оптимальної сфери і доцільного рівня обслуговування.

Широка номенклатура логістичних послуг і значний діапазон, у якому може змінюватися їх якість, вплив послуг на конкурентоспроможність підприємства і величину інвестицій обумовлюють необхідність чіткої стратегії в сфері логістичного обслуговування покупців.

Послідовність дій, які формують систему логістичного обслуговування машинобудівного підприємства, складається з восьми етапів (рис. 1).

На першому етапі відбувається сегментація споживчого ринку, яка здійснюється за специфікою споживання послуг та виконується спільно з відділом маркетингу.

Другий етап присвячений аналізу логістичних послуг, запропонованих конкурентами, на підставі якого складається ранжований список послуг, які планує надавати підприємство. Цей список допоможе сконцентруватися на найбільш значущих для споживачів послугах.

На третьому етапі відбувається ранжування послуг за допомогою різноманітних методів та інструментів, в результаті якого формується перелік послуг із зазначенням їх відносної значущості. Сформований перелік є основою стратегічних і оперативних рішень у сфері логістичного обслуговування та аналізу затребуваності його різних видів.

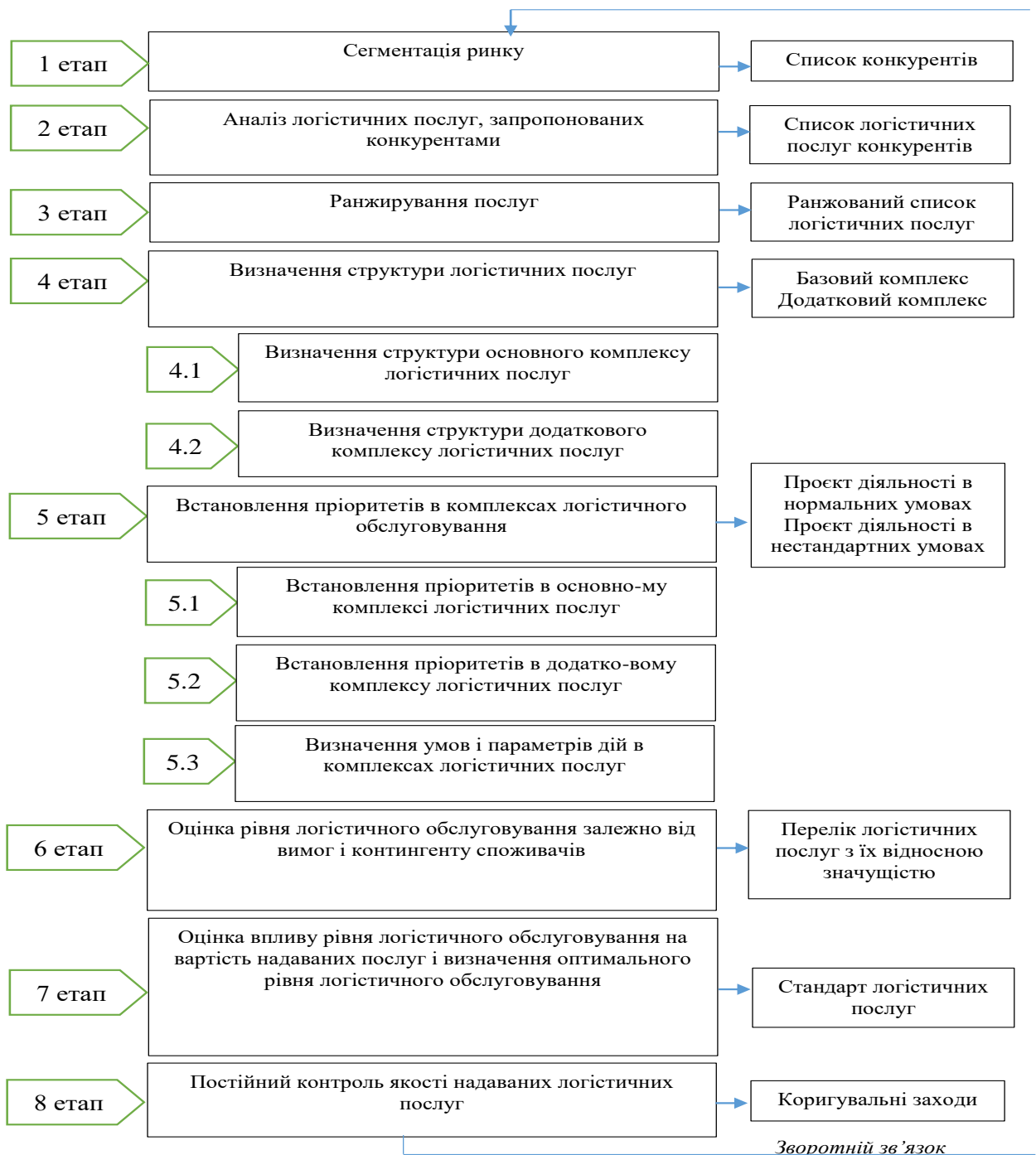


Рис. 1. Алгоритм логістичного обслуговування машинобудівного підприємства

Четвертий етап присвячено визначенню структури основного (базового) комплексу логістичних послуг і структури додаткових (допоміжних) послуг, запропонованих споживачам.

На п'ятому етапі встановлюються пріоритети в основному та допоміжному комплексах логістичного обслуговування та визначаються умови і параметри їх дії. На цьому етапі розробляються проекти діяльності машинобудівного підприємства в нормальних і нестандартних умовах.

Рівень логістичного обслуговування, який доцільно запропонувати клієнтам, залежно від вимог та контингенту споживачів визначається на шостому етапі.

Оцінку впливу рівня логістичного обслуговування на вартість наданих послуг і визначення оптимального рівня логістичного обслуговування, необхідного для забезпечення конкурентоспроможності підприємства, здійснюють на сьомому етапі.

На восьмому етапі відбувається постійний контроль якості надаваних логістичних послуг. За допомогою зворотного зв'язку зі споживачами забезпечується відповідність логістичних послуг їх потребам і коригування системи логістичного обслуговування машинобудівного підприємства. Формування й удосконалення зворотного зв'язку зі споживачами здійснюється з метою адаптації послуг до вимог споживачів.

Рівень логістичного обслуговування оцінюється за допомогою низки показників, до основних з яких віднесено:

- доступність (ймовірність дефіциту готової продукції на складі машинобудівного підприємства, наявність готової продукції на складі (відсоток замовлень, які реалізовані або можливі для реалізації на певний час), норма насиченості попиту);

- функціональність (швидкість виконання замовлення, гнучкість поставок (послідовність, час реагування на замовлення), час поставок (час відхилення від стандартної або планової тривалості циклу), частота поставок (кількість поставок протягом дня, доби, тижня), рівень браку);

- надійність (надійність поставок (відсоток надійних поставок), реакція на рекламациї (час реагування на рекламациї, час усунення недоліків).

Отже, підводячи підсумки, можна зробити висновок, що для оптимізації логістичного обслуговування машинобудівними підприємствами необхідно:

- по-перше, точно оцінювати якість послуг (за допомогою системи показників, проранжованих відповідно до їх значущості для клієнтів);

- по-друге, мінімізувати розбіжність між очікуваним споживачами і фактичним значеннями показників якості послуг.

**Висновки.** Проаналізовано трактування поняття «логістичне обслуговування». Визначено види логістичного обслуговування, яке надається машинобудівним підприємством. Розроблено алгоритм логістичного обслуговування машинобудівним підприємством.

#### Список літератури

1. Grishko, N., Maslak, O., Yakovenko, Y., Mohammed, S., Buchashvili, K., & Szabolcs, N. (2022). Scenarios of the logistics systems development for industrial enterprises in a view of sustainability and efficiency. *International Journal of Global Environmental Issues*, 21(2-4), 303-321.
2. Нікітюк В.Г., Маслак О.І. Дослідження сучасного стану та тенденцій розвитку логістичної діяльності машинобудівних підприємств // *Проблеми економіки*. – 2021. – № 2. – С. 149-158.
3. Яковенко Я., Маслак О. Формування конкурентних переваг транспортної інфраструктури з позицій стратегії сталого логістики // *Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут" (економічні науки)*. – 2020. – № 6. – С. 51-54.

4. Крикавський С. В., Чернописька Н. В. *Логістичні системи* : підручник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 288 с.
5. Унгурян Л. М., Громовик Б. П. *Фармацевтична логістика: фокус на допомозі пацієнту*: монографія. Львів: Растр, 2013. 212с.
6. Маслак О. І. *Економіка промислового підприємства*: навч. посібник //Київ: Центр учбової літератури. – 2011.
7. Крикавський С., Похильченко О., Фертч М. *Логістика та управління ланцюгами поставок* : підручник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 848 с.
8. Grishko, N., Maslak, O., Vorobiova, K., Hlazunova, O., & Maslak, M. (2019). Developing the intra-firm technology transfer system at the industrial enterprise based on matrix approach. *Management*, 15(3), 242-252.

#### References (transliterated)

1. Grishko, N., Maslak, O., Yakovenko, Y., Mohammed, S., Buchashvili, K., & Szabolcs, N. (2022). Scenarios of the logistics systems development for industrial enterprises in a view of sustainability and efficiency. *International Journal of Global Environmental Issues*, 21(2-4), 303-321.
2. Nikityuk V.G., Maslak O.I. Doslidzhennya suchasnogo stanu ta tendencij rozvitku logistichnoyi diyalnosti mashinobudivnih pidpriyemstv. [Study of the current state and trends in the development of logistics activities of machine-building enterprises] // *Problemi ekonomiki* [Problems of the economy]. – 2021. – no. 2. – pp. 149-158.
3. Yakovenko Ya., Maslak O. Formuvannya konkurentnih perevag transportnoyi infrastrukturi z pozicij strategiyi staloyi logistiki [Formation of competitive advantages of transport infrastructure from the standpoint of sustainable logistics strategy] // *Visnik Nacionalnogo tehnicnogo universitetu "Harkivskij politehnicnij institut" (ekonomichni nauki)*. [Bulletin of the National Technical University "Kharkov Polytechnic Institute" (Economic Sciences)] – 2020. – no. 6. – pp. 51-54.
4. Krikavskij Ye. V., Chornopiska N. V. *Logistichni sistemi* [Logistics systems]: pidruchnik. Lviv : Vidavnicтво Lvivskoyi politehniky, 2019. 288 p.
5. Unguryan L. M., Gromovik B. P. *Farmaceutichna logistika: fokus na dopomozhi paciyentu*: monografiya [Pharmaceutical Logistics: A Focus on Patient Care: A Monograph]. Lviv: Rastr, 2013. 212 p.
6. Maslak O. I. *Ekonomika promislavogo pidpriyemstva* [Economics of an industrial enterprise]: navch. posibnik //Kiev: Centr uchbovoyi literatury. – 2011.
7. Krikavskij Ye., Pohilchenko O., Fertch M. *Logistika ta upravlinnya lancyugami postavok* [Logistics and supply chain management]: pidruchnik. Lviv : Vidavnicтво Lvivskoyi politehniky, 2019. 848 p.
8. Grishko, N., Maslak, O., Vorobiova, K., Hlazunova, O., & Maslak, M. (2019). Developing the intra-firm technology transfer system at the industrial enterprise based on matrix approach. *Management*, 15(3), 242-252.

*Nadiiushla (received) 25.01.2022*

#### Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

**Маслак Ольга Іванівна (Maslak Olga Ivanivna)** – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри економіки Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського; м. Кременчук, Україна; ORCID:0000-0001-6793-4367; e-mail: oimaslak2017@gmail.com

**Труніна Ірина Михайлівна (Trunina Iryna Myhailivna)** - доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри бізнес-адміністрування, маркетингу і туризму Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського; м. Кременчук, Україна; ORCID: 0000-0002-7416-1830; e-mail: economica5410@gmail.com

**Гришко Наталія Євгенівна (Gryshko Natalia Yevhenivna)** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського; м. Кременчук, Україна; ORCID:0000-0003-1644-3861; e-mail: 2nata.grishko@gmail.com

**Маслак Марія Володимирівна (Maslak Mariya Volodymyrivna)** - кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки бізнесу і міжнародних економічних відносин, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»; м. Харків, Україна; ORCID:0000-0002-3322-740X ; e-mail: mariya.maslak2016@gmail.com

**Яковенко Ярослав Юрійович (Yakovenko Yaroslava Yuriivna)** – PhD з економіки, Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського, старший викладач кафедри економіки; м. Кременчук, Україна, ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5042-2701; e-mail: yaroslavayakovenko@gmail.com