

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Про схвалення Концепції Державної цільової економічної програми розвитку легкового автомобілебудування на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету міністрів України № 25-р від 15 січня 2014 р. [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/25-2014-%D1%80>.
2. «Укравтопром»: Автовиробництво впало на 46% за 8 місяців 2013 року [Електронний ресурс] // Голос столиці. – 10 вересня 2013 р. – Режим доступу: http://newsradio.com.ua/2013_09_10/Avtovirobnictvo-vpalo-na-46-v-dsotk-v-za-v-s-m-m-sjac-v-Ukravtoprom/.
3. Андрійченко О. Конфлікт на Донбасі знищує вітчизняний автопром [Електронний ресурс] / О. Андрійченко // Голос столиці. – 10 вересня 2014 р. – Режим доступу: http://newsradio.com.ua/2014_09_10/Konfl-kt-na-Donbas-znishhu-v-tchiznjani-j-avtoprom-ekspert-4208/.
4. Виробництво легкових автомобілів в Україні у 2003-2011 рр. [Електронний ресурс] / Асоціація автовиробників України «Укравтопром». – Режим доступу: http://ukrautoprom.com.ua/index.php?option=com_docman&Itemid=79.
5. Кривоконь О.Г., Бондаренко А.І. Особливості та проблеми функціонування автомобільного ринку в Україні [Електронний ресурс] / О.Г. Кривоконь, А.І. Бондаренко // Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/natural/vcpi/NRvST/2011_58/116_122.pdf.
6. Виробництво промислової продукції в Україні за видами. Експорт-імпорт окремих видів товарів за країнами світу [Електронний ресурс] / Державна статистична служба України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
7. Структура продажу легкових автомобілів в Україні [Електронний ресурс] / Асоціація автовиробників України «Укравтопром». – Режим доступу: http://ukrautoprom.com.ua/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=25&Itemid=93.
8. Імпорт автомобілів в Україну [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://autonews.autoua.net/novosti/import-avtomobilej-v-ukrainu-snizilsya-na-14.html>.
9. Повідомлення про застосування спеціальних заходів щодо імпорту в Україну легкових автомобілів незалежно від країни походження та експорту [Електронний ресурс] / Урядовий кур'єр. – Режим доступу: <http://ukurier.gov.ua/uk/articles/povidomlennya-pro-zastosuvannya-specialnih-zahodiv/>.
10. Європейська інтеграція України: внутрішні чинники і зовнішні впливи: аналітична доповідь Центру Разумкова [Електронний ресурс] // Національна безпека і оборона. – Київ: Центр Разумкова. – 2013. – № 4-5(141–142). – С. 52. – Режим доступу: http://www.razumkov.org.ua/ukr/files/category_journal/NSD_141-142_ukr.pdf.

УДК 658.7

Корнієцький О.В.

декан

Миколаївського факультету

Морського та річкового транспорту

Київської державної академії водного транспорту

імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного

РОЗВИТОК ЛОГІСТИКИ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ ІННОВАЦІЙНОГО ПІДХОДУ

У статті доведено, що в даний час в умовах глобалізації, інтеграції та інтернаціоналізації економіки інновації перетворюються на найважливіший фактор конкурентоспроможності країни. У статті наводяться поняття інновацій, інноваційних логістичних систем. Представлений вітчизняний і зарубіжний досвід розробки та впровадження інноваційних логістичних систем. Обґрунтована необхідність застосування зарубіжних інноваційних концепцій у вітчизняних логістичних системах.

Ключові слова: інновації, інноваційні логістичні системи, закордонні інноваційні логістичні концепції, державно-приватне партнерство.

Корнієцький А.В. РАЗВИТИЕ ЛОГИСТИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ ИННОВАЦИОННОГО ПОДХОДА

В статье доказано, что в настоящее время в условиях глобализации, интеграции и интернационализации экономики инновации превращаются в важнейший фактор конкурентоспособности страны. В статье приводятся понятия инноваций, инновационных логистических систем. Представлен отечественный и зарубежный опыт разработки и внедрения инновационных логистических систем. Обоснована необходимость применения зарубежных инновационных концепций в отечественных логистических системах.

Ключевые слова: инновации, инновационные логистические системы, зарубежные инновационные логистические концепции, государственно-частное партнерство.

Kornietskyi O.V. DEVELOPMENT OF LOGISTICS OF ENTERPRISES BASED ON INNOVATIVE APPROACH

In the article it is proved that now under the conditions of globalization, integration and internationalization of economics, innovations turn into the most important factor of the competitiveness of the country. The article gives the concept of innovation, innovative logistics systems. Is presented home and foreign experience of development and implementation of innovative logistics systems. Is grounded the necessity of application of foreign innovative concepts in the home logistics systems.

Keywords: innovations, innovative logistics systems, foreign innovative logistics concepts, public-private partnership.

Постановка проблеми. У сучасному розвитку економіки України однією з основних умов збереження підприємствами своїх позицій на ринку є раціональне використання господарюючими суб'єктами своїх ресурсів: матеріальних, фінансових, трудових, енергетичних, інформаційних, інтелектуальних, ресурсів часу. Саме логістика займається питаннями ефективного управління потоками цих ресурсів.

Незважаючи на тривалий шлях світового розвитку логістики як науки і як напряму професійної діяльності, в Україні вона й досі асоціюється лише із управлінням матеріальними потоками. Однак, навіть на цьому рівні існують істотні проблеми. Невчасне виконання замовлень у виробничих підрозділах, великі обсяги запасів матеріалів та готової продукції на складах, низький рівень автоматизації склад-

ських робіт, застарілість транспортних засобів та низький рівень організації перевезень, ігнорування сучасних розробок у сфері інформаційних технологій стосовно управління інформаційними потоками свідчать про те, що підприємства не в достатній мірі використовують існуючі розробки в сфері логістики.

Нааявність таких невирішених проблем логістики є одним з факторів того, що значна частина підприємств в Україні є збитковими, а протягом останніх років частка таких підприємств не знижувалася нижче третини. Саме тому питання розвитку логістики підприємств у всіх напрямках, включаючи організаційні, інформаційні, фінансові, потребує розробки, у тому числі на основі інноваційного підходу. Проблеми інноваційного розвитку логістичних систем в Україні на сучасному етапі ще недостатньо вирішені і потребують особливої уваги. Складність і недостатня розробленість ряду теоретичних і практичних питань – як то класифікація логістичних інновацій, методика оцінки ефективності логістики підприємства, проблеми адекватного включення інформаційних потоків у логістичні системи – інноваційного розвитку логістики підприємства, об'єктивна необхідність їх комплексного аналізу визначили актуальність даного дослідження та вибір мети й завдань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемою інноваційного розвитку логістики займалися видатні науковці. Так, К.Б. Мунксгаард і Х. де Хаас розглядали питання визначення логістичної інновації та її трьохелементної моделі, що пов'язує бізнес-процеси, структуру системи і технології [14]. Г. Ертек розробив рекомендації щодо вибору найбільш доцільних логістичних інновацій на підприємстві на основі визначення ринкових, логістичних і продуктових характеристик логістичної системи [12]. При впровадженні якісних змін у логістичну діяльність підприємства важливими є аналіз поточного стану логістичної системи і оцінка отриманих результатів, які базуються на вимірюванні показників ефективності. Питанням їх розробки займалися такі вчені як К. Патель, А. Гунасекаран, П. Брюер, А. Агарвал, Р. Шанкар [10-11; 13].

Вітчизняні науковці також розглядали питання розвитку логістики. Так, О.М. Зборовська охарактеризувала основні фактори, які визначають актуальність логістики у виробничо-господарській діяльності підприємства [2]. Т.Ю. Омельченком були розглянуті недоліки в роботі логістичних систем, що виявляються при впровадженні їх в Україні [7]. О. Рикаліна виклала існуючі й передбачувані підходи до дослідження введення інновацій на різні рівні функціонуючих логістичних ланцюгів і привела класифікацію логістичних інновацій [9]. У роботах таких авторів як О.А. Мишко [6], Е.Г. Багіров [1] розглянуті окремі аспекти логістичних інновацій, а саме створення логістичних центрів, використання кібернетичних моделей для вирішення питань управління поставками матеріальних ресурсів, логістичний аутсорсинг в Україні.

Формулювання мети статті. Розглянутий матеріал поглибив дослідження в сфері теоретико-методичних положень і практичних рекомендацій щодо розвитку логістики підприємства на основі інноваційного підходу для оптимізації фінансових, матеріальних, інформаційних потоків.

Для досягнення цієї мети необхідно виявити основні напрями еволюційного розвитку логістики, розкрити роль інноваційного логістичного менеджменту в розвитку логістики підприємства та узагальнити рекомендації з проведення аналізу логістики підпри-

ємства. Розкрити перспективи створення регіональних логістичних центрів як одного з інноваційних напрямів зниження логістичних витрат підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах переходу економіки України до ринкових відносин значимість логістики постійно зростає. У сучасних умовах на перший план висувається пошук можливостей скорочення виробничих витрат і витрат обігу заради отримання прибутку. Логістика дозволяє пов'язати економічні інтереси виробника продукції і її споживача. Інновації в цій сфері ж підвищують ефективність використання логістичних ресурсів, що призводить до акумулювання конкурентних переваг. На розвиток логістичних систем великий вплив мають регіональні особливості відтворення. Унікальне поєднання соціально-економічних, природно-кліматичних факторів у кожному регіоні визначає співвідношення попиту і пропозиції на той чи інший вид продукту, цінову політику, особливості функціонування логістичних посередників. Крім того, кожен регіон має численні інтегративні зв'язки з іншими регіонами не тільки своєї країни, але й за її межами, що підвищує значущість регіональних логістичних систем, що займаються обслуговуванням не тільки внутрішніх, але і між-регіональних матеріальних і супутніх їм потоків. Виходячи з означених вимог, що пред'являються до інноваційних технологій в управлінні регіоном, розглянемо зарубіжний досвід формування регіональних логістичних систем.

Розглядаючи теоретичні засади розвитку логістики підприємства, слід окреслити основні напрями розвитку системи логістики підприємства. До зовнішніх факторів розвитку логістичних систем віднесено перехід від ринку продавця до ринку покупця; посилення конкуренції; енергетичну кризу 70-х років ХХ століття; досягнення науково-технічного прогресу; комп'ютеризацію управління матеріальними потоками [2].

На шляху розвитку логістики виділяють три етапи: перший (60-ті роки ХХ століття) характеризується використанням логістичного підходу до управління матеріальними потоками в сфері обігу; другий (80-ті роки ХХ століття) характеризується розгляданням виробництва разом із збереженням і транспортуванням, що дозволяє скоротити запаси, підвищити якість обслуговування покупців за рахунок своєчасного виконання замовлень, поліпшити використання устаткування; третій етап відноситься до теперішнього часу і характеризується активним використанням сучасних комунікаційних технологій, що забезпечують швидке проходження матеріальних та інформаційних потоків, що дозволяють здійснювати контроль всіх етапів руху продукту від первинного джерела сировини до кінцевого споживача [2].

До глобальних завдань інноваційного менеджменту логістичних систем належать такі як створення комплексних, інтегрованих систем матеріальних, інформаційних, а по можливості й інших супутніх потоків; стратегічне узгодження, планування і контроль за використанням логістичних потужностей сфер виробництва і обігу; досягнення високої системної гнучкості; постійне вдосконалення логістичної концепції в межах обраної стратегії в ринковому середовищі. До конкретних завдань інноваційного менеджменту можна віднести максимальне скорочення часу зберігання продукції; скорочення часу перевезень; раціональний розподіл транспортних засобів; швидку реакцію на вимоги споживачів; оперативну обробку і видачу інформації тощо [9].

Логістичні інновації, як напрям логістичної діяльності, розглядають нововведення у всьому комплексі логістики, і в цьому зв'язку передбачають доповнення існуючого і розробку нового інструментарію (методів, критеріїв, показників) в області методичного забезпечення логістики, використовуваної в організації та управлінні матеріальним виробництвом і сферою послуг, а також удосконалення операцій і процедур, застосовуваних у логістичних бізнес-процесах.

Цікавим, на нашу думку, є розкриття сутності концепції збалансованої системи показників, яка передбачає використання інформаційних систем керівника (КІС), і що відстежує обмежену кількість збалансованих метрик, які тісно пов'язані зі стратегічними цілями [13]. Референтна модель операцій у ланцюгах поставок розроблена для того, щоб дати компаніям можливість спілкуватися мовою загальних стандартів, порівнювати себе з конкурентами, вчитися в компанії даної та інших галузей. Вона заснована на стандартному описі процесів управління ланцюгами поставок, стандартизації взаємин між бізнес-процесами, стандартних критеріях, що дозволяють виміряти і порівняти показники ефективності (продуктивності) процесів, практиках управління ланцюгами поставок, які допомагають досягти найкращих результатів [10].

Аналіз логістики підприємства – це процедура вироблення, обґрунтування і прийняття рішень у процесі дослідження та формування логістичних систем підприємств. Суть аналізу – перетворити логістичну проблему в серію завдань, що мають методи вирішення, знайти ефективні засоби управління складними логістичними об'єктами. Аналіз проводиться в декілька етапів, серед яких є аналіз логістичної проблеми, визначення логістичної системи, аналіз структури логістичної системи, формулювання глобальної мети і критерію оцінки ефективності функціонування логістичної системи, декомпозиція мети, виявлення ресурсів і процесів, композиція цілей, прогноз і аналіз майбутніх умов, оцінка цілей і засобів, відбір варіантів, аналіз існуючої логістичної системи, формування програми розвитку, розробка логістичної організації для досягнення цілей логістичної системи [12].

Досліджуючи логістику підприємства, слід констатувати увагу й на доцільності аутсорсингу управління логістичною системою підприємства як виду логістичної інновації. Після проведення аналізу ринку нами було виявлено, що, насамперед, логістичний аутсорсинг є доцільним до використання в компаніях, які хочуть розширитися, наприклад, вирости з регіонального рівня покриття до національного; великим компаніям, які розуміють, що можуть досягти максимальної ефективності тільки шляхом зниження собівартості продукції; вітчизняним виробникам, чия діяльність заснована на імпорті-експорті сировини, комплектуючих і кінцевої продукції [8]. Використання аутсорсингу завдяки своєму комплексному підходу до задоволення вимог клієнтів дозволяє надати підприємству систему послуг, необхідну для реалізації й контролю руху товарів по всьому логістичному ланцюгу з мінімізацією загальних витрат у логістичних ланках [9].

Ініціаторами та суб'єктами логістичної моделі можуть бути: уряд, органи місцевого самоврядування, суспільства підтримки економіки, торгово-промислові палати, департамент планування, транспортні компанії. Ініціатори створюють організацію з розви-

тку в формі компанії з обмеженою відповідальністю, яка відповідає за розробку: програми будівництва логістичного центру та необхідних документів; пошук інвестора і фінансових коштів; покупку і освоєння земельних ділянок; нагляд за будівництвом центру.

Створені логістичні центри управляються через наглядові органи, сформовані компаніями-учасниками проекту, такими як інвестори, що будували даний центр, компанія з розвитку, місто, муніципалітет, економічні союзи. Безпосереднє управління логістичним центром довіряється компанії з експлуатації, яка бере в оренду власність від компанії з розвитку.

Зарубіжний досвід підкреслює значимість органів усіх рівнів управління у формуванні та розвитку регіональних логістичних систем. Ініціатором будівництва елементів логістичних систем можуть виступати організації бізнесу виходячи зі своїх комерційних інтересів. Але коли в цей процес включається державний сектор, то крім економічних, до уваги беруться фактори макроекономічного, екологічного, урбаністичного характеру, що враховують стратегію регіонального розвитку, необхідність боротьби з безробіттям, згладжування наслідків неконтрольованого економічного розвитку окремих регіонів і міських агломерацій і т.п.

З метою покращання ситуації необхідно виявити перспективи створення регіональних логістичних центрів як одного з інноваційних напрямів зниження логістичних витрат підприємства. Логістичні центри є вузловими об'єктами логістичних мереж, в яких відбувається об'єднання та розподілення потоків вантажів, зміна транспортних засобів, а також надання послуг складування, управління запасами й інших супутніх послуг.

Інтеграція України у світовий логістичний простір неможлива без створення міжнародної логістичної інфраструктури, зокрема важливих її елементів – логістичних центрів. Це дозволить вийти на новий рівень забезпечення доступності, надійності і функціональності логістики для споживачів [1].

Висновки. Сьогодні в Україні доцільно приділити увагу створенню транспортно-логістичних систем у регіонах країни, активізувати роль держави в напрямку здійснення ряду економічних та законодавчих реформ, які сприятимуть залученню України до міжнародних проектів з питань розвитку мережі логістичних центрів. Отже, сьогодні необхідно розробити рекомендації по проектуванню інформаційно-логістичної системи управління кожного підприємства, концепція розробки моделі інформаційно-логістичної системи якої полягає в проектуванні ефективної системи управління матеріальними потоками, в якій інформаційні потоки використовуються як засоби зворотного зв'язку. Кінцевою метою моделювання повинна стати оптимальна структура управління логістичною системою, яка інтегрує як матеріальну складову логістики, таку як рух матеріалів, товарів і вантажів, так й інформаційну складову, що базується на сучасній інформаційно-обчислювальній системі, із безліччю гілок, вузлів і кластерів. Для цього необхідно спочатку перетворити сучасні системи управління логістикою, зробивши їх оптимальними і більш ефективними, і виконати економічний аналіз виконаної роботи. Далі на основі розробленої системи управління логістикою необхідно спроектувати локально-обчислювальну мережу з всіма засобами передачі інформації і інформаційними елементами.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Багіров Е.Г., Лисенко Д.Е., Бугас Д.Н. Особливості логістичного аутсорингу в Україні // Економіка на управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2011. – № 4(16). – С. 112-117.
2. Зборовська О.М. Актуальність використання логістики у виробничо-господарській діяльності підприємств // Галицький економічний вісник. – 2012. – № 3. – С. 36-41.
3. Іртищева І.О. Особливості управління логістичною діяльністю на транспортному підприємстві / І.О. Іртищева, А.О. Обозна // Бізнес-навігатор. – 2014. – № 1(33). – С. 224-231.
4. Іртищева І.О. Стратегічні орієнтири розвитку логістичної інфраструктури в морегосподарському комплексі України / І.О. Іртищева, Т.В. Стройко // Збірник наукових праць НУК. – Миколаїв: НУК, 2014. – № 1(451). – С. 12-16.
5. Іртищева І.А. Инновационное развитие логистической инфраструктуры в условиях глобализации / И.А. Иртышева, С.М. Минакова // Уральский научный вестник. Серия Экономические науки. – 2014. – № 28(107). – С. 20-23.
6. Мишко О.А. До питань розвитку логістичної інфраструктури в Україні // Науковий журнал «Логістика: теорія та практика» Луцького національного технічного Університету. – 2011. – № 1. – С. 96-100.
7. Омельченко Т.Ю. Проблемы логистики и пути их решения в Украине // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2011. – № 35. – С. 269-274.
8. Развитие системы управления материальными ресурсами предприятия: монография / Хобта В.М., Бондарева І.О., Селезньова Н.О., Руднева О.Ю. та ін. – Донецьк: ДВНЗ «ДонНТУ», – 2012. – 143 с.
9. Рыкалина О. Классификация и методическое обеспечение логистических инноваций // Логистика. – 2011. – № 2. – С. 70-73.
10. A. Agarwal, R. Shankar Modeling Supply Chain Performance Variables // Asian Academy of Management Journal. – 2005. – № 10(2). – P. 47-68.
11. Brewer Peter C., Speh Thomas W. Using the Balanced Scorecard to Measure Supply Chain Performance // Journal of Business Logistics. – 2000. – vol. 21. – № 1. – P. 75-93.
12. Gürdal Ertek, Ayfer Başar, Nihan Özşamlı, Alp Eren Akçay A taxonomy of logistics innovations // African Journal of Business Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.academia.edu/2202480/A_Taxonomy_Of_Logistics_Innovations.
13. Gunasekaran A., Patel C., McGaughey Ronald E. A Framework for Supply Chain Performance Measurement // International Journal of Production Economics. – 2012. – Vol. 136. – № 1. – P. 333-347.
14. Munksgaard K.B., Stentoft J. Arlbjörn, H. de Haas Exploring Supply Chain Innovation // Logistics Research. – 2011. – Volume: 3, Issue: 1. – P. 3-18.

УДК 658.64

Моргулець О.Б.*кандидат економічних наук,**доцент кафедри менеджменту сфери послуг, докторант**Київського національного університету технологій та дизайну***КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА МОДЕЛЬ СЕРВІС-МЕНЕДЖМЕНТУ**

У статті досліджено особливості управління сервісним підприємством у сучасних умовах господарювання. Розкрито сутність клієнтоорієнтованого підходу в управлінні підприємством. Запропоновано авторське уточнення дефініції понять сервіс-менеджмент та клієнтоорієнтованість, а також авторську модель сервіс-менеджменту на основі принципів клієнто-орієнтованості та процесного підходу. Охарактеризовано основні складові системи сервіс-менеджменту. Особливу увагу приділено таким складовим системам як формування позитивного клієнтського досвіду та споживчої лояльності.

Ключові слова: сервіс-менеджмент, клієнтоорієнтованість, клієнтський досвід, споживча лояльність, модель, сервісне підприємство.

Моргулець О.Б. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННАЯ МОДЕЛЬ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

В статье исследованы особенности управления сервисным предприятием в современных условиях хозяйствования. Раскрыта сущность клиентоориентированного подхода в управлении предприятием. Предложены авторское уточнение дефиниции понятий сервис-менеджмент и клиентоориентированность, а также авторская модель сервис-менеджмента на основе принципов клиентоориентированности и процессного подхода. Охарактеризованы основные составляющие системы сервис-менеджмента. Особое внимание уделено таким составляющим системы, как формирование положительного клиентского опыта и потребительской лояльности.

Ключевые слова: сервис-менеджмент, клиентоориентированность, клиентский опыт, потребительская лояльность, модель, сервисное предприятие.

Morhulets O.B. CUSTOMER-ORIENTED MODEL OF SERVICE MANAGEMENT

The paper dwells on the features of service enterprises management in the modern business environment. The essence of a customer-oriented approach to an enterprise management has been revealed. The author has specified the definition of the concepts of both service and customer-oriented management. The service management model based on the principles of customer-oriented and process-based approach has been introduced. The main components of the service management system have been scrutinised. A particular attention has been paid to such components of the model as creating a positive customer's experience and loyalty.

Keywords: service management, customer, customer's experience, consumer's loyalty, model, service enterprise.

Постановка проблеми. Сервісне підприємство є складним комплексом матеріально-технічних, трудових, інформаційних, фінансових та інших ресурсів, призначених для задоволення широкого кола потреб. Різноманіття застосовуваних ресурсів передбачає пошук шляхів раціонального сполучення й використання їх для досягнення намічених цілей підприємства.

Крім того, сьогодні конкурентний ринок пропонує дуже широкий спектр послуг і виділитися чи знайти свою особливу нішу підприємству дуже важко. Колишні методи боротьби за клієнтів вичерпали свій потенціал, а маркетингові стратегії орієнтовані на якість і оптимальну ціну не дають бажаного результату. Внаслідок цього з'явилася потреба ново-