

УДК 658.012.34+334.722

**Подвірна Х.Є.***к.г.н., старший викладач,**Львівський інститут економіки і туризму*

E-mail: hrystuna\_pod@ukr.net

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ЛЬВІВЩИНИ**

*Охарактеризовано організацію логістичного обслуговування діяльності підприємств вітчизняного виробництва соняшникової олії на прикладі Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр». Висвітлено взаємодію відділу логістики з іншими підрозділами підприємства з метою здійснення ефективної логістичної діяльності. Розглянута організаційна структура відділу логістики підприємства. Наведена динаміка показників логістичної діяльності підприємства за 2011-2015 рр.: продуктивність, ефективність, надійність, гнучкість логістичної системи. Виділено чотири канали розподілу продукції Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр»: канал нульового рівня, однорівневий канал, дворівневий та трирівневий канал розподілу. Визначено систему логістичного обслуговування Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр». Розглянуті наступні види логістичного сервісу, які застосовує підприємство під час здійснення своєї діяльності: інформаційного, фінансового, передпродажного обслуговування, виробничого призначення, задоволення споживчого попиту та сервіс післяпродажного обслуговування. Обчислено рівень логістичного обслуговування Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр».*

**Ключові слова:** торгівельне підприємство, логістична система, логістика обслуговування, матеріальний потік, інформаційний потік, фінансовий потік, сервісний потік, логістичний ланцюг, логістична ланка, прибутковість підприємства, організація логістичного обслуговування.

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Сучасне торговельне підприємство діє на ринку в багатьох іпостасях, зокрема - як споживач послуг інших суб'єктів господарської діяльності з постачання різноманітних товарних ресурсів, торгово-технологічного обладнання,

торгового інвентарю, транспортних засобів тощо. У такому разі логістика торговельного підприємства може і повинна трактуватися як комплекс логістичних операцій та процесів, які здійснюються торговельним підприємством для доведення товарних потоків до кінцевих споживачів товарів споживчого призначення. Тому в останні роки прерогативою логістики поряд з управлінням матеріальними потоками є й управління сервісними потоками та визначення напрямків організації логістичного обслуговування діяльності підприємств.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** В окремих наукових публікаціях висвітлено поняття «логістичного обслуговування споживача», роль процесу обслуговування споживача в контексті підвищення конкурентоспроможності промислового підприємства [8]. Також сформовано підхід до визначення етапів процедури діагностики логістичного сервісу підприємства, що показує джерела надлишкових логістичних витрат і розробляє план подальших дій щодо розвитку чи виведення складових логістичного сервісу [10]. Окрім цього, науковцями проаналізовано основні стратегії логістичного обслуговування та основні переваги та недоліки логістичних стратегій [9]. Водночас у сучасних наукових публікаціях не висвітлені питання організації логістичного обслуговування діяльності підприємств, зокрема олійно-жирової промисловості, котрим присвячується дана стаття.

**Метою статті** є комплексний аналіз організації здійснення логістичного обслуговування діяльності підприємств олійно-жирової галузі Львівщини, оскільки за обсягами експорту соняшникової олії Україна посідає одне з перших місць та характеризується найвищим рівнем конкурентоспроможності на міжнародному товарному ринку.

**Виклад основного матеріалу.** Організацію логістичного обслуговування діяльності підприємств вітчизняного виробництва соняшникової олії доцільно розглянути на прикладі Торгового Дому

«Майола» ПП «Оліяр», оскільки про високу якість олії «Майола» свідчить не лише зростання попиту споживачів, а й висока оцінка цього продукту з боку підприємств, що у виробництві соусів та майонезів використовують саме продукцію ПП «Оліяр». Так, в Україні це ВАТ «Волиньхолдинг», що виробляє продукцію ТМ «Горчин», а також виробники у Казахстані, Туркменістані, Грузії, Республіці Білорусь, де рослинна олія «Майола» має високий попит вже близько трьох років.

Загальна площа логістичного центру «Майола» складає 10 000 кв. м., з них площа складських приміщень – 5 000 кв.м. Загальна місткість до 25 000 тонн, з них 10-15 000 тонн продукції і 10 000 тонн сировини. Логістичний центр «Майола» має поліпшені умови зберігання продукції; оптимізовану структуру поставок продукції; ідеальні умови для зберігання сировини; йому характерна мінімальна затримка продукції на складі. Він відповідає всім вимогам, що пред'являються до логістичного комплексу класу "А". До моменту прибуття автомобіля на склад, документація на його заповнення вже передана, врахована і оброблена. Таким чином, загальний час перебування вантажного транспорту на території центру не перевищує однієї години. Для оснащення логістичного центру використовується виключно новітнє устаткування передових світових компаній. Логістичною діяльністю у Торговому Домі «Майола» ПП «Оліяр» займається спеціально створений відділ логістики, який в процесі своєї діяльності взаємодіє з такими структурними підрозділами підприємства: служба якості, комерційна служба, виробнича служба, служба маркетингу, фінансова служба, господарська служба.

Торговий Дім «Майола» ПП «Оліяр» співпрацює із 28 дистриб'юторами, які знаходяться майже в кожній області України і є постійними та надійними партнерами. У «Майоли» в Україні нараховується близько 40 конкурентів – виробників олійно-жирової продукції. Організаційну структуру відділу логістики наведено на рис. 1

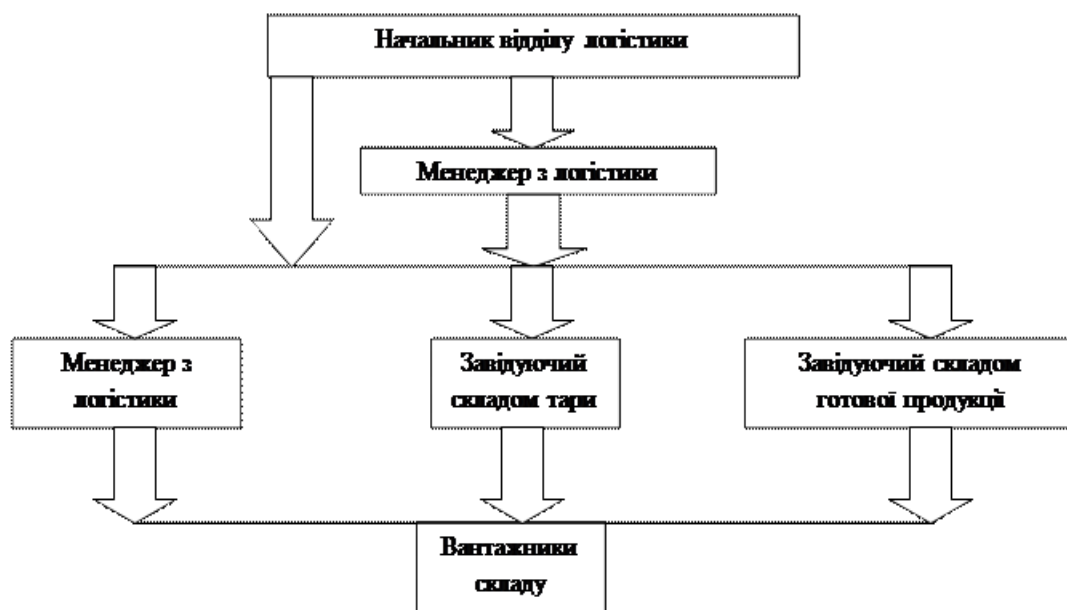


Рис.1. Організаційна структура відділу логістики

Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр» [розроблено автором]

Для визначення ефективності логістичної діяльності ТД «Майола» ПП «Оліяр» наведені показники, що характеризують продуктивність логістичної системи (рис.2), ефективність (рис.3), надійність (рис.4) та гнучкість логістичної системи (рис.5).

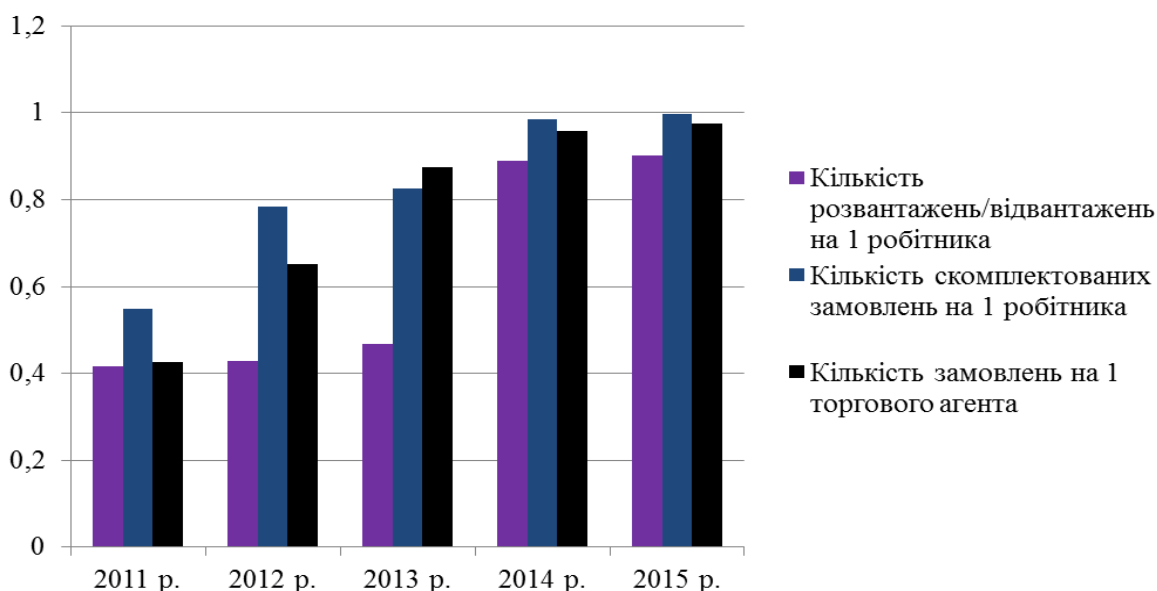


Рис.2. Динаміка показників, що характеризують продуктивність логістичної системи Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр»

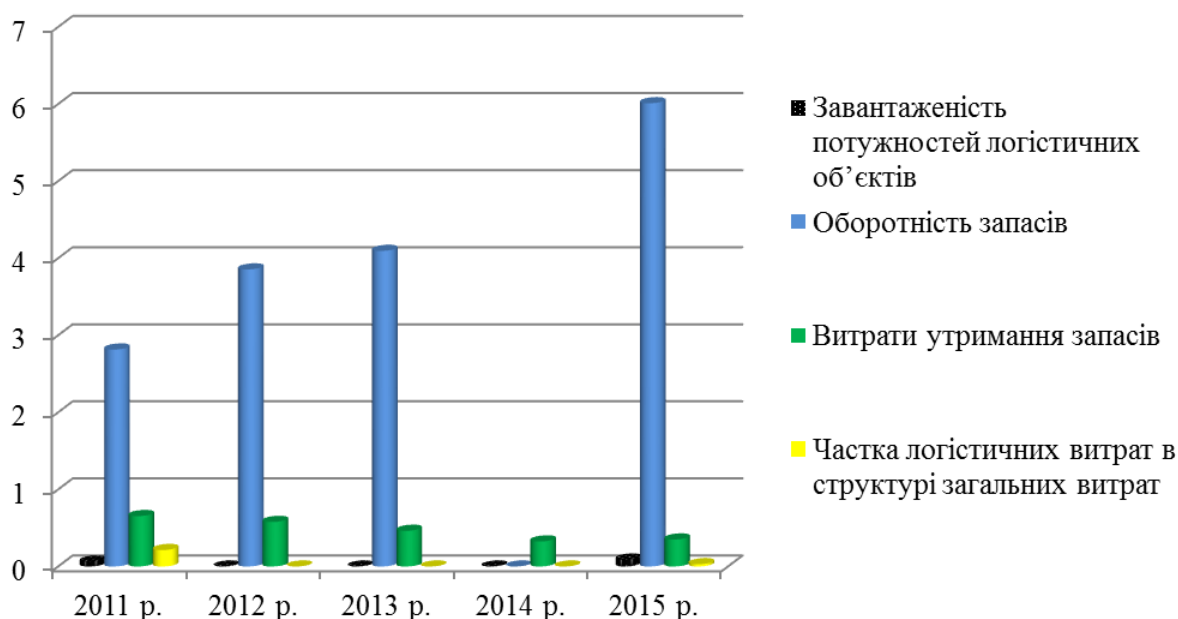


Рис.3. Динаміка показників, що характеризують ефективність логістичної системи Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр»

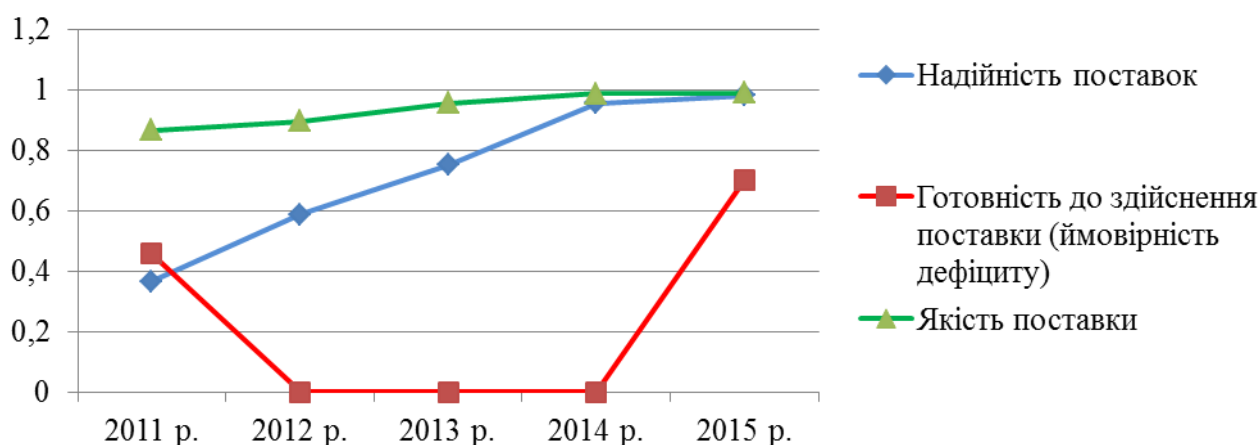


Рис.4. Динаміка показників, що характеризують надійність логістичної системи Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр»

Для успішної реалізації системи логістичного обслуговування споживачів ПП «Оліяр» використовує наступні види логістичного сервісу: -сервіс інформаційного обслуговування; -сервіс фінансового обслуговування (фінансове забезпечення); -сервіс передпродажного обслуговування; -сервіс виробничого призначення; -сервіс задоволення споживчого попиту; -сервіс післяпродажного обслуговування.

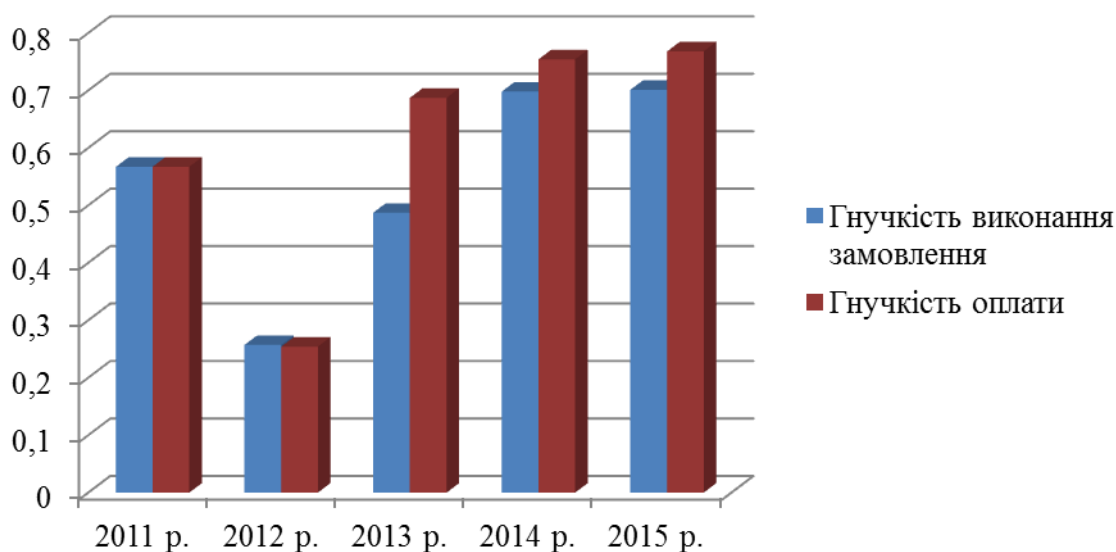


Рис.5. Динаміка показників, що характеризують гнучкість логістичної системи Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр»

Логістична діяльність "Майоли" здійснюється по різних каналах розподілу, схеми яких зображені нижче.

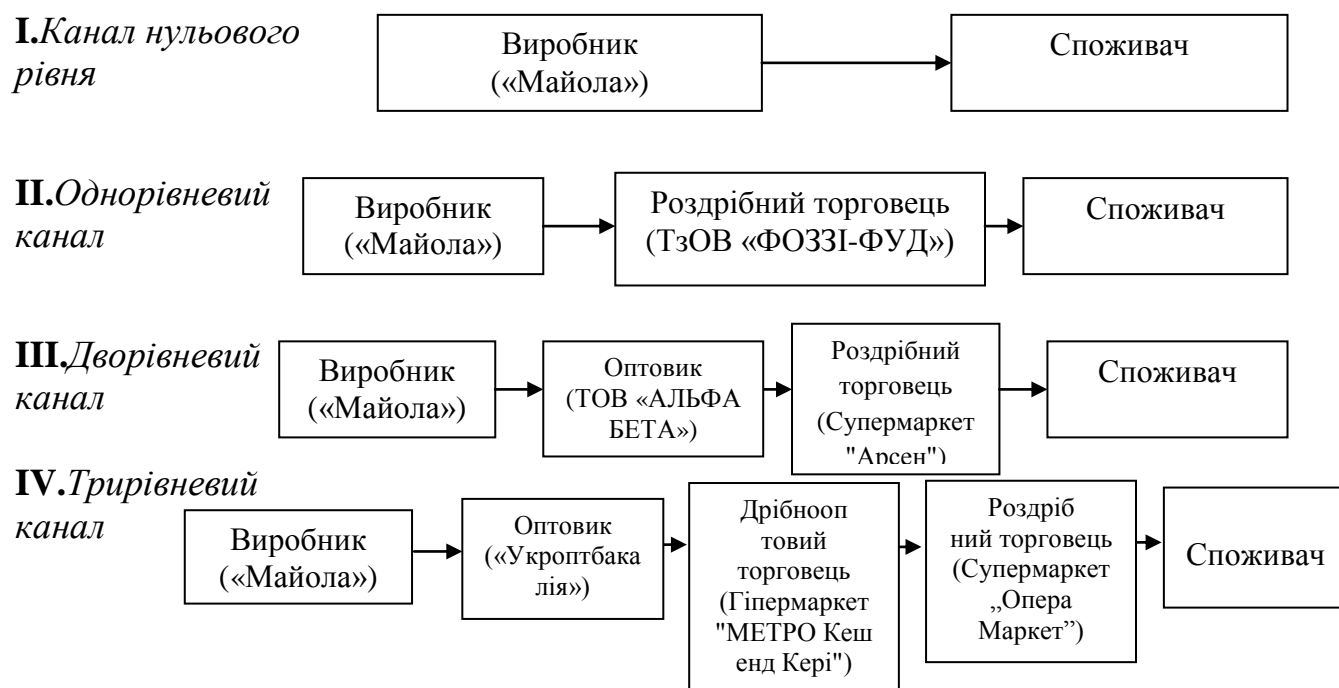


Рис. 6. Канали розподілу Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр»

[розроблено автором]

Логістичне обслуговування споживачів Торгового Дому «Майола» ПП «Оліяр» здійснюється за наступними принципами: 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 .

Важливим критерієм, який дозволяє оцінити систему сервісу підприємства, як з позиції постачальника, так і з позиції одержувача послуг, є *рівень логістичного обслуговування*, розрахунок якого виконують за такою формулою (1):

$\eta = m/M * 100$  (1), де  $\eta$  — рівень логістичного обслуговування;  $M$  — кількісна оцінка теоретично можливого обсягу логістичного сервісу;  $m$  — кількісна оцінка фактично наданого обсягу логістичного сервісу.

Рівень обслуговування можна оцінювати також співставляючи час на виконання логістичних послуг, які надаються фактично в процесі постачання, з часом, який необхідно було б затратити для надання всього комплексу можливих послуг у процесі постачання. Розрахунок виконують за такою формулою (2):

$\eta = (\sum n * t_i) / (\sum N * t_i) * 100$  (2), де  $N$  — кількість послуг, які теоретично можна надати;  $n$  — фактична кількість наданих послуг;  $t_i$  — час на виконання  $i$ -тої послуги.

Для обчислення рівня обслуговування даного підприємства наведено загальний список послуг, які «Майола» може надати в процесі реалізації своєї продукції, а також час, необхідний для надання кожної окремої

послуги (табл.2). Однак фактично «Майола» надає тільки послуги № 1,3, 7, 8 і 10. Рівень обслуговування, який надає дане підприємство, складає (3):

$$\eta = (5+9+4+7+8) / (5+2+9+3,5+0,5+6+4+7+1+8) * 100 = 71,7 \% \quad (3)$$

Таблиця 2

**Перелік послуг, які «Майола» може потенційно надати**

Номер послуги	Час, необхідні для надання послуги, люд./год.
1	5
2	2
3	9
4	3,5
5	0,5
6	6
7	4
8	7
9	1
10	8

Таким чином, зростання конкурентоспроможності компанії, викликане зростанням рівня обслуговування, супроводжується, з одного боку, зниженням втрат на ринку, а з іншого — підвищенням витрат на сервіс. Із точки зору значення обслуговування для споживачів його *якість*; -"матеріальну" *якість*, помітну для споживача; -"нематеріальну" *якість*, помітну для споживача; -"психологічну" *якість* (гостинність, ввічливість тощо).

**Висновки.** У сучасних умовах підприємства приділяють особливу увагу забезпеченню високого рівня якості продукції шляхом розробки та здійснення системи управління якістю продукції та послуг, оскільки останнім часом спостерігається тенденція до підвищення рівня вимог із боку клієнтів до якості логістичного обслуговування. Проаналізована організація логістичного обслуговування підприємств олійно-жирової галузі (на прикладі ТД «Майола») та визначення рівня логістичного обслуговування свідчить про нагаложену структуру діяльності



дослідженого підприємства. В цьому напрямку перспективами подальших розвідок є розгляд та аналіз аспектів організації логістичного обслуговування підприємств інших галузей промисловості України (зокрема, хімічна та харчова галузі).

### Список використаних джерел

1. Гайдабрус Н.В. Формування системи логістичного сервісу промислових підприємств : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. економ. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) / Н.В. Гайдабрус. - Суми, 2016. - 23 с.

2. Ільченко Н.Б. Логістика, як фактор підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств [Електронний ресурс] / Н.Б.Ільченко // Соціально-економічні проблеми регіонального розвитку – 2011. - С. 35-41 – Режим доступу: <http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/1070/1/21.pdf>

3. Міщук І.П. Логістика торговельного підприємства: зміст, напрямки, проблеми [Електронний ресурс] / І.П. Міщук // - 2007. ЛКА - С. 461- 467 – Режим доступу: <http://vlp.com.ua/files/69.pdf>

4. Міщук І.П. Організація логістики у підприємствах торгівлі споживчої кооперації [Електронний ресурс] / І.П. Міщук //Українська кооперація – 2009. - №2.- Режим доступу: <http://www.ukrcoop-journal.com.ua/2009-2/num/mischuk.htm>

5. Міщук І.П. Оцінювання ефективності системи логістики підприємства торгівлі [Електронний ресурс] / І.П. Міщук // Механізм регулювання економіки – 2012. - № 4.– С. 102 - 110. – Режим доступу:[http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/articles/issue\\_9/I\\_P\\_MishchukTrade\\_enterprise\\_logistic\\_system\\_efficiency\\_evaluation.pdf](http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/articles/issue_9/I_P_MishchukTrade_enterprise_logistic_system_efficiency_evaluation.pdf)

6. Мудра М.А. Розробка стратегій логістичного обслуговування споживачів в ланцюгу поставок продукції [Електронний ресурс] / М.А.

Мудра // - Вісник Хмельницького національного університету 2011, № 6, Т. 2. - С. 187-190. – Режим доступу: [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011\\_6\\_2/187-190.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_6_2/187-190.pdf)

7. Наконечна Т.В. Ресурсне забезпечення логістичного обслуговування споживача [Електронний ресурс] / Т.В. Наконечна // – Вісник Національного університету „Львівська політехніка”, серія «Логістика» – 2010. - № 690. – С. 664-668. - Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/11968/1/117.pdf>

8. Podvirna Kh. Logistical aspects of international tourist activity of Ukraine / Kh.Ye. Podvirna // Scientific and Practical Results in 2015. Prospects for Their Development" (December 23 – 24, 2015, Abu-Dhabi, UAE)". - 2016. - 1(5), Vol.1. - pp. 52-55.

9. Сервісна логістика на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу [монографія] Інноваційна логістика: концепції, моделі, механізми трендів.- К.: Логос , 2015. –С. 163-172. — ISBN 978-966-171-973-5.

10. Чернописька Н.В. Методичні підходи оцінювання логістичної діяльності підприємства [Електронний ресурс] / Н. В. Чернописька // Вісник Національного університету „Львівська політехніка”, серія «Логістика» – 2008. - № 623. – С. 265-271. - Режим доступу: <http://www.vuzlib.com.ua/articles/book/4491-Metodichnnju/1.html>.

#### REFERENCES:

1. Gaidabrus N. V. Formuvannia systemy lohistrychnoho servisu promyslovykh pidpryemstv [Formation of the logistic service industry of manufacturing enterprises] . *Extended abstract of candidate's thesis* . Sumy [in Ukrainian].

2. Ilchenko, N. B. (2011). Lohistyka, yak faktor pidvyshchennia konkurentospromozhnosti vitchyznianskykh pidpryemstv [Logistics as a factor of

domestic enterprises' competitiveness growth]. *Sotsialno-ekonomichni problemy rehionalnoho rozvytku - Socio-economic regional issues development*, 35-41.

Retrieved from <http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/1070/1/21.pdf> [in Ukrainian].

3. Mishchuk, I.P. (2007). Lohistyka torhovelnoho pidpryemstva: zmist, napriamky, problem [Logistics of trade enterprise: content, directions, challenges] - *Lviv : LKA*, 461- 467. Retrieved from <http://vlp.com.ua/files/69.pdf> [in Ukrainian].

4. Mishchuk, I.P. (2009). Orhanizatsiia lohistyky u pidpryemstvakh torhivli spozhyvchoi kooperatsii [Logistics organisation in the enterprises of consumer cooperative trade]. *Ukrainska kooperatsiia - Ukrainian cooperation*, 2. Retrieved from <http://www.ukrcoop-journal.com.ua/2009-2/num/mischuk.htm> [in Ukrainian].

5. Mishchuk, I.P. (2012). Otsiniuvannia efektyvnosti systemy lohistyky pidpryemstva torhivli [Evaluation of the logistic system effectiveness in trade enterprise]. *Mekhanizm rehuliuвання ekonomiky - Mechanism of Economic Regulation*, 4, 102-110. Retrieved from [http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/articles/issue\\_9/I\\_P\\_MishchukTrade\\_enterprise\\_logistic\\_system\\_efficiency\\_evaluation.pdf](http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/articles/issue_9/I_P_MishchukTrade_enterprise_logistic_system_efficiency_evaluation.pdf) [in Ukrainian].

6. Mudra, M.A.(2011). Rozrobka stratehii lohistychnoho obsluhovuvannia spozhyvachiv v lantsiuhu postavok produktsii [Development of logistic customer service strategies in the chain of production provision]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu, Ekonomichni nauky - Herald of Khmelnytsky National University, Economic Science, Vol.2, 6*, 187-190. Retrieved from [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011\\_6\\_2/187-190.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_6_2/187-190.pdf) [in Ukrainian].

7. Nakonechna, T.V. (2010). Resursne zabezpechennia lohistychnoho obsluhovuvannia spozhyvacha [Resources provision of logistic customer service]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu „Lvivska politekhnika”, seriia*

«Lohistyka» - *Proceedings of the National University "Lviv Polytechnic", a series «Logistics»*, 690, 664-668. Retrieved from <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/11968/1/117.pdf> [in Ukrainian].

8. Podvirna, Kh.Ye. (2016). Logistical aspects of international tourist activity of Ukraine . Proceedings of the International Scientific and Practical Conference "Scientific and Practical Results in 2015. Prospects for Their Development" [resources provision of logistic customer service]15, Abu-Dhabi, UAE)". - 2016. - 1(5), Vol.1. – (pp. 52-55).

9. Innovative logistics: concepts, models, trend mechanisms (2015). Service logistics at the enterprises of hotel, restaurant and tourism business . К.: Lohos. 163-172 [in Ukrainian].

10. Chornopyska, N.V. (2008). Metodychni pidkhody otsiniuvannia lohistychnoi diialnosti pidpriemstva [Methodological approaches to the logistic company activity evaluation]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu „Lvivska politekhnika”, seriia «Lohistyka» - Proceedings of the National University "Lviv Polytechnic", a series «Logistics»*, 623, 265-271. Retrieved from <http://www.vuzlib.com.ua/articles/book/4491-Metodichnnju/1.html> [in Ukrainian].

## **ПОДВИРНАЯ К. Е. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ЛЬВОВЩИНЫ.**

*Охарактеризованы организация логистического обслуживания деятельности предприятий отечественного производства подсолнечного масла на примере Торгового Дома «Майола» ЧП «Олияр». Освещено взаимодействие отдела логистики с другими подразделениями предприятия с целью осуществления эффективной логистической деятельности. Рассмотрена организационная структура отдела логистики предприятия. Приведенная динамика показателей*

*логистической деятельности предприятия за 2011-2015 гг.: производительность, эффективность, надежность, гибкость логистической системы. Выделены четыре канала распределения продукции Торгового Дома «Майола» ЧП «Олияр»: канал нулевого уровня, одноуровневый канал, двухуровневый и трехуровневый канал распределения. Определена система логистического обслуживания Торгового Дома «Майола» ЧП «Олияр». Рассмотрены следующие виды логистического сервиса, применяемые предприятие при осуществлении своей деятельности: информационного, финансового, предпродажного обслуживания, производственного назначения, удовлетворения потребительского спроса и сервис послепродажного обслуживания. Вычислено уровень логистического обслуживания Торгового Дома «Майола» ЧП «Олияр».*

**Ключевые слова:** торговое предприятие, логистическая система, логистика обслуживание, материальный поток, информационный поток, финансовый поток, сервисный поток, логистическая цепь, логистическая звено, прибыльность предприятия, организация логистического обслуживания.

## **PODVIRNA KH. ORGANIZATION OF LOGISTICS SERVICE OF THE ACTIVITY OF ENTERPRISES IN LVIV REGION**

*Logistic service of the organization of activity of enterprises of domestic sunflower oil production through the example of the Trade House "Maiola" PE "Oliiar" is characterized. Logistics department interaction with the other units of the company with the purpose of implementing the effective logistics activity is highlighted. An organizational structure of logistics department of the enterprise is considered. The above dynamics of the indicators of logistics activity of the enterprise for 2011-2015 is given as follows: productivity, efficiency, reliability, flexibility of the logistics system. Four channels of*

*products distribution of the Trading House "Maiola" PE "Oliiar" are given: the channel of zero level, the channel of one level, two- and three-level channel of distribution. The system of logistic service of the Trade House "Maiola" PE "Oliiar" is identified. The following kinds of logistics service applied by the company while conducting its activities are considered: information, financial, pre-sales service, for industrial purposes, satisfying the consumer demand and service of the after sales. The level of logistic service of the Trade House "Maiola" PE "Oliiar" is calculated.*

**Key words: trading company, logistic system, logistic service, material flow, information flow, cash flow, service flow, logistics chain, logistics link, profitability of the enterprise, logistics service organization.**

Стаття надійшла до редакції 23.12.2016 р.

**Авторська довідка**

	Українською мовою	Англійською мовою
ПІБ/ Last name, first name	Подвірна Христина Євгенівна	Podvirna Khrystuna
Науковий ступінь/ Scientific degree	к.г.н.	candidate of Geography
Вчене звання/ Scientific rank	-	-
Посада/ Position	старший викладач кафедри міжнародної економіки та інвестиційної діяльності, начальник НМВ	Senior lecturer of international economics and investment activity, head of Educational Department
Установа/ Establishment	Львівський інститут економіки і туризму	Lviv Institute of Economy and Tourism