

16. Финансовый словарь. Режим доступа до сайту: <http://financial-dictionary.thefreedictionary.com/Endowment>
17. Downes John & Jordan Elliot Goodman. Dictionary of Finance and Investment Terms. Downes John & Jordan Elliot Goodman. Published by Barron's Educational Series, Inc., 2006.
18. Мартякова Е.В. Инновационные технологии в системе гармонизации рынков труда и образования. Мартякова Е.В. Маркетинг і менеджмент інновацій. – Донецьк, 2010, №2.
19. Прус Л.Р. Дослідження ринкового середовища прямого впливу вищих навчальних закладів України в контексті євроінтеграції в освітній простір [Текст] / Л.Р. Прус // Вісник Львівської комерційної академії. – Серія економічна, вип. 18 ч. 2. – 2005. – С. 63–68.
20. Беневоленский В.Б. Целевые капиталы некоммерческого сектора в условиях кризиса: опыт США и уроки для российских НКО. XI Международная научная конференция по проблемам развития экономики и общества. Беневоленский В.Б. / Отв. ред. Е.Г. Ясин; Высшая школа экономики. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2011.
21. Новіков В.М. Державно–корпоративна інтеграція: інституційна структура та механізм розвитку [Текст] / В.М. Новіков // Демографія та соціальна економіка: науково–економічний та суспільно–політичний журнал. – 2012.
22. Марцинкевич В.И. О собственности некоммерческих организаций / Марцинкевич В.И. «Целевой научно–образовательный ка-

питал на западе и в России. Круглый стол ИМЭМО «Целевые благотворительные фонды: мировой опыт и новое российское законодательство» от 06.06.2007, Москва, 2007.

23. Дегтярев Д.А. Эндаумент–фонды в образовательном фандрайзинге: мировой опыт и Россия / Дегтярев Д.А., Стельмах А.В. Теория и практика функционирования фондов целевого капитала в высшем образовании России: Сб. практических рекомендаций для участников Международной научно–практической конференции «Теория и практика функционирования фондов целевого капитала в России», МГИМО (У) МИД России, 27–29 апреля 2010 г. / Под ред. Е.С. Бирюкова, Д.А. Дегтерева, А.В. Стельмаха. – М.: МГИМО, 2010. – 148 с.

24. Эндаумент уже в России // Журнал 60 Параллель №1(24), 2007.

25. Субанова О.С. Фонды целевых капиталов некоммерческих организаций: формирование, управление, использование: монография. Субанова О.С. – М.: КУРС, 2011. – 120 с.

26. Montana code annotated Режим доступа до сайту: http://leg.mt.gov/bills/mca_toc/

27. Молчанов Н. Эндаумент из прекрасного далека / Н. Молчанов. Электронный журнал о благотворительности «Филантроп». Режим доступа к сайту: <http://philanthropy.ru/analysis/2013/02/28/9670/#.UovZBUDE3sl>

УДК 658.7:339.17

М.Б. ШЕВЧУН,
здобувач, асистент кафедри менеджменту, Київський національний торговельно–економічний університет

Якість логістичних процесів – фактор успішного розвитку торговельного підприємства

У статті проведений аналіз дослідження особливостей здійснення логістичних процесів та оцінка якості логістичних процесів торговельних підприємств. Обґрунтовано підхід щодо застосування логістичних процесів у структурі торговельних підприємств. Підкреслено необхідність впровадження логістики в практичну діяльність торговельних підприємств як одного з найважливіших факторів підвищення конкурентоспроможності компаній. Розглянута характеристика логістичних концепцій з метою обґрунтування впровадження їх у практику торговельних підприємств.

Ключові слова: логістика, логістичні процеси, якість, логістичне управління, торговельне підприємство.

В статье проведен анализ исследования особенностей осуществления логистических процессов и оценка качества логистических процессов торговых предприятий. Обоснован подход к применению логистических процессов в структуре торговых предприятий. Подчеркнута необходимость внедрения логистики в практическую деятельность торговых предприятий как одного из

важнейших факторов повышения конкурентоспособности компаний. Рассмотрена характеристика логистических концепций с целью обоснования внедрения их в практику торговых предприятий.

Ключевые слова: логистика, логистические процессы, качество, логистическое управление, торговое предприятие.

In the article analyzes studies of the implementation of logistics processes and quality assessment of the logistics processes of trade enterprises. Grounded approach to the use of logistic processes in the structure of trade enterprises. Emphasized the necessity of logistic implementation in the practical activity of trading companies, as one of the most important factors of increasing companies competitiveness. Considered the characteristic of logistic conceptions with an aim of implementation them to the practical activity of trading companies.

Keywords: logistic, logistic processes, quality, management logistic, trade enterprise.

Постановка проблеми. На сьогодні логістика стала одним із привабливих слів і багатогранним поняттям. Із розвитком виробництва та посиленням конкуренції виникла гостра потреба у правильному розрахунку витрат, обсягах постачання, покращенні обслуговування та ефективності управління, що й спричинило потребу використання логістики в економіці.

На сучасному етапі одним із визначальних чинників конкурентоспроможності підприємства стає розробка стратегій логістичної системи обслуговування торговельних підприємств.

Активне застосування логістики, яке розширює можливості створення споживчої цінності, дозволяє отримувати конкурентні переваги та формувати коло лояльних споживачів на торговельному підприємстві [1, с.12]. Головним глобальним завданням логістики є зростання прибутку підприємства за рахунок досягнення з найменшими витратами максимальної пристосованості підприємства до мінливої ринкової ситуації, підвищення на ринку своєї частки та одержання переваг перед конкурентами.

Однією з головних складових якості логістичних процесів торговельних підприємств є оцінка логістичних витрат. Їхній розмір залежить від багатьох факторів, зокрема від виду логістичної системи, специфіки її функціонування. Для того щоб виділити і оцінити логістичні витрати, необхідно уточнити сутність логістичних процесів, їхній види, розмір логістичних витрат.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Серед іноземних авторів, які досліджували концепції управління логістичними процесами, можна виділити таких: Т. Алесінская, Ч. Скворонек, Я. Вітковські, М. Чешельські, Е. Голембська, Дж. Койль, Х.–К. Поль. Українські автори переважно приділяють увагу логістичним процесам лише промислових підприємств, зокрема це публікації Є. Крикавського, Р. Ларіної, О. Тридіда; проблемі управління логістичними процесами торговельних підприємств присвячені наукові дослідження Л.В. Фролової [2]. Разом із тим, незважаючи на підвищений інтерес до теорії логістики з боку вчених, якості логістичних процесів на вітчизняних підприємствах узагалі не приділяється уваги. Крім того, залишаються нерозкритими проблеми моделювання, розробки, ухвалення та реалізації управлінських рішень щодо забезпечення якості логістичних процесів торговельних підприємств, особливості формування організаційно–економічного механізму логістичних процесів на торговельних підприємствах України, обґрунтування критеріїв оцінки ефективності управління логістичними процесами та розроблення інформаційної моделі їх забезпечення.

Поряд із тим дослідження логістичних процесів як бізнес–процесів створення цінності продукту сьогодні носить фрагментарний характер, а основні положення реалізації логістичного підходу в управлінні такими процесами недостатньо висвітлені в наукових джерелах.

Мета статті. Дослідження особливостей здійснення логістичних процесів, визначення та оцінка якості логістичних процесів торговельних підприємств.

Виклад основного матеріалу. Як відомо, логістична діяльність підприємства торгівлі охоплює традиційні сфери закупівельної, збутової, внутрішньовиробничої (виробничі за своєю суттю та специфічні за формою торгово–технологічні процеси в межах торговельних об'єктів), складської, транспортної, інформаційної логістики, управління замовленнями та управління запасами, формування інфраструктури логістичних процесів (визначення потреби в об'єктах гуртової та роздрібно торгівлі, планування їх розвитку та розміщення на полігоні обслуговування, забезпечення технічного оснащення торговельних об'єктів), а також організаційно–управлінську діяльність зі створення та управління цією системою [3, с. 21].

Логістика процесів підприємств торгівлі – це передусім управління переміщенням матеріальних потоків через підприємство, а також пов'язане з цим переміщення інформації. Вміле управління якістю цих процесів є запорукою ефективності функціонування торговельних підприємств у сучасних умовах. Щоб вітчизняні торговельні підприємства ефективно здійснювали управління товаропотоком, необхідною є відповідна організація інформаційних потоків, адже із зовнішнього оточення до підприємства надходить безліч інформації, яка потребує правильного опрацювання.

Що ж таке логістичні процеси торговельного підприємства?

Поняття логістичного процесу пов'язане з побудовою та функціонуванням логістичної системи. Взагалі логістичний процес – послідовна зміна станів, стадій розвитку, сукупність послідовних дій для досягнення результату (наприклад, торговельний процес – послідовна зміна операцій і т.п.) [4].

Сам термін «логістичний процес» різні науковці трактують по–різному. Наприклад, С.М. Резер визначає логістичний процес як «впорядковану на осі часу послідовність логістичних операцій, спрямовану на забезпечення споживачів продукцією відповідного асортименту та якості в потрібній кількості в необхідний час і місце» [5, с. 118].

На думку автора, логістичний процес – організована в часі послідовність виконання логістичних операцій, реалізація логістичних потоків у вигляді зміни параметрів простору, часу, форми, властивостей тощо, що дозволяє досягти задану на плановий період мету логістичної системи або її функціональних підрозділів.

Розглядаючи логістику торговельного підприємства як певну логістичну систему, предметом досліджень слід вважати інтегровану систему матеріальних, інформаційних та фінансових потоків на торговельному підприємстві. Є.В. Крикавський названі потоки об'єднує єдиною категорією логістичних потоків, процеси реалізації яких у формі трансформації (трансферу, трансакції, циркуляції) параметрів простору, часу, форми, властивостей тощо є логістичними процесами [6, с. 122]. Інакше кажучи, трансформація логістичних потоків відбувається в головних процесах переміщення майна (транспортування, складування, маніпулювання, сортування тощо), допоміжних процесах переміщення

майна (пакування та позначення), а також у процесах передавання та опрацювання замовлення.

Аналіз структури логістичного процесу торговельного підприємства дозволяє встановити його будову, етапи розвитку та особливості, а також виявити сутність і роль зазначених підготовчих операцій в загальній організації товароруку.

Якість логістичних процесів, як і функціонування логістичної інфраструктури, значною мірою залежить від багатьох факторів, зокрема від технологічних режимів, засобів технічного забезпечення, матеріальних і трудових витрат, кваліфікації менеджерських кадрів та ін., що визначається рівнем конкурентоспроможності. Своєю чергою, конкурентоспроможність зв'язана з двома показниками – рівнем цін та рівнем якості логістичних процесів, причому другий чинник поступово виходить на перше місце.

Якість логістичних процесів – один із найважливіших показників діяльності торговельного підприємства. Підвищення якості значною мірою визначає усталеність становища підприємства в умовах ринку, темпи науково-технічного прогресу, зростання ефективності, економію всіх видів ресурсів, що використовуються на торговельному підприємстві.

О.С. Олексюк відзначає, що управлінський процес – це неперервний ланцюг логічно взаємозалежних управлінських функцій, що впливають на прийняття того чи іншого рішення [7, с. 219]. Загалом під процесним підходом до організації і управління діяльністю підприємства розуміють орієнтацію на бізнес-процеси в рамках існуючої організаційної структури управління й організаційної культури підприємства. З погляду управління бізнес-процесами якість є одним із параметрів бізнесу-процесу, і поліпшення цього параметра може поліпшити весь процес. Тому підходи до управління якістю тісно переплітаються з підходами удосконалення бізнес-процесів.

Слід зазначити, що однією з неодмінних умов нормального функціонування логістичних процесів і забезпечення їх якості має стати наявність системи взаємозалежних стратегічних, тактичних і оперативних планів. На етапі планування необхідна наявність чітких регламентів і суворе їх виконання. Відхилення від регламенту сприйматиметься як серйозний збій системи якості. Планування має здійснюватися за широким спектром статей з урахуванням сформованих тенденцій, перспективних цілей і можливостей. План процесу підвищення якості повинен містити в собі мету, засоби (ресурси) і методи досягнення мети, терміни та контроль за виконанням, перелік відповідальних осіб. При цьому необхідно розробити (у конкретних вимірах): критерії оцінки ситуації; оцінку поточної ситуації; оцінку бажаної ситуації; оцінку методів, ресурсів і часу, які необхідні для досягнення бажаної ситуації. Оскільки підґрунтям вирішення будь-яких, в тому числі й організаційних, питань є інформація, тому в технічній площині засобом управління є коректно та своєчасно зібрана, згрупована, репрезентована й проаналізована інформація.

На етапі контролю й аналізу виконання планів має здійснюватись повний факторний аналіз відхилень з обов'язковим

виявленням причин відхилень і прийняттям відповідних рішень щодо коректування планових показників з метою підвищення якості планування. Важливо стежити за тим, щоб аналіз не був надлишковим (надмірним), а також необхідно делегувати здійснення детального аналізу на нижні рівні управління. Рішення мають прийматися не тільки інтуїтивно, як це часто буває на практиці, а й з урахуванням низки факторів і ризиків.

Метою процесу управління якістю логістичних процесів на торговельних підприємствах у цілому є підвищення прибутковості та конкурентоспроможності підприємства за рахунок підвищення якості продукції та всіх супутніх процесів, що можна оцінити за допомогою параметрів якості.

Управління якістю логістичних процесів пов'язане з прийняттям рішень, які базуються на інформації, що надходить з різних джерел. Інформація, своєю чергою, має бути цілком заснованою на даних, які розуміються як первинний рівень інформації. Оскільки будь-який процес породжує велику кількість інформації (даних), перш ніж почати збирати дані, необхідно визначити: які з генерованих у ході протікання процесу даних піддаються вимірюванню; наскільки вони є суттєвими; яким чином і наскільки щільно вони поміж собою пов'язані (виключення надмірності); до якої міри вони репрезентативні; наскільки можна покладатися на джерела отримання цих даних [8].

Потенціал, що забезпечує якість логістичних процесів торговельного підприємства, поділяється на креативний, системно-структурний і функціональний.

Креативні передумови спрямовані на створення інноваційного заділу і включають в себе: концепцію розвитку, засновану на знаннях, інформації та ідеях; системну розробку нових бізнес-процесів та послуг; використання методів управління і форм організації, стимулюючих творчість; сприйняття логістичного процесу як обробки інформації споживачем – постачальником; використання сучасних інформаційних технологій.

Креативні передумови конкретизуються на рівні вирішення таких завдань: визначення рівня сервісу, що забезпечує конкурентоспроможність торговельного підприємства; аналіз і сегментація ринку послуг відповідно до особливостей споживання; визначення можливих і найбільш значущих для споживача послуг; визначення стандартів послуг для кожного сегмента ринку; тестування результатів діяльності та її кількісна оцінка; визначення показників оцінки якості надаваних послуг.

Системно-структурні передумови орієнтовані на створення системи, що забезпечує і мають на увазі: систему якості як сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю; створення технології, систем організації і управління, формування мережі збуту; встановлення і впровадження стандартів якості товарів і обслуговування; створення престижно-смыслового товарного знака.

До системно-структурних передумов належать: створення внутрішньої системи, що забезпечує (розробка, апроба-

ція, запуск і моніторинг процесу надання нових послуг); створення зовнішньої системи, що обслуговує (інтеграція споживача через комплексні послуги, вбудовані послуги, інтегровані рішення); встановлення зворотного зв'язку з покупцем для забезпечення відповідності послуг очікуванням споживачів; виявлення потреб клієнтів; розробка системи утримання клієнтів.

Функціональні (організаційно-управлінські) передумови містять в основі базові концепції загального менеджменту якості (TQM), включаючи елементи стратегії загального менеджменту якості і загальне управління якістю на різних етапах життєвого циклу товарів, а також системи менеджменту якості в міжнародних стандартах ISO 9000:2000.

Для реалізації зазначених принципів використовується спеціальна стратегія, що забезпечує: досягнення постійного результату при мінімумі витрат (організованість); збереження основних показників при зміні завдань (універсальність); здатність досягати цілей при зміні параметрів діяльності (результативність); забезпечення впливу управління на кінцевий результат діяльності (керіваність); ефективність комунікацій (доступність для клієнта); безперервне удосконалення; забезпечення гарантій якості (стандартів).

Така модель логістичного процесу означає підхід до управління якістю, що означає безперервне удосконалення, економію ресурсів, гарантії якості (стандартів), зміцнення відносин з постачальниками, навчання персоналу, забезпечення реального лідерства і творчої обстановки, стимулювання взаємодії, безумовний пріоритет клієнта.

Висновки

Ефективне логістичне управління на торговельному підприємстві має починатись з якості логістичних процесів. Менеджеру необхідно розробляти систему логістичного управління, ґрунтуючись на вже існуючих процедурах ухвалення рішень, оскільки логістика торговельного підприємства являє собою організований процес управління матеріальними, інформаційними та супутніми потоками від постачальника (через розподільну систему компанії – склади і транспорт) до продажу та доставки покупцю (споживачу).

Необхідно безперервно удосконалювати якість переміщення матеріальних потоків, щоб якнайкраще задовольни-

ти потреби клієнта. Вказує на це визначення логістики, яке говорить, що це інтегрована система формування і контролю процесів фізичного переміщення товарів, а також їх інформаційних передумов, спрямованих на досягнення найкорисніших співвідношень між рівнем та структурою пов'язаних з цим витрат.

До важливих питань логістики належить визначення та оцінка якості логістичних процесів. Якість логістичних процесів має визначатися відповідністю вимогам споживачів. Своєю чергою, ці вимоги мають бути чітко сформульовані і виміряні за допомогою системи показників. Відхилення від даних показників означає, що логістичні процеси мають недостатній рівень якості. При реалізації логістичних процесів як необхідної «складової» логістики важливим є одержання високого економічного ефекту, що є основним принципом підприємницької діяльності. Реалізація цього принципу в ідеалі має досягатися за допомогою високої якості логістичних процесів.

Список використаної літератури

1. Чухрай Н.І. Формування інноваційного потенціалу промислових підприємств на засадах маркетингу і логістики: [рукопис] / Н.І. Чухрай. – Львів, 2003. – 118 с.
2. Фролова Л.В. Механізми логістичного управління торговельним підприємством: [монографія] / Л.В. Фролова. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. – 322 с.
3. Крикавський Є.В. Логістика: компендіум і практикум: [навч. посіб.] / Є.В. Крикавський, Н.І. Чухрай, Н.В. Чорнописька. – Київ: Кондор, 2009. – 340 с.
4. Європейська логістична асоціація [Електрон. ресурс] – Режим доступу: <http://www.google.ru>
5. Резер С.М., Родников А.Н. Логістика: [словарь термінів] / С.М. Резер, А.Н. Родников. – Москва: – ВІНИТИ РАН, 2007. – 412 с.
6. Крикавський Є.В. Логістика: [підручник] / Є.В. Крикавський. – Львів: Львівська політехніка, 2004. – 241 с.
7. Олексюк О.С. Методи і системи прийняття фінансових рішень / О.С. Олексюк. – Тернопіль: Збруч, 2001. – 360 с.
8. Захаров О.М., Зокін А.А. Конкурентоспроможність підприємства: сутність, методи оцінки та механізми збільшення / О.М. Захаров, А.А. Зокін / [Електрон. ресурс] – Режим доступу: http://www.logistics.ru/9/2/i20_64.htm

Визнання та оцінка клієнтського капіталу торговельних підприємств

У статті розглянуто еволюцію поглядів на поняття «клієнтський капітал». Запропоновано визначення поняття

«клієнтський капітал» у правовому полі та сформульовано критерії його оцінки.