

ринки oraz wzmacnianie pozycji strategicznej, która jest związana z poprawą mobilności firmy i przyspieszoną ekspansją międzynarodową.

Zakończenie

Polskie przedsiębiorstw zaliczane do grupy małych i średnich przedsiębiorstw szukając swojej przewagi konkurencyjnej w walce o rynek coraz częściej nawiązują współpracę z kontrahentami spoza granic kraju. Skupiają się na głównie na państwach Europy Środkowo-Wschodniej gdzie koszty produkcji są znacznie niższe niż a państwach zachodnich. Niestety w podstaw tej współpracy leży wiele barier natury prawnej, techniczno-technologicznej, finansowej a także zasobowej.

Motives of Polish enterprises cooperation with foreign partners

Complexity of economics processes, dynamically changing market and increasing risk against market activities force an active search for foreign and domestic partners. They actively participate in the creation of a new product. The paper presents the empirical research concerns the basic motives of cooperation between Polish and foreign firms.

11

УДК 658.7:664

О.І.Попов, к.е.н., доцент, Університет економіки і права «КРОК», м. Київ

ПРОБЛЕМИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНИХ ОПЕРАЦІЙ В ДИСТРИБ'ЮЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ХАРЧОВОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ

Обговорено питання важливості якості логістичних операцій. Запропоновано заходи з покращення логістичного обслуговування споживачів.

Ключові слова: *якість, логістичні операції, дистрибуція, підприємства харчової промисловості.*

За умов економічної кризи одним із найважливіших завдань є збереження лояльності клієнтів. Значну роль при цьому відіграє якість виконання логістичних операцій в розподільчій логістиці, що включає виробничі, центральні та регіональні склади готової продукції і транспорт. Додаткову складність завдання визначають сучасні тенденції в бізнесі, зумовлені ускладненням структури ланцюгів поставок, асортиментом товарів, що швидко змінюється, зростанням швидкості та інтенсивності матеріальних потоків, мінімізацією запасів та підвищенням вимог до гнучкості поставок.

Якість – це сукупність споживчих властивостей послуги, що визначає ступінь її відповідності вимогам споживачів. Окремі види продукції харчової промисловості, наприклад, молочні та м'ясні товари, вимагають дотримання відповідного температурного режиму під час зберігання та перевезення, що покладає додаткову відповідальність на логістичний персонал підприємств.

Якість виконання операцій, як власної логістичної служби, так і логістичного оператора, можна розділити на чотири основні категорії: перша – швидкість реакції та якість обробки замовлень клієнта, друга – ступінь готовності замовлень, третя – надійність та точність поставок, четверта – дотримання термінів та відсутність браку у поставках.

Серед наявних концепцій покращення якості заслуговує на увагу точка зору Дж. Джурана, відповідно до якої діяльність з підвищення якості можна розділити на три етапи, на так звану «тріаду якості Джурана»: планування якості, контроль за якістю та поліпшення якості. Перший етап складається із таких кроків: визначаються зовнішні та внутрішні споживачі логістичних послуг, з'ясовуються потреби клієнтів, формулюються завдання, розробляються системи обслуговування клієнтів з найменшим рівнем витрат. На етапі контролю якості обираються об'єкти контролю (наприклад, склад, транспорт), визначаються параметри контролю та розробляються стандарти, визначається періодичність і форми контролю та вимірюються фактичні показники. На завершальному етапі необхідно з'ясувати причини збоїв та недоліків, застосувати коригуючі заходи та забезпечити контроль за їхнім виконанням [1, с. 42]. На думку автора, особливу увагу слід приділити визначенню та оптимізації ключових бізнес-процесів, що впливають на якість логістичних операцій, а також – розробці та впровадженню системи з постійного поліпшення обслуговування клієнтів.

Формування логістичного сервісу потребує тісної взаємодії логістики та маркетингу. Завдання маркетингу полягає в розробці політики обслуговування на базі стандартів логістичних послуг. Для розробки цих стандартів маркетинг, в свою чергу, має надати логістиці оцінку ринку конкурентів та ринку споживачів [2, с. 362].

Одним із показників особливої уваги з боку бізнесу до питань якості логістичного обслуговування є теоретичне обґрунтування вченими «стратегії покращення логістичного сервісу», як однієї з чотирьох основних логістичних стратегій. За останні роки в організаційних структурах логістичних операторів з'явилися служби якості, до сфери відповідальності яких входить не тільки з'ясування розбіжностей показників якості, задекларованих у договорах з клієнтами та фактичних показників роботи, але й створення системи з управління якістю. Все більше потенційних клієнтів висувають в якості вимоги тендерної документації обов'язкову наявність сертифікації за стандартами ISO.

Поліпшення якості логістичного обслуговування можна представити у вигляді таких етапів: перший – обслуговування без зривів та дефектів у роботі; другий – 100% задоволення потреб клієнтів; третій – спрямованість усього персоналу компанії та посередників на високу якість виконання операцій, що дає значну конкурентну перевагу; останній етап – забезпечення найкращого обслуговування [3, с. 48].

Належне обслуговування споживачів – це процес створення суттєвих переваг при здійсненні логістичних операцій, за умови підтримки оптимального рівня витрат у ланцюгу поставок.

Висновки. Якість логістичних операцій виступає найважливішим фактором успішної роботи підприємств харчової промисловості в умовах сьогодення.

Особливу увагу слід приділити визначенню показників якості та оптимізації ключових бізнес-процесів, що впливають на них.

Для досягнення ефективних результатів необхідно розробити та впровадити систему з постійного поліпшення логістичного обслуговування клієнтів, засновану на концепції загального управління якістю.

До участі у розробці та впровадженні даної системи слід залучати співробітників служб продажів, маркетингу та інших служб підприємства, що мають відношення до процесів обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел

1. Миротин Л.Б., Ташбаев Ї.З., Касенов А.Г., Логистика: обслуживание потребителей – М.: ИНФРА – М, 2002. – 190 с.
2. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н., Логистика (Полный курс MBA) . – М.: Эксмо, 2008. – 944 с.
3. Саркисов С.В., Управление логистическими цепями поставок. – М.: Дело, 2006. – 368 с.

Annotation. The questions of logistics operations high quality importance were discussed. Measures as quality clients logistics servicing improvement were proposed.

Key words: quality, logistics operations, service, distribution, food industry enterprises.

12

УДК 330.837:33(477)

С.М. Рогач, к. е. н., доцент, Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

ДО ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ІНСТИТУЦІОНАЛЬНОГО СЕРЕДОВИЩА РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

Проаналізовано основні проблеми існуючої інституціональної структури економіки країни. Обґрунтовано необхідність та визначено пріоритетність здійснення інституціональних перетворень як основи збалансованого розвитку національної економіки.

Ключові слова: інституції, інституціональне середовище, національна економіка, інституціональні перетворення, ринкові відносини.

Поглиблення ринкових перетворень і наявність значних проблем в реалізації пріоритетів соціально-економічного розвитку України обумовлюють