

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра логістики

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри логістики
Григорак М.Ю.
(підпис, П.І.Б)
«04» червня 2021 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ

«БАКАЛАВР»

ТЕМА: «Проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі»

зі спеціальності 073 «Менеджмент»
(шифр і назва)
освітньо-професійна програма «Логістика»
(шифр і назва)

Виконавець: Нініч Вероніка Здравківна
(прізвище, ім'я та по батькові) (підпис, дата)

Науковий керівник: Семерягіна Мирослава Миколаївна
(прізвище та ініціали) (підпис, дата)

Нормоконтролер: Кабан Н.Д.
(прізвище та ініціали) (підпис, дата)

Київ 2021

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра логістики

Освітнього ступеня бакалавр

Спеціальність 073 «Менеджмент»
(шифр найменування)

Освітньо-професійна програма «Логістика»
(шифр найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри логістики
Григорак М.Ю.
(підпис, П.І.Б)
«17» травня 2021 р.

ЗАВДАННЯ

НА ВИКОНАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Нініч Вероніки Здравківни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема дипломної роботи: «Проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі» затверджена наказом ректора від 28.04.2021 р. № 679/ст.

2. Термін виконання роботи: з 17.05.2021 р. до 20.06.2021 р.

3. Дата подання роботи на випускню кафедру 04.06.2021 р.

4. Вихідні дані до проекту: загальна та статистична інформація ТОВ "Техпідтримка Фасіліті Менеджмент", літературні джерела з проектування та організації логістичної підтримки на підприємствах, інтернет-джерела.

5. Зміст пояснювальної записки: теоретичні засади логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту; аналіз основних виробничих та фінансових показників діяльності ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент»; розробка пропозицій щодо необхідності перепроєктування існуючих логістичних процесів компанії, економічне обґрунтування організації місця розташування складського приміщення компанії.

6. Перелік обов'язкового графічного матеріалу: таблиці, діаграми, графіки, схеми, що ілюструють теперішній стан проблеми та методи їх вирішення.

7. Календарний план – графік

№ п/п	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	2	3	4
1.	Вивчення та аналіз наукових статей, літературних джерел, нормативно-правової документації, підготовка першого варіанту вступу та теоретичного розділу	25.05.21-27.05.21	виконано
2.	Збір статистичних даних, проведення хронометражу, виявлення слабких місць, підготовка першого варіанту аналітичного розділу	28.05.21-29.05.21	виконано
3.	Розробка проектних пропозицій та їх організаційно-економічне обґрунтування, підготовка першого варіанту проектного розподілу та висновків	30.05.21-01.06.21	виконано
4.	Редагування перших варіантів та підготовка остаточного варіанта дипломної роботи, перевірка у нормоконтролера	02.06.21-03.06.21	виконано
5.	Узгодження роботи з науковим керівником, одержання відгуку наукового керівника, одержання внутрішньої та зовнішньої рецензій, довідки про успішність	04.06.21	виконано
6.	Подання дипломної роботи на кафедру логістики	05.06.21	виконано

Студент _____
(підпис)

Керівник дипломної роботи _____
(підпис)

8. Консультанти з окремих розділів роботи:

Розділ	Консультант (посада, П.І.Б.)	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 1	ст. викл. Семерягіна М.М	17.05.2021	17.05.2021
Розділ 2	ст. викл. Семерягіна М.М	21.05.2021	21.05.2021
Розділ 3	ст. викл. Семерягіна М.М	25.05.2021	25.05.2021

9. Дата видачі завдання «17» травня 2021 р.

Керівник дипломної роботи: _____
(підпис керівника)

Семерягіна М.М.
(П.І.Б)

Завдання прийняв до виконання: _____
(підпис випускника)

Нініч В.З.
(П.І.Б)

РЕФЕРАТ

Загальний обсяг пояснювальної записки до дипломної роботи на тему «Проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі» складає 85 сторінок та містить 21 рисунок, 11 таблиць, 9 формул та 52 використаних джерела.

ЛОГІСТИЧНИЙ ПРОЦЕС, ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС, СЕРВІСНА КОМПАНІЯ, СКЛАД, МІСЦЕ РОЗТАШУВАННЯ, ЗАГАЛЬНІ ВИТРАТИ.

У дипломній роботі розглянуто основні моделі логістичних процесів. Основна увага приділена логістичному сервісу та порядку його формування. Визначено основні принципи, покладені в основу сучасного сервісу.

Аналітична частина присвячена дослідженню діяльності ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент». Проведено аналіз виробничо-фінансових показників та визначено алгоритм обробки заявок від контрагентів.

У проектній частині дипломної роботи проведено обґрунтування необхідності перепроєктування логістичних процесів для обраної компанії та визначено оптимальне місце розташування складу, виходячи з базових потреб та спираючись на напрямок діяльності компанії. Проведено економічне обґрунтування проектного рішення.

Матеріали дипломної роботи рекомендуються використовувати під час проведення наукових досліджень, у навчальному процесі та практичній діяльності фахівців логістичних підрозділів.

ABSTRACT

The total volume of the explanatory note to the thesis on the topic "Designing the logistics support for household repair of retail facilities" is 85 pages and contains 21 figures, 11 tables, 9 formulas and 52 sources used.

LOGISTIC PROCESS, LOGISTIC SERVICE, SERVICE COMPANY, WAREHOUSE, LOCATION, GENERAL EXPENSES.

In the thesis, the main models of logistics processes are considered. The main attention is paid to the logistics service and the order of its formation. The basic principles underlying modern service have been determined.

The analytical part is devoted to the study of the activities of Tech Support Facility Management LLC. An analysis of production and financial indicators was carried out and an algorithm for processing orders from counterparties was determined.

In the project part of the thesis, the justification of the need to redesign the logistics processes for the selected company was carried out and the optimal location of the warehouse was determined, based on basic needs and based on the direction of the company. The economic feasibility study of the design solution has been carried out.

The materials of the thesis are recommended to be used in scientific research, in the educational process and in the practical activities of specialists in logistics departments.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОЄКТУВАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОЇ ПІДТРИМКИ ОБСЛУГОВУЮЧИХ КОМПАНІЙ.....	10
1.1 Визначення логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту.....	10
1.2 Порядок проектування логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту	16
1.3 КРІ логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту	21
1.4 Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЛОГІСТИЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПОБУТОВОГО РЕМОНТУ ОБ'ЄКТІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ	27
2.1 Портфолію ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент	27
2.2 Аналіз виробничо-фінансових показників компанії	39
2.3 Аналіз організації логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту.....	44
2.4 Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3 ПРОЄКТУВАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПОБУТОВОГО РЕМОНТУ ОБ'ЄКТІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ В М. ОДЕСА	50
3.1 Обґрунтування необхідності перепроєктування логістичних процесів для об'єктів роздрібної торгівлі в Одесі	50
3.2 Організація процесу проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі	55
3.3 Економічне обґрунтування проектного рішення	63
3.4 Висновки до розділу 3	68
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
Додаток А Фінансові показники ТОВ «Техпідтримка фасіліті менеджмент» за 2018 рік.....	81
Додаток Б Фінансові показники ТОВ «Техпідтримка фасіліті менеджмент» за 2018 рік.....	84

ВСТУП

Актуальність теми. Кожне підприємство прагне досягти у своїй області переваги перед конкурентами, але наразі це потребує застосування новітніх підходів та схем.

У багатьох випадках кваліфіковане застосування логістики відкриває для підприємства чималі резерви оптимізації виробництва. Негативні результати у спробі такої оптимізації досить часто є наслідком того, що цю проблему найчастіше вирішують, не враховуючи необхідності налагодження руху виробництва у комплексі. Утім, таке завдання під силу кваліфікованим фахівцям, знайомим із сучасними логістичними технологіями.

Одне з відомих визначень логістики означає здатність забезпечити наявність потрібного продукту в необхідній кількості та заданої якості в потрібному місці у встановлений час для конкретного споживача з найкращими витратами [7]. У цьому визначенні підкреслюється значення обслуговування.

Обслуговування споживачів - сукупність видів діяльності, що здійснюються у процесі виконання замовлень, спрямованих на задоволення їх потреб і націлених на створення у клієнтів уявлення про надійність відносин з даною фірмою [41]. Обслуговування споживачів - це процес створення істотних вигод, що містять додану вартість, за умови підтримки ефективного рівня витрат в ланцюзі постачань.

Таким чином, обслуговування споживачів розглядається як процес, націлений на управління ланцюгом поставок [23].

Логістичне обслуговування виконує інтегруючу функцію. Така функція проявляється у взаємодії функціональних областей логістики з метою задоволення споживачів. У центрі уваги системи обслуговування знаходяться процеси виконання замовлень. Складування, управління запасами, транспортування, управління замовленнями і т. д.- це складові частини виконання замовлення і обслуговування споживачів.

Рівень логістичного обслуговування - це ступінь задоволення потреб клієнтів, виражена в належному виконанні замовлень, відсутності помилок, ефективному наданні послуг і постійному прагненні до підвищення рівня обслуговування, а також відповідно рівня обслуговування стандартам споживача, умов договору або звичайно ставляться до якості обслуговування [23].

На думку Родникова А.Н., рівень обслуговування - це комплексний показник, який обчислюється за сукупністю критеріїв, склад яких може варіюватися в різних системах. Найважливіші - це здатність логістичної системи забезпечити доставку потрібного товару споживачеві в обумовлений термін і необхідне місце. Розраховується як ймовірність доставки замовленого товару в необхідний термін в потрібне місце і складає в реальних логістичних системах не менше 0,95 [38].

Одним з основних елементів обслуговування виступає швидкість, тобто час, витрачений на виконання операції.

Під час вибору місцезнаходження складського приміщення для будь-якої сервісної компанії до уваги маємо взяти велику кількість факторів, серед яких можна виділити: щільність транспортних потоків, можливість встановлення необхідного обладнання для вантажно-розвантажувальних робіт, відповідні умови зберігання матеріалів, наявність місця для зупинки та стоянки автомобільного транспорту різних розмірів, а також відстань до складівпостачальника, магазинів будматеріалів та до об'єктів, що будуть обслуговуватись.

Метою виконання даної роботи був вибір найбільш оптимального місця розташування складського приміщення з урахуванням специфіки діяльності компанії.

Для досягнення даної мети визначено такі основні завдання:

– дослідити теоретичні засади проектування та організації логістичної підтримки обслуговуючих компаній;

- провести оцінювання обраної компанії та проаналізувати виробничо-фінансові показники;
- визначити необхідність перепроєктування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі;
- провести перепроєктування існуючих логістичних процесів;
- виконати економічне обґрунтування проектного рішення.

Об'єктом дослідження виступають процеси логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі.

Відповідно, предметом дослідження стало проєктування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі

Під час виконання дипломної роботи були використані загальноекономічні підходи та принципи. Зокрема, абстрагування, аналіз і синтез, індукція та дедукція – обробки наукових та навчальних літературних джерел, аналізу підприємства, ідентифікації проблемної області дослідження.

Для обробки інформації та проектних розрахунків використано MS Excel для оформлення дипломної роботи такі пакети прикладних програм, як MS Word та MS Visio.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОЄКТУВАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОЇ ПІДТРИМКИ ОБСЛУГОВУЮЧИХ КОМПАНІЙ

1.1 Визначення логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту

Логістичні процеси відбуватимуться через логістичну інфраструктуру. Правильність дій того чи іншого логістичного процесу, визначають встановленими стандартами, або обраним набором значень змінних [8]. Завдяки цьому і з'явилася велика кількість рішень та моделей, що зображують стани логістичного процесу.

Перш за все, розглянемо які процеси відносяться до логістичних. До логістичних процесів належать процеси, які пов'язані зі зміною форми, часу, параметрів простору, властивостей логістичних потоків. Отже, логістичний процес – це організована в часі послідовність виконання логістичних операцій, що допомагає досягненню цілі [52].

Інфраструктуру логістичних процесів можна розглядати як систему засобів просторово-часового перетворення логістичних потоків та сукупність підприємств, що забезпечують організаційно економічні умови проходження цих потоків.

Виділяють такі практичні моделі:

- пояснювальні моделі;
- моделі прийняття рішень;
- моделі оцінки.

Через різноманітність моделей стану логістичного процесу, інформація, що надає сам процес має якісний та кількісний характер. Тому приходять до спрощення моделей, а це може призвести до неточності результатів оцінки.

Виходячи з цього, для областей процесу, котрі потребують точності, може бути відсутня відповідність реальним застосуванням.

Процес можна розглядати також з точки зору оточення, тобто змін котрі з ним відбулися. Наприклад якщо трапляються винятки, які призводять до виникнення виняткових процесів.

Винятки можуть як впливати на процес суттєво, в позитивну чи негативну сторону, так і не впливати істотно на ефект процесу. Але все одно змінюють стан і мають бути прийнятими.

Підсумовуючи, можна виділити, що побудова логістичного процесу, грає визначну роль у організації логістичної підтримки, та швидкості її реалізації. Для оптимізації логістичного циклу в цілому використовують наукові підходи до оптимізації логістичної діяльності [9]. Розглянемо інфраструктуру логістичних процесів рис. 1.1.



Рисунок 1.1– Інфраструктура логістичних процесів

Існує два критерії, об'єднавши котрі можна оптимізувати роботу логістики і досягти підвищення конкурентоспроможності компанії. Це час та ресурси.

Для оптимізації використовують логістичну концепцію, котра грає важливу роль, оскільки користуючись методами логістики, можна досягти спрощення комунікації між різними членами логістичного процесу [22].

Основним споживачем логістичного сервісу є споживач матеріального потоку або готової продукції. Сервісні послуги в основному надаються постачальником, експедиторською фірмою або іншим логістичним посередником.

Логістичний сервіс функціонує на основі шести основних принципів [12]:

- обов'язковість пропозиції – будь-який товар в процесі продажу обов'язково супроводжується певним рівнем сервісу;
- необов'язковість використання – рішення про доцільність і ступінь використання сервісу повинен приймати сам покупець;
- еластичність – набір послуг, що надаються, повинен бути максимально широким і здатним до різноманітних комбінацій;
- зручність – логістичні послуги повинні бути максимально підлаштовані під потреби і специфіку покупців;
- раціональна цінова політика – сервіс не повинен бути джерелом прибутку, а лише засобом для його максимізації;
- інформаційна віддача – в процесі надання логістичних послуг повинна існувати система зворотного зв'язку з покупцями, в якій повинні враховуватися відгуки, претензії та пропозиції покупців.

Однак головний принцип сучасного сервісу складається в наступному: "Хто робить, той і обслуговує". Іншими словами, хто робить виріб, той організує і веде його сервіс.

Але конкурентному ринку сервіс є підсистемою маркетингової діяльності підприємства, що забезпечує комплекс послуг, зв'язаних зі збутом і експлуатацією споживачем виробів – машин і устаткування, побутової техніки, засобів транспорту і т. д.

Правильно орієнтований сервіс, що супроводжує виріб на всьому протязі його життєвого циклу в споживача, забезпечує постійну його готовність до нормального споживання і працездатність [10]. Усе це пояснює важливість роботи з організації сервісу.

Природа логістичної діяльності припускає можливість надання споживачу матеріального потоку різноманітних логістичних послуг.

Логістичний сервіс нерозривно зв'язаний із процесом розподілу і являє собою комплекс послуг, що робляться в процесі постачання товарів.

Об'єктом логістичного сервісу є різні споживачі матеріального потоку. Здійснюється логістичний сервіс або сам постачальник, або експедиторською фірмою, що спеціалізується в області логістичного обслуговування [19].

Усі роботи в області логістичного обслуговування можна розділити на 3 основні групи (рис. 1.2):

- передпродажні, тобто роботи з формування системи логістичного обслуговування;
- роботи з надання логістичних послуг, здійснювані в процесі продажу товарів;
- післяпродажний логістичний сервіс.



Рисунок 1.2 – Зміст логістичного сервісу

До початку процесу реалізації робота в області логістичного сервісу містить у собі, в основному, визначення політики фірми в сфері надання послуг, а також їхнього планування.

До передпродажного сервісу відносяться консультування, що відповідає підготовка виробів, а у випадку передачі техніки в безкоштовну спробну експлуатацію – навчання персоналу покупця (чи його самого), демонстрація техніки в дії, забезпечення необхідною документацією. Після прибуття товару до місць продажу працівники служби сервісу усувають виниклі під час транспортування неполадки, монтують і регулюють устаткування, тобто приводять його в робочий стан. Передпродажний сервіс завжди безкоштовний.

Що стосується сфери послуг, то тут є свій стандартний набір показників, за якими визначається якість логістичного обслуговування [6]:

1. Доступність послуги. Клієнт повинен отримати послугу в зручному для нього місці без очікування (або з мінімальним часом очікування). При цьому потрібно також урахувати час, необхідний споживачеві, щоб дістатися до найближчого офісу, наявність місць для паркування, наявність черг тощо. Цей показник ще не повною мірою зрозумілий українським компаніям, адже багато років наявність черг вважалася ознакою якості, саме тому деякі компанії навмисно створюють черги у своїх офісах, що часто дратує споживачів, які вже звикли цінувати свій час.

2. Комунікативність, компетентність, ввічливість персоналу. Ця вимога є надзвичайно важливою, оскільки, як вже відмічалось вище, послуга невід'ємна від виробника, а отже, те, як з клієнтами поводитьься страховий агент, лікар або офіціант, визначатиме якість обслуговування. Дослідження показують, що за останні роки рівень обслуговування в Україні значно виріс.

3. Надійність компанії, тобто впевненість клієнта в тому, що компанії можна довіряти. Цей показник не можливо виміряти, проте можна регламентувати за допомогою чітко прописаної технології роботи, що допоможе мінімізувати такий ризик, як «незбережність» послуги. Останнім часом в Україні дуже поширені різноманітні рейтингові компанії, які надають інформацію про ступінь

надійності того чи іншого банку, страхової компанії, туристичного агентства тощо.

4. Чуйність і турботливість. Представники компаній намагаються дізнатися про потреби клієнтів більше, ніж про них говорить сам замовник. Наприклад, за словами керівника однієї успішної страхової компанії: «Ми задовольняємо конкретні потреби замовників, але якщо важливий клієнт прийшов застрахувати автомобіль, а потім у розмові з ним було виявлено, що він підшукує для дитини дитячий садок, то менеджер зробить усе можливе, щоб допомогти йому і в цьому питанні, тим самим намагаючись налагодити більш тісні стосунки». Багато компаній зрозуміли, що в конкурентній боротьбі їм допоможе клієнтоорієнтована технологія, тому фраза «будь-яке бажання за ваші кошти» стає девізом і приносить результати.

Кожне підприємство може самостійно для себе визначати показники, за якими воно розраховуватиме логістичне обслуговування споживачів відповідно до специфіки своєї продукції.

Вивчення споживачів необхідне для виявлення неадекватного рівня обслуговування, поліпшення якого здатне привести до збільшення обсягу продажу та прибутків [4]. За допомогою конкурентоспроможних ідей та досліджень прогресивного досвіду визначають ринкові та маркетингові можливості підприємництва, які потім можна використати під час розроблення стратегії й тактики логістичного обслуговування. Визначення умов адаптації до потреб споживачів стимулює пошук інструментів та методів забезпечення максимального задоволення процесом обслуговування.

1.2 Порядок проєктування логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту

Формування системи логістичного сервісу включає в себе вирішення проблем стосовно пошуку оптимального рівня логістичного сервісу при оптимальному рівні витрат.

Цей процес включає в себе наступну послідовність дій [3]:

1) сегментація споживчого ринку, його поділ на групи споживачів відповідно до набору послуг яким віддають перевагу споживачі;

2) визначення переліку найбільш значимих для споживача послуг;

3) ранжування послуг вибраного переліку, доцільність зосередження зусиль на найбільш значимих послугах;

4) визначення стандартів послуг в розрізі окремого сегмента ринку;

5) оцінка послуг, що надаються; встановлення взаємозв'язку між рівнем сервісу і вартістю послуг; визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення конкурентоспроможності підприємства;

б) побудова системи зворотного зв'язку з покупцем задля забезпечення відповідності потреб споживача рівню послуг, що надаються.

Формування системи логістичного сервісу на ринку товарів зображено на рис. 1.3. у вигляді блок-схеми [20].

Проте ідеального результату можна досягти, емпірично вибираючи такий рівень і таку міру відповідальності перед споживачем, які сприяють отриманню максимального прибутку. Для цього слід уникати нераціонального логістичного обслуговування. Не завжди збільшення швидкості і складу послуг, що надаються, економічно доцільне і відповідає попиту. Витрати, що забезпечують це збільшення, часто зростають швидше, ніж відповідний прибуток. Підприємства, які пропонують надмірно високий рівень обслуговування, стикаються із завищеними логістичними витратами. Тому одне з головних завдань логістики – знаходження та утримання максимально наближеного до

бажаного рівня логістичного обслуговування, тобто оптимального рівня обслуговування.

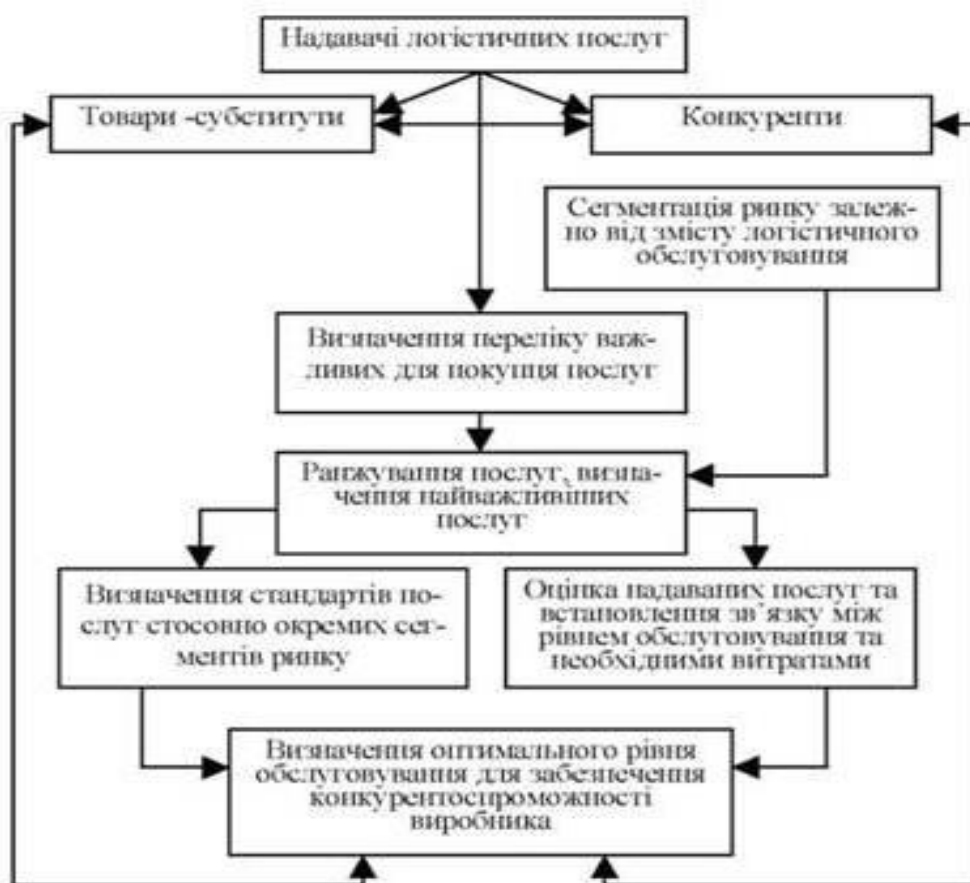


Рисунок 1.3 - Блок-схема формування системи логістичного сервісу на ринку товарів

Оптимальний рівень обслуговування споживачів – це такий рівень, за якого підприємство задовольняє потреби споживачів з максимальною економічною ефективністю.

У будь-якому випадку, для надання оптимального рівня логістичного обслуговування підприємство повинно виявити, що важливіше для клієнта: швидке виконання замовлення за вищу ціну чи доставка продукції з меншою ціною, але через певний проміжок часу.

Розрахунок рівня логістичного обслуговування споживачів виконується шляхом визначення інтегрального критерію обслуговування за формулою:

$$S^{\text{інт}} = \sqrt[m]{\prod_{i=1}^m S_i} \quad (1.1)$$

де m – кількість критеріїв, що використовується для розрахунку інтегрального критерію обслуговування в кожному конкретному випадку; S_i – величина i -го критерію логістичного обслуговування.

Одиницями виміру рівня логістичного обслуговування можуть бути відсотки (від 0 до 100%) або відносна величина (від 0 до 1).

Для оцінки рівня логістичного обслуговування вибирають найбільш важливі види послуг, тобто послуги, надання яких супроводжується значними витратами, а ненадання – істотними втратами на ринку. Графічно оптимальний рівень обслуговування можна визначити, побудувавши сумарну криву F_3 , що відображає поведінку збитків та втрат залежно від зміни рівня обслуговування (рис. 1.4). Точка O на цьому рисунку означає оптимальний рівень обслуговування. Криві F_1 , F_2 – графіки залежності витрат на обслуговування від величини рівня обслуговування та залежності втрат, викликаних погіршенням обслуговування, від величини обслуговування відповідно.

Як видно з рис. 1.4, збільшення рівня обслуговування призводить до збільшення витрат на його забезпечення. Дослідження показали, що, починаючи з 70%, витрати збільшуються експоненційно, залежно від рівня обслуговування, а при рівні обслуговування 90% та вище сервіс стає не вигідним. Фахівці підрахували, що в разі збільшення рівня обслуговування з 95 до 97% економічний ефект збільшується на 2%, а витрати зростають на 14% [5].

З іншого боку, зниження рівня обслуговування призводить до збільшення збитків, зумовлених погіршенням якості сервісу.

Існує ще один метод виявлення оптимального рівня логістичного обслуговування – визначення співвідношення прибуток/витрати. У рамках цієї процедури порівнюють розмір очікуваного прибутку зі специфічними витратами, що забезпечать певний рівень логістичного обслуговування.

Необхідно, щоб потрібний рівень обслуговування був виправданий граничним значенням рентабельності логістики. У певному розумінні, це завдання може бути ототожене з проблемою виявлення максимального співвідношення між прибутком, отриманим від певного рівня обслуговування, з витратами на його забезпечення.

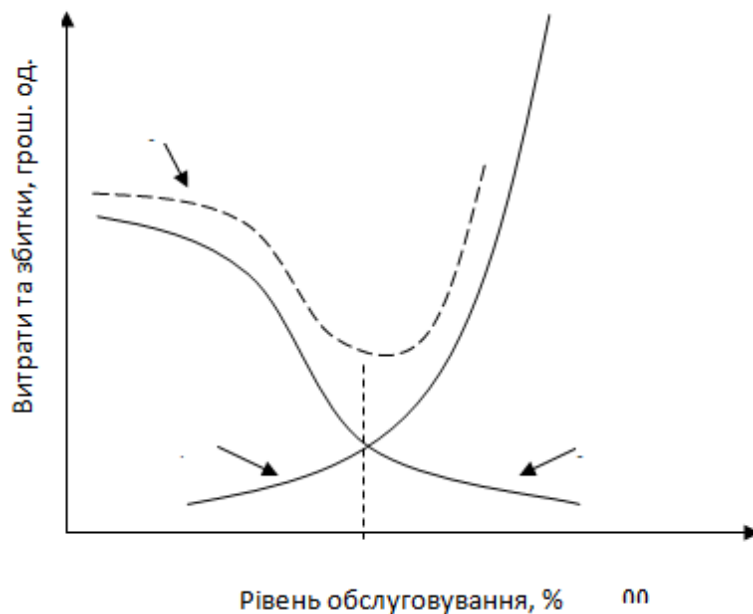


Рисунок 1.4 - Графік залежності витрат та збитків від величини рівня обслуговування

Графічно знаходження оптимального рівня логістичного обслуговування другим методом зображено на рис. 1.5.

Відповідно до рис. 1.5: C – витрати, пов’язані з організацією логістичного обслуговування, грош. од.; D – дохід від надання логістичного обслуговування, грош. од.; P – прибуток від надання логістичного обслуговування, грош. од.; S – рівень обслуговування, %

Підвищення рівня логістичного обслуговування потребує певного збільшення витрат C на функціонування підприємства. Характер взаємозв’язку цих категорій можна описати такою залежністю:

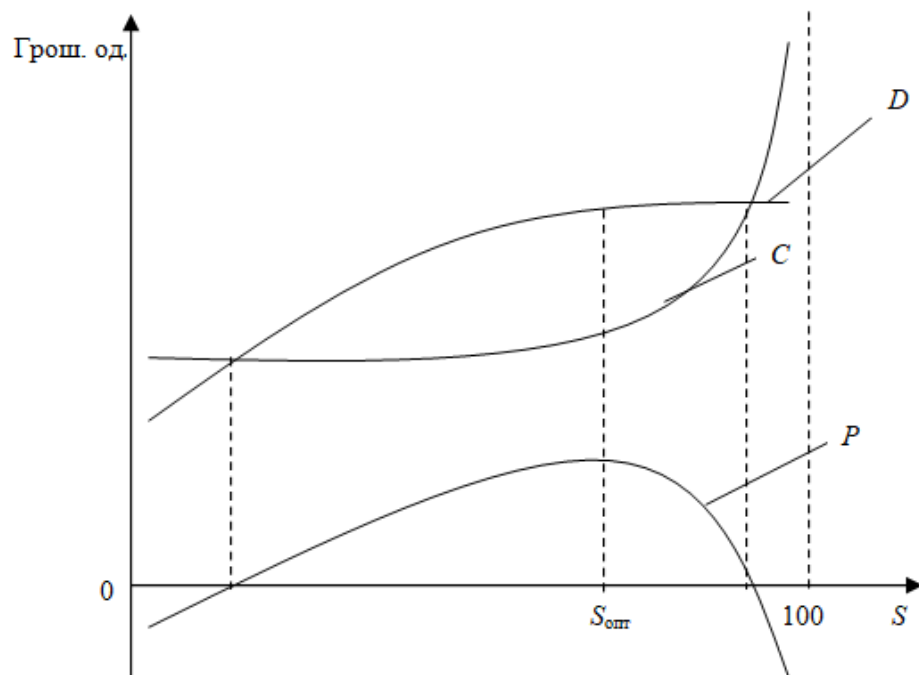


Рисунок 1.5 - Вплив рівня логістичного обслуговування на прибутковість функціонування підприємства

$$C_i = C_{\text{стала}} + C(S_i^{\text{інт}}) \quad (1.2)$$

де $C_{\text{стала}}$ – умовно-стала складова витрат на обслуговування, що не залежить від рівня обслуговування, тобто витрати на функціонування системи логістичного обслуговування; $C(S_i^{\text{інт}})$ – умовно-змінна складова витрат на обслуговування споживачів, що залежить від i -го рівня логістичного обслуговування.

Одночасно зі збільшенням витрат поліпшення логістичного обслуговування призводить і до збільшення продажів продукції та зростання грошових надходжень D (доходу). Функцію доходу можна розрахувати так:

$$D_i = \tau_i \cdot N_i, \quad (1.3)$$

де τ_i – ціна продукції для споживачів при i -му рівні обслуговування; N_i – кількість споживачів у підприємства при наданні i -го рівня логістичного обслуговування.

Модель отримання максимального прибутку P за рахунок знаходження оптимального рівня логістичного обслуговування споживачів матиме такий вигляд:

$$P_i = D_i - C_i \rightarrow \max. \quad (1.4)$$

Таким чином, збільшення рівня логістичного обслуговування виправдане тільки в тому випадку, якщо це зумовить зростання обсягу продажів до такого ступеня, що підприємство отримає максимальний прибуток.

1.3 КРІ логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту

КРІ (ключові показники ефективності) - це бізнес-індикатори, що відображають повноту досягнення тих чи інших цілей, поставлених перед конкретним співробітником або підрозділом [18].

Служба сервісу охоплює весь логістичний ланцюг, створюючи своєрідну гармонію між її технологічними компонентами і суб'єктами, що використовують логістичну систему [21]. В економіці розвинутих закордонних країн проблемам сервісу завжди приділялось велике значення. Високоорганізований сервіс, що є одним з важливих елементів сучасної логістики в умовах вільної ринкової економіки, - це істотна частина маркетингу.

Послуги, надані службами сервісу, дуже різноманітні і носять системний характер. Однак вони в істотному ступені зв'язані з експедиторською діяльністю при обслуговуванні матеріальних потоків розподілом продукції і доставки

вантажів "точно в термін", безпосередньо з роботою транспорту. Служба сервісу бере активну участь у здійсненні горизонтальних економічних зв'язків між виробниками і споживачами продукції.

Найбільш проста й економічна схема обслуговування – один виробник – один споживач [39]. Така схема реалізується в обмежених секторах економіки. Частіше великі фірми і підприємства мають більш складні схеми реалізації збуту і постачань. Для кожного узагальненого виробника на макрорівні зважується задача ідентифікації величини торгових зон, сфер обслуговування. Іноді виділяють макро- і мікрорівні логістичного обслуговування.

При макрорівні для окремих компонентів логістичної діяльності. На макрорівні здійснюється ідентифікація сегментів і груп споживачів по географічних чи зонах характеру обслуговування.

При ідентифікації груп споживачів по торгових чи сегментах зонам у першу чергу керуються характером сервісу і географічним фактором. На підставі такого аналізу визначаються зони доступності логістичного обслуговування, здійснюється угруповання і визначається його рівень. При розподілі споживачів по торгових зонах керуються також обсягом і характером ділових операцій, платоспроможністю, потрібним рівнем обслуговування й інших факторів.

При визначенні оптимальних зон обслуговування – торгових сегментів, - крім класичних методів рішення виробничо-транспортних задач, застосовують евристичні підходи, наприклад, теорію нечітких безлічей.

Важливим критерієм, що дозволяє оцінити систему сервісу, як з позиції постачальника, так і з позиції одержувача послуг, є рівень логістичного обслуговування.

До основних принципів, що покладені в основу сучасного сервісу, відносяться [15]:

1. Максимальна відповідність його вимогам споживачів і характеру споживаних виробів.
2. Нерозривний зв'язок сервісу з маркетингом, його основними принципами і задачами.

3. Гнучкість сервісу, його спрямованість на облік мінливих вимог ринку, споживачів, що обслуговуються продуктів.

4. Доставка виробу на місце експлуатації (споживання) таким чином, щоб звести до мінімуму імовірність його ушкодження в шляху.

5. Приведення виробу (техніки) у робочий стан на місці експлуатації (установка, монтаж) і демонстрація його покупцю в дії.

6. Забезпечення повної готовності виробу до експлуатації протягом усього терміну перебування його в споживача.

7. Оперативне постачання запасних частин і створення для цього необхідної мережі складів, тісний контакт із виготовлювачами запасних частин.

8. Збір і систематизація інформації про те, як експлуатується техніка споживачами (умови, тривалість, кваліфікація персоналу і т. д.) і які вони при цьому висловлюють зауваження, скарги, пропозиції.

9. Участь в удосконалюванні і модернізації споживаних виробів за результатами аналізу зазначеної вище інформації.

10. Збір і систематизація інформації про те, як ведуть сервісну роботу конкуренти, які нововведення сервісу пропонують вони клієнтам.

11. Допомога службі маркетингу підприємства в аналізі й оцінці ринків, покупців і товару.

12. Формування постійної клієнтури ринку за принципом: "Ви купуєте наш товар і використовуєте його – ми робимо все інше".

Якість обслуговування клієнтів можна умовно розділити на три складові [16]:

1. Якість роботи персоналу передньої лінії: дружність, професіоналізм, зовнішній вигляд, манера спілкування і т.п.

2. Якість організації роботи офісу і якість бізнес-процесів:

- зовнішні атрибути: зручність розташування, наявність парковки, прилегла територія, графік роботи і т.п.;

- організація роботи: наявність черг, комфортність очікування в черзі, мікроклімат і т.п.;

- облаштування та інтер'єр: якість меблів, обробки, поділ офісу на зони (очікування, обслуговування, цілодобової роботи), охорона і т.п.;
- якість бізнес-процесів, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів;

3. Якість і вартість продуктів і послуг.

Кількість і типи КРІ можуть варіюватися в залежності від підприємства, але принцип залишається незмінним - КРІ повинні відповідати як виробничим цілям - КРІ, так і конкретним видам виконуваних видів обслуговування.

ISO 22400 дає деякі більш точні визначення по термінології, що мають відношення до КРІ обслуговування [17]:

- час до першої відмови - Time to failure (ТТФ). Загальний час від введення в експлуатацію до першого відмови, або від відновлення – до наступної відмови;
- час роботи між відмовами Time between failure (ТВФ). Загальний час роботи пристроїв між двома послідовними відмовами;
- час відновлення - Time to restoration (ТТР). Інтервал часу, протягом якого пристрій (обладнання) ремонтується;
- Подія щодо відмови - Failure event (FE). Закінчення здатності пристрою виконувати потрібну опцію;
- час обслуговування по аварійних робіт - Corrective maintenance time (СМТ). Загальний час на позапланові роботи з аварійного відновлення, що включає ремонтні роботи, а також логістичні інтервали часу;
- час планово-попереджувальних робіт (ППР) - Preventive maintenance time (РМТ). Загальний час проведення ППР, що включає час на роботи, а також на логістичні процедури.

1.4 Висновки до розділу 1

Логістичні процеси відбуватимуться через логістичну інфраструктуру. Правильність дій того чи іншого логістичного процесу, визначають встановленими стандартами, або обраним набором значень змінних. Завдяки цьому і з'явилася велика кількість рішень та моделей, що зображують стани логістичного процесу.

Підсумовуючи, можна виділити, що побудова логістичного процесу, грає визначну роль у організації логістичної підтримки, та швидкості її реалізації. Для оптимізації логістичного циклу в цілому використовують наукові підходи до оптимізації логістичної діяльності.

Формування системи логістичного сервісу включає в себе вирішення проблем стосовно пошуку оптимального рівня логістичного сервісу при оптимальному рівні витрат.

Цей процес включає в себе наступну послідовність дій:

- 1) сегментація споживчого ринку, його поділ на групи споживачів відповідно до набору послуг яким віддають перевагу споживачі;
- 2) визначення переліку найбільш значимих для споживача послуг;
- 3) ранжування послуг вибраного переліку, доцільність зосередження зусиль на найбільш значимих послугах;
- 4) визначення стандартів послуг в розрізі окремого сегмента ринку;
- 5) оцінка послуг, що надаються; встановлення взаємозв'язку між рівнем сервісу і вартістю послуг; визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення конкурентоспроможності підприємства;

побудова системи зворотного зв'язку з покупцем задля забезпечення відповідності потреб споживача рівню послуг, що надаються.

Важливим критерієм, що дозволяє оцінити систему сервісу, як з позиції постачальника, так і з позиції одержувача послуг, є рівень логістичного обслуговування.

Кількість і типи КРІ можуть варіюватися в залежності від підприємства, але принцип залишається незмінним - КРІ повинні відповідати як виробничим цілям - КРІ, так і конкретним видам виконуваних видів обслуговування.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЛОГІСТИЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПОБУТОВОГО РЕМОНТУ ОБ'ЄКТІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

2.1 Портфоліо ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент»

ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» - одна з найбільших в Україні незалежних обслуговуючих компаній та єдина, яка власними штатними фахівцями забезпечує національне покриття. Заснована 02 липня 2014 року зі штаб-квартирою у місті Києві [11].

До основного виду діяльності компанії за КВЕД належить «Ремонт і технічне обслуговування електричного устаткування (рис 2.1).

Повна назва ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ТЕХПІДТРИМКА ФАСІЛІТІ МЕНЕДЖМЕНТ"		
Адреса Україна, 04073, місто Київ, ВУЛИЦЯ КУРЕНІВСЬКА, будинок 16-В		
Дата заснування 02.07.2014	Директор Пасічник Дмитро Віталійович	Стан зареєстровано
Код ЄДРПОУ 39280490	Статутний капітал 2 500 000 грн.	Основний вид діяльності 33.14 Ремонт і технічне обслуговування електричного устаткування
Власники Пасічник Дмитро Віталійович засновник 2 450 000 грн. (98%) Товариство з Обмеженою Відповідальністю "техпідтримкафм" засновник 50 000 грн. (2%) Пасічник Дмитро Віталійович бенефіціар		

Рисунок 2.1 – Визначення основного виду діяльності відповідно до КВЕД

На сьогоднішній день компанія обслуговує понад 30 постійних клієнтів по всій території України. Серед них: мережа аптек «АНЦ», ТОВ «АТБ-Маркет» та мережа магазинів «КОЛО», ПП «АМІК Україна», ТОВ «Дієса» (торгова мережа

«Ельдорадо»), ТОВ «Комфі Трейд» (торгова мережа «КОМФІ»), ТОВ «ЦДЦ Україна», а також такі магазини як «HOUSE», «CROPP», «МОНИТО», «MINISO» та ін. (рис. 2.2).

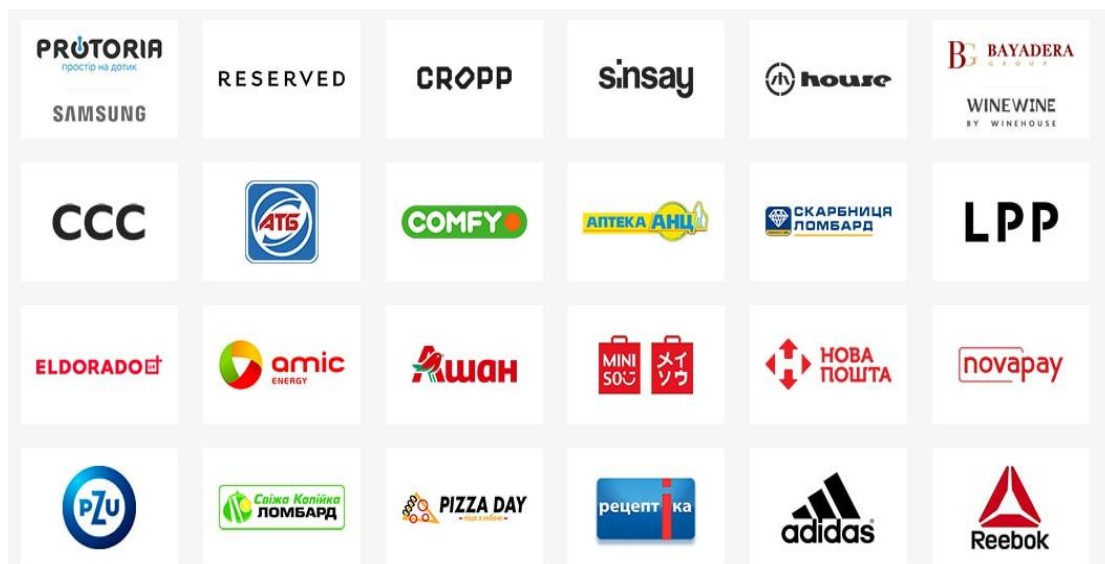


Рисунок 2.2 – Клієнти ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент»

Варто зазначити, що кожен контрагент має абсолютно різних напрямой діяльності, а отже вид обслуговування також буде різним. Наприклад, основні типи запитів на обслуговування від магазинів одягу стосуються електрики. Якщо ж розглядати мережі автозаправних станцій або продуктових магазинів, то до запитів стосовно налагодження електромережі додаються ще проблеми з холодильним обладнанням (морозильні камери, холодильні вітрини та ларі).

Організаційна структура ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» має ієрархічний характер (рис. 2.3).

На чолі компанії стоїть генеральний директор, якому підпорядковуються технічний та фінансовий директори, а також диспетчерська служба.

У підпорядкуванні технічного директора знаходяться усі регіональні технічні служби (Київська, Чернігівська, Львівська, Івано-Франківська, Волинська, Одеська, Маріупільська, Краматорська, Херсонська, Миколаївська, Дніпропетровська, а також Кіровоградська та Харківська).

Фінансовий директор компанії має у своєм підпорядкуванні бухгалтерію та розрахунковий відділ.



Рисунок 2.3 – Організаційна структура компанії ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент»

ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» пропонує фасіліті-менеджмент та комплексне обслуговування нерухомості (рис.2.4) [51].

Варто відзначити, що точного і єдиного визначення для поняття «фасіліті-менеджмент» та дослівного перекладу українською немає. Практики визначають декілька варіантів: управління нерухомістю, адміністрування комфорту, управління послугами. Кожне з цих визначень є правильним та коректним, але не передає повної картини.

На сьогоднішній день, у різних країнах по-різному дають визначення терміна фасіліті-менеджмент [1]:

1. Америка: це практика координації робочих місць з роботою організації;

2. Німеччина: це розгляд, аналіз і оптимізація всіх значущих, у сенсі витрат, процесів навколо будівлі або будь-якого іншого об'єкта, проведеної роботи, що не відносяться до основної діяльності організації.

3. Україна: це управління інфраструктурою організації та забезпечення надання необхідних їй бізнес-послуг.

Взагалі, згідно до останніх стандартів ISO: фасіліті менеджмент виконує організаційну функцію, яка об'єднує людей, розміщує і налаштовує процеси всередині будівлі, з метою поліпшення якості життя людей і продуктивності основного бізнесу.

За видами робіт фасіліті-менеджмент можна поділити на:

– hard-послуги (створені, для того щоб покращувати і підтримувати технічну сторону будівлі, кондиціонування і вентиляції, системи опалення, освітлення та водопостачання);

– soft-послуги (створені для того, щоб забезпечувати безпечні та комфортні умови перебування, а також оптимізувати та покращувати процеси всередині об'єкта).













 ЕЛЕКТРОМОНТАЖНІ РОБОТИ	 СПЛЮСАРНІ РОБОТИ	 РЕМОНТ ТА СКЛАДАННЯ МЕБЛІВ	 ОЗДОБЛЮВАЛЬНІ РОБОТИ
 ОБСЛУГОВУВАННЯ ХОЛОДИЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ	 МОНТАЖ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ РЕКЛАМНИХ КОНСТРУКЦІЙ	 ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА КАНАЛІЗАЦІЯ	 КЛІМАТИЧНІ СИСТЕМИ: МОНТАЖ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ
 ОБСЛУГОВУВАННЯ ТЕХНІКИ ДЛЯ МИТТЯ ПІДЛОГИ	 ОБСЛУГОВУВАННЯ ТЕХНОЛОПЧНОГО ОБЛАДНАННЯ	 ОБСЛУГОВУВАННЯ ВАНТАЖОПДІЙМАЛЬНИХ ТА ЛІФТОВИХ СИСТЕМ	 ДИСПЕТЧЕРИЗАЦІЯ

Рисунок 2.4 – Перелік послуг ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент»

Таким чином, останні, включають у себе охорону, клінінг і різні додаткові послуги в залежності від того, чим займається підприємство, яке може мати потребу в послугах доставки деяких товарів і т.д.

Розглянемо деякі з послуг ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» більш детально:

1. Електромонтажні роботи - це сукупність заходів, які включають розробку проекту, установку, будівництво, зведення або ремонт, зміну конструкції, а також заміну будь-якої з частин електричних мереж та електрообладнання у приміщеннях або на відкритому повітрі. Усе починається із складання детального плану розміщення електровузлів.

Варто зазначити, що перелік послуг включає як масштабні електромонтажні роботи, так й дрібний ремонт електрогосподарства [44]:

- демонтаж старої електропроводки і прокладання нової;
- заміна кабелю живлення у зв'язку з підвищенням потужності;
- установка розподільних щитів, автоматів захисту;
- монтаж світильників, розеток і вимикачів;
- перевірка температури кабельних трас;
- заміна ввідних рубильників;
- обслуговування щитових, вимірювання силового навантаження;
- обтягування контактної групи автоматів;
- обслуговування альтернативних джерел живлення.

Електромонтаж та ремонт електрогосподарства займають близько 70 % від усіх робіт, які виконуються ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент».

Саме завдяки чітко продуманому плану організації праці компанія надає якісне виконання поставлених завдань у максимально короткі терміни та за помірними цінами. Кожен із майстрів підходить до виконання своїх обов'язків із відповідальністю, оскільки розуміє, що від якості виконаного їм електромонтажу залежить не лише комфорт і зручність замовника, а й безпека.

У цьому напрямку компанія працює з 2009 року, і на сьогоднішній день фахівці мають величезний досвід в області електромонтажних робіт на об'єктах з великими потужностями і складною системою розподілу електроенергії. Типові приклади таких об'єктів: супермаркети і торговельні центри, іншими словами - будівлі з зовнішнім і внутрішнім освітленням, великою кількістю електрообладнання, високими вимогами до пожежної безпеки.

Компанія пропонує два варіанти співпраці у цьому напрямку:

– ремонт та обслуговування електромереж на експлуатованих об'єктах (за заявкою замовника);

– генеральний підряд на електромонтажні роботи під час відкриття нових об'єктів: магазинів, готелів, автозаправок, бізнес-центрів тощо.

Після виконання робіт можна укласти договір абонентського обслуговування. І в цьому випадку ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» зобов'язується самостійно стежити за справністю електромереж, своєчасно усуваючи будь-які неполадки.

Додатково компанія пропонує встановлення та подальше обслуговування домофонів, камер відеоспостереження, охоронних систем, пожежних сигналізацій. Зокрема, можливий профілактичний огляд, заміна несправних камер та окремих запчастин, монтаж опусків, обслуговування джерел живлення та інші послуги електрика.

2. Слюсарні роботи. Компанія пропонує послуги консультації щодо вже встановлених систем безпеки, а також ремонт і регулювання замків від автомобілів до офісних будівель.

Серед найбільш популярних видів слюсарних робіт для ритейлу є оперативний ремонт автоматичних дверей, адже такі поломки означають істотний збій у роботі супермаркету, торговельного центру або іншого комерційного об'єкту.

До інших запропонованих послуг належать:

– ремонт турнікетів, стріл шлагбаумів, автоматики, підтяжки вузлів кріплення та інших пропускних пристроїв;

- монтаж, демонтаж і перенесення пропускних пристроїв;
- обслуговування вхідних груп;
- установка і ремонт замків;
- ремонт та обслуговування підйомників, ліфтів;
- ремонт і монтаж металоконструкцій (установка і ремонт металоконструкцій, огорож, флагштоків, решіток, поручнів, а також слюсарні роботи на будівельних і промислових конструкціях з металу) [50].

За потреби можливе постачання запасних частин і витратних матеріалів для ремонту підйомників, лебідок, ліфтів, стелажів, перевантажувальних мостів та іншого обладнання.

3. Обслуговування холодильного обладнання, а також ремонт та післягарантійне обслуговування. На сьогоднішній день серед найпоширеніших сфер застосування холодильного обладнання можна виділити наступні:

- харчова промисловість (охолодження, зберігання, транспортування продуктів);
- системи кондиціонування повітря в приміщеннях, різного призначення (житлових, промислових, громадських і т.д.);
- хімічна і нафтогазопереробної промисловості;
- фармакологія і медицина;
- будівництво [14].

ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» пропонує обслуговування холодильного обладнання у декількох форматах:

- термінове обслуговування холодильного обладнання за заявкою;
- сервісне обслуговування холодильного обладнання за заздалегідь складеним графіком;
- укладання договору абонентського обслуговування холодильного обладнання на повний комплекс послуг.

Комплекс робіт з обслуговування холодильного устаткування включає [25]:

- перевірка працездатності всіх систем холодильного агрегату;

- технічне обслуговування: заміна тенів, масла, очищення випарників, конденсаторів, повітряних фільтрів;
- сезонне налаштування параметрів контролера (для зимового і літнього періоду);
- перевірка теплового навантаження, огляд електричних щитів;
- перевірка справності захисних систем обладнання;
- діагностика поломок на ранній стадії (до зовнішніх проявів в роботі);
- діагностика витоку фреону і дозаправка в разі необхідності;
- термінове постачання запасних частин у разі необхідності;
- роз'яснювальна робота з персоналом з експлуатації обладнання.

4. Кліматичні системи, ремонт котлів і кондиціонерів. Головними цілями установки споживачем в будинках, банках або торгівельних центрах побутової кліматичної техніки є підвищення якості повітря, зміна внутрішнього мікроклімату, створення комфортного температурного режиму. Системи клімат-контролю використовують для охолодження повітряних мас, поширення їх по приміщенню.

Більшість представлених на ринку зразків кліматичної техніки здатне ефективно виконувати кілька функцій: COOL - охолодження; HEAT - нагрівання; CLEAN - очистка; DRY - осушення; FAN - вентиляція повітря.

Крім цього, деякі виробники оснащують кліматичне обладнання дезодоруючими або озонувальними фільтрами для збагачення повітря киснем [13].

Компанія не працює із газовими котлами, але може взяти до обслуговування будь-яке інше опалювальне обладнання та здійснити:

- монтаж та пусконаладжувальні роботи;
- плановий ремонт котлів (крім газових), конвекторів, обігрівачів УФО, системи «тепла підлога» та іншого обладнання;
- сезонне налаштування робочих параметрів;
- ремонт опалювального контуру після розморожування;
- тестування температурного режиму;

- діагностика несправностей на ранній стадії;
- терміновий ремонт котлів (крім газових) та іншого опалювального обладнання;

- термінова доставка запасних частин;
- огляд електричних щитів, перевірка навантаження.

Ремонт кондиціонерів та обслуговування вентиляції:

- монтаж і пускові налаштування кліматичної техніки;
- контроль справності всіх робочих систем;
- сезонне налаштування режимів кондиціонування і вентиляції;
- технічні роботи з обслуговування: чистка випарників і конденсаторів, бактеріальна обробка і т.д.;
- терміновий ремонт кондиціонерів, спліт-систем та іншої кліматичної техніки [45].

5. Обслуговування технологічного обладнання. Технологічне обладнання – невід'ємний супутник багатьох сфер діяльності, серед яких, безумовно, торгівля і сфера обслуговування.

Згідно зі спеціальною системою, його поділяють на:

1. Технічне обслуговування - зазвичай буває щомісячне і періодичне. Перше включає спостереження за роботою механізмів, прибирання апаратів і установок і зміст їх в чистоті. Друге - кілька технічних і сезонне.

2. Поточний ремонт - буває плановий і позаплановий. Перший здійснюють за результатами ТО і за графіками ремонту. Другий - за показниками стану установок.

3. Плановий ремонт - здійснюється за графіками в той час, як раптовий - за заявками підрозділів і результатами аварій, інцидентів [47].

Також варто зазначити, що технічне обслуговування може здійснюватися з різним інтервалом і, спираючись на це, виділяють:

- періодичне (виконується у певні, заздалегідь визначені, періоди);
- сезонне (виконується у разі настання сезону).

Обслуговування обладнання виконується за різних умов проведення робіт, згідно з цим, розрізняють особливі умови та регламентовані перевірки.

Можна зустріти ще поділ на регламентації, наприклад, контроль буває:

- періодичним;
- стабільним;
- потоковим.

Таким чином, організація технічного процесу відрізняється відповідно до обслуговування персоналу або організації [42].

6. Водопостачання і каналізація. ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» пропонує широкий спектр монтажних і сервісних робіт, в які входять роботи з водопостачання та каналізації - механічне і аварійне прочищення каналізації, ремонт труб, насосів і водошляхів:

– водопостачання, каналізація, монтажні роботи. Як на працюючих, так і на нових об'єктах проводиться оперативний ремонт водошляхів та монтаж:

- трубошляхів будь-якої складності;
- мийок, унітазів та іншої сантехніки;
- насосів для відкачування;
- регуляторів тиску води;
- водоочисних систем;
- систем резервного водопостачання (для об'єктів, де є труднощі з регулярною подачею води);
- фільтруючих систем і систем для затримки жиру, які дозволяють уникнути аварійного прочищення каналізації.
- очищення каналізації в профілактичних цілях. Найпростіший і вірний спосіб уникнути проблем — вчасно провести профілактичне обслуговування інженерних мереж, тому компанія пропонує свої послуги за наступними напрямками:
 - установка та очищення жирозатримувачів;
 - промивання водопровідних труб;

- механічне прочищення каналізацій;
 - ремонт та заміна старих труб, гнотів, запірної арматури та інших елементів системи.
 - аварійне прочищення каналізації. Будь-яка інженерна мережа рано чи пізно може вийти з ладу, і чим складніше система, тим масштабнішими будуть наслідки. Тому за потреби проводиться оперативний виїзд і терміновий ремонт каналізації, а також усунення будь-яких несправностей в роботі внутрішніх водопровідних і каналізаційних мереж.
 - терміновий ремонт труб у разі проривів
 - аварійне прочищення каналізації.
 - терміновий ремонт насосів для відкачування та іншого обладнання.
 - ремонт систем водопостачання після розморожування (у зимовий період)
- [43].

7. Загальнобудівельні та оздоблювальні роботи, ремонт фасадів, покрівлі, підлоги. Комплексне обслуговування будівель від ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» включає:

- косметичну обробку стін;
- ремонт та оновлення фасадів;
- ремонт підвісних стель;
- відновлення та ремонт декоративних елементів;
- монтаж плінтусів, молдингів, карнизів;
- обробка та відновлення схилів;
- ремонт покриття для підлоги;
- частковий ремонт покрівлі;
- інші види загальнобудівельних та оздоблювальних робіт.

Також до спектру послуг компанії можна віднести усунення дефектів після переїздів, демонтажу торгового та виробничого обладнання, у разі необхідності виконується поточний ремонт приміщень.

У разі укладанні договору абонентського обслуговування компанія самостійно виявляє і усуває будь-які дефекти, уважно спостерігаючи за станом об'єкта. За результатами клієнт отримує детальний звіт про виконані роботи і кошторис на матеріали [48].

8. Обслуговування техніки для миття підлоги, безумовно, специфічний напрямок серед наданих сервісних послуг. Але, безперечно, в рівній мірі і необхідний, адже з автоматизацією багатьох процесів, які раніше виконувалися виключно вручну, наявність такої спеціалізованої техніки, як машини для миття підлоги, стало нагальною необхідністю для більшості сфер ведення бізнесу.

Так, техніка для автоматизації прибиральних процесів щільно увійшла в усі сфери торговельної нерухомості, що не дивно і цілком обґрунтовано, адже ефективність її висока і цілком виправдовує вартість. Разом з тим, техніка, про яку йде мова, досить коштовна і вимагає ретельного і своєчасного обслуговування.

Компанія має досвід роботи з обслуговування техніки для миття підлоги у торговельних об'єктах, контролює її працездатність і бере на себе відповідальність за її роботу.

Пропоновані схеми роботи з обслуговування техніки для миття підлог дозволяють клієнту визначитися з тим, який варіант найбільш підходить для бізнесу — ремонт за конкретними заявками, або ж комплексний сервіс, під час якого сплачується щомісячна абонплата, а ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» забезпечує працездатність техніки. Під час співпраці в рамках комплексного сервісу практично всі аварійні ситуації вирішуються за рахунок компанії [46].

9. Ремонт, розбирання та складання меблів, ціни на складання меблів. Як й будь-яке обладнання, меблі потребують турботи та уваги. Зламаний стілець, вітрина з тріснутим склом, недбало зібрана стійка на ресепшн — всі ці незначні на перший погляд деталі можуть істотно зіпсувати імідж вашого об'єкта, тим більше, якщо мова йде про місця з великою прохідністю.

До комплексу з ремонту і складання меблів належать [49]:

- збирання меблів, підтяжка вузлів кріплення;
- ремонт торговельного обладнання;
- заміна зламаних елементів на нові;
- крайкування (демонтаж старої крайки, наклеювання нової);
- усунення потертостей, подряпин та інших дефектів;
- ремонт меблевих замків, запірних механізмів;
- збирання меблів з підключенням побутової та виробничої техніки;
- заміна фурнітури;
- заміна скла;
- монтаж стелажів, навісних полиць та інших конструкцій.

Отже, завдяки широкому спектру послуг, високваліфікованим працівникам та багатолітньому досвіду у сфері обслуговування, компанія ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» досить швидко розширює свій перелік довготривалих співпрацювань із контрагентами різних напрямків діяльності по всій території України.

2.2 Аналіз виробничо-фінансових показників компанії

Серед виробничих показників найбільш важливими є кількість контрагентів та точок за контрагентами, яких обслуговує компанія, кількість заявок з кожної точки, а також рівень сервісу, який показує якість обслуговування.

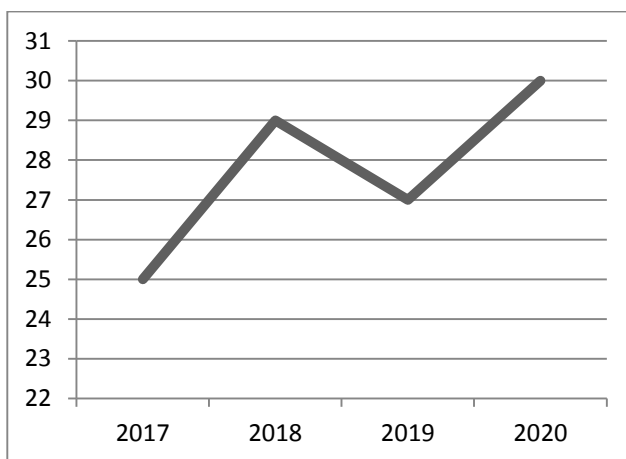
Для більшої зручності основні виробничі показники ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» наведено нижче в табл. 2.1.

Отже динаміка свідчить про те, що у 2019 році відбувся спад за кожним з показників, порівняно їх попереднім, 2018 роком.

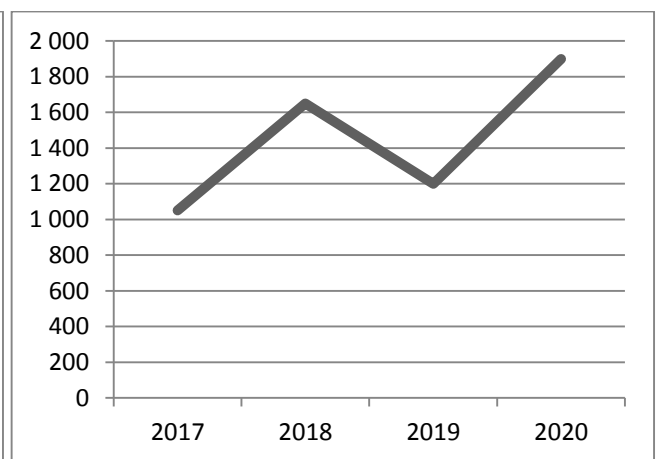
Таблиця 2.1 – Основні виробничі показники

№	Показник	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6
1.	Кількість контрагентів, од.	25	29	27	30
2.	Кількість точок, що обслуговується, од.	1 050	1650	1 200	1 900
3.	Кількість заявок, що надходила на обслуговування, од.	29 200	32 000	31 700	34 500
4.	Середній рівень сервісу, %	89 %	87 %	84 %	86 %

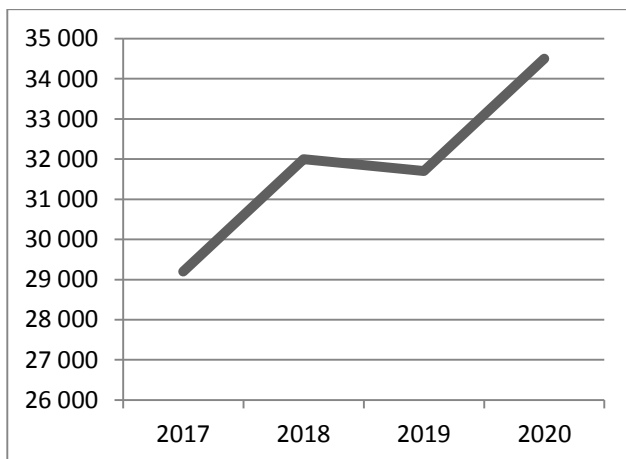
Відобразимо динаміку цих показників на рис. 2.5.



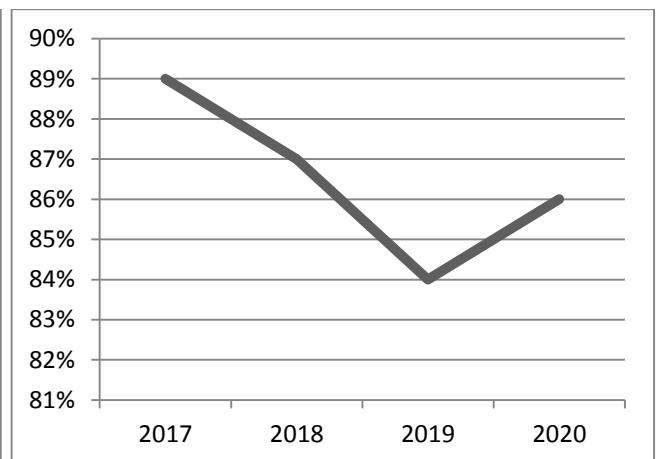
Кількість контрагентів, од.



Кількість точок, що обслуговується,
од.



Кількість заявок, що надходила на
обслуговування, од.



Середній рівень сервісу, %

Рисунок 2.5 – Динаміка основних виробничих показників ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент»

Відповідно до табл. 2.1 у 2020 р. ситуація почала покращуватись: підписано угоди з новими контрагентами, що призвело до збільшення точок обслуговування та кількості заявок відповідно.

Відповідно до показників, наведених у річних звітах компанії, а саме «Баланс підприємства» (форма №1), «Звіту про фінансові результати» (форма №2), «Звіту про рух грошових коштів» (форма № 3), даних фінансового плану і первинної звітності, основних показників діяльності компанії було проведено розрахунок основних показників логістичних активів компанії (Додатки А та Б). Динаміка загальних фінансових показників представлені на рис. 2.6.

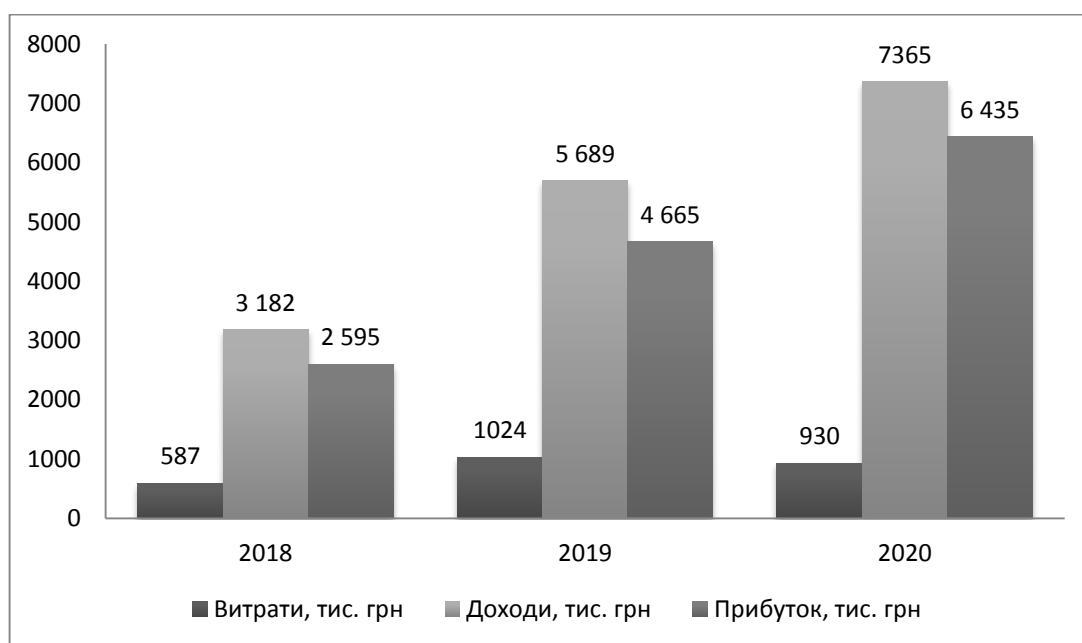


Рисунок 2.6 – Динаміка основних фінансових показників компанії

Ліквідність компанії є важливим показником та відображає її здатність конвертування (обміну) оборотних активів у засоби платежу (грошові кошти), результати розрахунку показників ліквідності наведені в табл. 2.2.

Відповідно до наведених даних, можемо зробити висновок, що ліквідність компанії за показниками у 2020 році незначно зменшилась, що певною мірою може бути пов'язаним із впливом пандемії на діяльність усього світового ринку послуг.

Таблиця 2.2 - Оцінка ліквідності компанії

№	Показник	2018	2019	2020	Відхилення 2018	Відхилення 2019	Відхилення 2020	Рекомендоване значення
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,696	1,053	0,807	0,596	0,953	0,707	0,100
2.	Коефіцієнт швидкої ліквідності	2,008	2,292	2,036	1,308	1,592	1,336	0,700
3.	Коефіцієнт загальної ліквідності (покриття)	2,061	2,371	2,094	0,061	0,371	0,094	2,000

Коефіцієнт абсолютної ліквідності. У 2019 році показник ліквідності компанії досяг максимального значення, проте у 2020 році він знизився на 0,246, що свідчить про зменшення кількості готівки у обороті компанії.

Коефіцієнт швидкої ліквідності. У 2019 році спостерігається максимальний показник швидкої ліквідності, у 2020 році він знижується на 0,256, що пов'язано зі зменшенням кількості готівки та дебіторської заборгованості.

Для визначення рівня використання економічних ресурсів компанії використано данні із річного звіту компанії, а також таблицю рекомендованих значень для кожного показника з метою найбільш об'єктивної оцінки впливу кожного фактора на діяльність підприємства.

Проведемо аналіз показників ділової активності за допомогою визначення рівня ефективності показника використання її економічних ресурсів. Для цього використовуємо дані з річного звіту ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» та таблицю рекомендованих значень для кожного з показників.

Коефіцієнт оборотності активів. Бачимо, що існує певна тенденція зростання цього показника протягом досліджуваного періоду, а отже компанія раціонально використовує власні активи.

Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості. Зазвичай проблемою є зниження оборотності дебіторської заборгованості, проте у розрізі 2018-2020 років спостерігається поступове зростання значення.

Таблиця 2.4 - Аналіз показників ділової активності

№	Показник	2018	2019	2020	Відхилення 2018/2019	Відхилення 2019/2020	Норма
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Коефіцієнт оборотності активів	1,196	1,058	1,207	-0,139	0,149	Зростання
2.	Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	2,069	2,228	2,395	0,159	0,167	Зростання
3.	Тривалість одного обороту дебіторської заборгованості	174,01	161,59	150,34	-12,423	-11,245	Спадання
4.	Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	8,137	10,070	8,071	1,933	-1,999	Спадання
5.	Тривалість обороту кредиторської заборгованості	44,242	35,748	44,602	-8,493	8,854	Зростання

Період погашення дебіторської заборгованості. У розрізі 2018-2020 років ми бачимо зменшення кількості днів на погашення дебіторської заборгованості з боку клієнтів, що свідчить про платіжну дисципліну клієнтів компанії в середньому на 10-12 днів.

Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості. Результат розрахунку показує, що компанія погасила свої зобов'язання перед постачальниками, підрядниками в середньому 8 разів. А поступе зниження показника свідчить про те, що компанія має можливість фінансувати свою діяльність за рахунок безкоштовного джерела - за рахунок постачальників і підрядників.

Період погашення кредиторської заборгованості. Значення показника у 2019 році зазнало спаду, що свідчить про негативні результати діяльності, проте у 2020 році значення зросло на 8,8 днів, що є бажаним для підприємства, так як означає, що компанія використовує фінансові ресурси постачальників і підрядників протягом більш тривалого періоду часу.

Відповідно до таблиці 2.5 можемо зробити висновок:

1. Рентабельність активів компанії у 2020 році становила 14,17, що свідчить що на кожну одиницю активу використаного активу було отримано 14,7 %

чистого доходу. Загалом показник зменшується, що свідчить про необхідність оптимізації структури активів, яка дозволить скоротити їх обсяг і підвищити рентабельність за умови, що обсяг генерованого прибутку підвищиться або залишиться на попередньому рівні.

Таблиця 2.5 - Розрахунок показників рентабельності підприємства

№	Показник	2018	2019	2020	Відхилення 2018/2019	Відхилення 2019/2020	Норма
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Рентабельність активів	18,699	16,036	14,170	-2,663	-1,866	Зростання
2.	Рентабельність власного капіталу	31,181	26,944	26,217	-4,237	-0,727	Зростання
3.	Рентабельність продаж	12,852	12,951	13,469	0,098	0,519	Зростання

2. Рентабельність власного капіталу. Відповідно до табл. 2.5 бачимо, що на кожну одиницю власного капіталу згенеровано 26,217 % прибутку. У розрізі 2018-2020 років спостерігаємо зниження власного капіталу, що призводить до збільшення коефіцієнта рентабельності власного капіталу. Високий рівень боргу також викликає збільшення показника, адже це означає, що компанія використовує кредитний капітал замість власного як джерело фінансування.

Загалом, виробничо-фінансові показники свідчать про успішну діяльність компанії та подальшу можливість розширення бізнесу та удосконалення бізнес-процесів для досягнення ще більшої ефективності роботи.

2.3 Аналіз організації логістичних процесів обслуговуючих компаній з побутового ремонту

ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» отримує інформацію щодо запитів (заявок) через диспетрську службу компанії.

Варто зазначити, що існує декілька типів заявок. Розглянемо їх детальніше:

1. Аварійна заявка (термін прибуття за заявкою від 1-єї до 4-ох годин (визначається конкретним типом заявки, виконується протягом 24-ох годин) - подія на об'єкті замовника, яка призводить до руйнування будівель, споруд, обладнання, порушення виробничого процесу, в тому числі виникнення таких поломок, несправностей, які можуть призвести або вже призвели до збоїв в роботі, або зупинки виробничого чи технологічного процесу відповідного об'єкту. Такий тип заявок вимагає негайного усунення.

2. Термінова заявка (виконання від 1-го до 3-ох днів) – роботи, які спрямовані на ліквідацію несправностей, що виникли на об'єкті замовника і які, у разі їх не виконання від 1-го до 3-ох днів, можуть призвести до виникнення аварії (аварійної ситуації). Конкретний термін визначається конкретним типом заявки.

3. Гарантійна заявка – тип заявки, роботи за якою виконуються на безоплатній основі, якщо доведено, що це гарантійний випадок.

Незалежно від типу заявки у роботі диспетчерської служби ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» існує стандартний алгоритм прийняття та обробки заявок від контрагентів (рис. 2.7).

Головною відмінністю є етап «формування наряду для чергового майстра», оскільки у вихідні та святкові дні кількість працівників обмежена, тому перед керівником сервісної служби (заступником) постає завдання не лише оперативної передачі інформації, а й грамотний вибір відповідно до місця знаходження чергових.

Порядок роботи з аварійними та пріоритетними заявками в період з понеділка з 09:00 по п'ятницю до 18:00:

1. Диспетчерська служба (далі ДС) реєструє заявку від контрагента в системі відповідно до встановленої інструкції. Через мобільний додаток Viber передає інформацію начальнику відділу сервісної служби або його заступнику, що роботи по ній необхідно виконати в максимально короткі терміни.

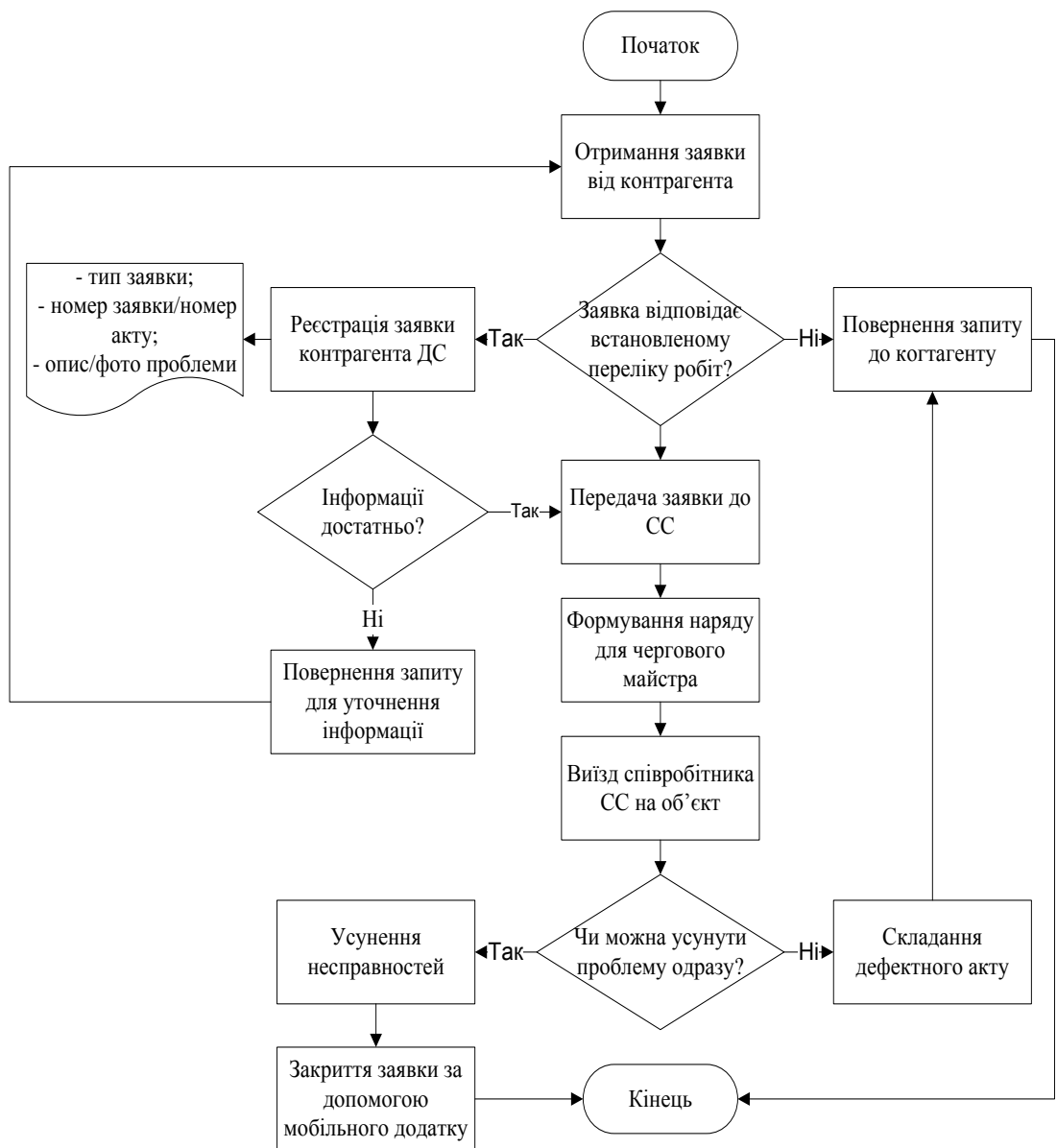


Рисунок 2.7 – Алгоритм обробки заявок від контрагентів

2. Начальник відділу сервісної служби або його заступник формує наряд та передає співробітнику відділу сервісної служби номер наряду та короткий опис робіт, що необхідно виконати на об'єкті контрагента.

3. Співробітник відділу сервісної служби після виконання робіт закриває наряд за допомогою мобільного додатку.

Порядок роботи з аварійними та пріоритетними заявками у вихідні та святкові дні:

1. Начальник відділу сервісної служби в обов'язковому порядку до останнього числа кожного місяця надає список співробітників відділу сервісної

служби, які закріплені за об'єктами та чергуватимуть на них у вихідні та святкові дні наступного місяця. Якщо відбулися зміни у цьому списку, то обов'язково передати їх до відділу ДС.

2. ДС реєструє заявку від контрагента в системі відповідно до встановленої інструкції.

3. Співробітник відділу ДС формує наряд на чергового співробітника сервісного відділу та передає йому номер наряду та короткий опис робіт, що необхідно виконати на об'єкті контрагента.

4. Співробітник сервісного відділу обов'язково залишає повідомлення, що «Наряд прийнято до роботи». Після виконання робіт закриває наряд за допомогою мобільного додатку.

5. Якщо співробітник відділу сервісної служби протягом 20-ти хвилин не повідомив, що прийняв наряд до роботи, то ДС обов'язково через Viber передає інформацію начальнику відділу сервісної служби або його заступнику номер наряду та короткий опис робіт, що необхідно виконати. Якщо немає відповіді через Viber протягом 20-ти хвилин, то необхідно передати інформацію в телефонному режимі.

6. Начальнику відділу сервісної служби або його заступник дає інформацію на кого необхідно переоформити наряд для виконання заявки та підтверджує, що він прийнятий до роботи цим співробітником.

7. ДС вносить зміни до сформованого наряду та назначає відповідальним цього співробітника відділу сервісної служби.

8. Співробітник відділу сервісної служби після виконання робіт закриває наряд за допомогою мобільного додатку.

Порядок роботи з гарантійними заявками:

1. Співробітник відділу диспетчерської служби:

- реєструє заявку відповідно до отриманої інформації від замовника;
- зазначає тип заявки – гарантійна;
- обов'язково вказує в тексті або в полі «Доп. інформація» номер Акту або номер заявки згідно якої реєструється гарантійна заявка.

2. У разі, якщо гарантійну заявку подає замовник, але інформації недостатньо для реєстрації заявки (немає фото, не вказано номер акту), то співробітник диспетчерської служби уточнює в ініціатора заявки необхідні дані та вводить їх до бази самостійно.

3. Після чого співробітник ДС виводить заявку в роботу та передає її зручним шляхом регіональному начальнику (або його заступнику) сервісної служби для попереднього підтвердження, що виконання робіт є гарантійним випадком.

2.4 Висновки до розділу 2

ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» - одна з найбільших в Україні незалежних обслуговуючих компаній та єдина, яка власними штатними фахівцями забезпечує національне покриття.

Варто зазначити, що серед виробничих показників найбільш важливими є кількість контрагентів та точок за контрагентами, яких обслуговує компанія, кількість заявок з кожної точки, а також рівень сервісу, який показує якість обслуговування. Динаміка свідчить про те, що у 2019 році відбувся спад за кожним з показників, порівняно із попереднім, 2018 роком. Але у 2020 р. ситуація почала покращуватись: підписано угоди з новими контрагентами, що призвело до збільшення точок обслуговування та кількості заявок відповідно.

З маркетингової стратегії компанія повинна зосередитися на виявленні унікальних торгових пропозицій [40]. Наприклад, таких як: найвища якість, найменша вартість або унікальність ідеї. Проте, їх недостатньо, оскільки ефективність маркетингової стратегії компанії прямо залежать від здатності керівництва повідомляти про певні унікальні торгові пропозиції.

Показники рентабельності станом на 2020 рік мають негативну динаміку, що свідчить про падіння ефективності діяльності підприємства. Компанії слід

використовувати як наявні внутрішні можливості підвищення ефективності роботи суб'єкта господарювання, так і пристосовуватися до зовнішніх впливів. Внутрішніми факторами підвищення рентабельності є організаційно-управлінські чинники, матеріально-технічні чинники, фінансові чинники, кадрові чинники. Щодо зовнішніх чинників, то сюди можна віднести адміністративні, зовнішньоекономічні, ринкові чинники.

Одним з основних процесів, в компанії є алгоритм опрацювання заявок від кожного контрагенту та визначення їх пріоритетності.

РОЗДІЛ 3

ПРОЄКТУВАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПОБУТОВОГО РЕМОНТУ ОБ'ЄКТІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ В М. ОДЕСА

3.1 Обґрунтування необхідності перепроєктування логістичних процесів для об'єктів роздрібною торгівлі в м. Одеса

У зв'язку із розширенням зони обслуговування ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент», у квітні 2021 керівним складом компанії було прийнято рішення щодо необхідності відкриття регіонального офісу у м. Одеса.

Одеса поділена на три головних райони: Суворовський, Ліманка (Київський та Малиновський) та Приморський (м. Одеса).

Під час вибору місця розташування складського приміщення компанії до уваги треба взяти досить велику кількість чинників, серед яких можна виділити наступні: віддаленість до об'єктів контрагентів та постачальників матеріалів; наявність місця для зупинки та стоянки автомобільного транспорту; завантаженість доріг навколо; наявність території для здійснення вантажно-розвантажувальних робіт. Також необхідно врахувати, що складське приміщення має бути обладнане [24]:

- системою захисту, охорони, відеоспостереження із віддаленим доступом для контролю;
- рампами із можливістю завантаження вантажів з габаритними розмірами не менше 2,5 м x 2 м;
- комп'ютерною технікою для здійснення обліку;
- ролетами, надійними вхідними дверима / воротами із декількома замками.

Враховуючи діяльність компанії ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» - надання послуг у сфері побутового ремонту об'єктів роздрібною торгівлі, зазначимо, що складське приміщення є необхідним для зберігання

запасних частин, використовуваних для виконання аварійних та планових заявок від контрагентів.

Отже, критерій швидкої реакції на термінові запити клієнта посідає чи не найперше місце під час вибору складського приміщення.

На сьогоднішній день, компанія обслуговує десяткох контрагентів и у м. Одеса:

1. ДП «Адідас-Україна». Спочатку Adidas орієнтувався тільки на професійних спортсменів. Але коли бренд в 1993 році перейшов в руки французьких інвесторів, позиціонування змінилося. З появою лінійки Adidas Originals спортивне взуття стала комфортною для шкарпетки і в повсякденному житті. Тепер, щоб привернути масову аудиторію, компанії довелося докласти максимум зусиль. Так, стала з'являтися реклама з відомими акторами, спортсменами, музикантами: Фаррелл Вільямс, Каньє Уест і ін. Рекламні кампанії з'являлися одна за однією і в підсумку бренду вдалося зібрати свою аудиторію за межами стадіонів [28].

2. Мережа продуктових магазинів «КОЛО». Невеликі супермаркети з великим асортиментом товарів, смачною кавою і свіжою випічкою. Магазины «КОЛО» найчастіше розміщуються на першому поверсі житлових будинків у спальних районах міста або окремою спорудою неподалік від жилих будинків, місця роботи або навчання. Клієнт завжди дізнається про магазин по яскравому оранжево-зеленому оформлення і фірмовому логотипу з кошиком [34].

3. Мережа магазинів напоїв «БІЛЕ СУХЕ». Задоволені клієнти, досягнення високих стандартів обслуговування, розвиток культури вживання алкогольних напоїв – є метою роботи цієї мережі магазинів, яка пропонує своїм клієнтам широкий асортимент алкоголю українського виробництва та імпортованої продукції, якісні товари за доступними цінами, постійні акції та знижки [32].

4. Магазин одягу «МОНІТО». Польський бренд, заснований в 1995 році. Спеціалізується на виробництві одягу для жінок до 35 років. Колекції поділяються на два напрямки: для осінньо-зимового періоду, і на сезон весна-літо. Кожна з них має власне обличчя, вони різняться за кроєм, стилістикою,

тканинним рішенням. Весь асортимент курток, суконь, джемперів та інших товарів вміло і гармонійно поєднує елементи модних течій минулих років і сучасні тенденції [2].

5. Мережа магазинів побутової техніки «Ельдорадо». Один з лідерів українського ритейлу в сегменті магазинів електроніки та побутової техніки аснований у 1999 році. Колись власник компанії відкрив в Україні гіпермаркет електроніки та намагається йти в ногу із часом. Мережа нараховує 123 магазини у 58-ми містах України та близько 5000 співробітників [34].

6. Мережа АЗК «АМІК». Австрійська мережа АЗК, яка ставитб своєю місією «Надання українським водіям доступ до якісного Європейського пального». Забезпечення взаємовігідного співробітництва на основі чесних, відкритих відносин із кожним партнером - основний принцип роботи компанії [30].

7. Мережа магазинів побутової техніки «КОМФІ». Перший омніканальній ритейлер побутової техніки та електроніки в Україні, лідер за ефективністю у галузі. Єдина у галузі прозора українська компанія, что проходить аудит Deloitte. Головний актив компанії – персонал. Станом на лютий 2021 року мережа налічує 92 сучасних магазини нового формату. «КОМФІ» входить у ТОП-3 найбільших онлайн-гравців. Також компанія ввійшла у ТОП-20 кращих роботодавців України за рейтингом HeadHunter у 2020 році и налічує понад 4 000 співробітників [33].

8. Мережа ломбардів «ГРОШІ ТУТ». Українська мережа. На розвиток малого й середнього бізнесу значний вплив має наявність об'єктів інфраструктури підтримки підприємництва, мережа яких складається з лізингових центрів, небанківських фінансово-кредитних установ, інвестиційних фондів і компаній, інформаційно-консультаційних установ тощо (відповідно до Закону України «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні») [27].

9. Магазин одягу «RESERVED». Торгова марка, яка належить польській компанії LPP Group, займається випуском одягу для чоловіків, жінок і дітей.

Кожен модний сезон бренд Reserved пропонує нові колекції, де кожен житель великих міст може підібрати собі весь total look, включаючи сезонну верхній одяг, трендові новинки, взуття, аксесуари і нижню білизну [30].

10. Аптека « МЕНГО». Стабільна, що динамічно розвивається Всеукраїнська мережа відкрила аптеки практично по всій Україні. Щодня понад 3 000 лояльних клієнтів отримують необхідну, кваліфіковану допомогу у виборі медикаментів в аптеках і за допомогою онлайн-аптеки «Рецепт». У нашому асортименті більше 20 000 лікарських засобів, повні анотації та вичерпні інструкції по використанню більш ніж до десятку тисяч актуальних лікарських препаратів [29].

З метою виявлення потреби у складському приміщенні, визначимо середньоарифметичний показник кількості заявок протягом одного кварталу, розрахунок якого проведемо шляхом ділення суми кількості поданих контрагентом заявок по і-му магазину на місяць на три.

Отримані результати відобразимо в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Визначення середнього значення кількості заявок за 1 квартал

№	Адреса магазину	Кількість заявок за 1 квартал			Середня кількість заявок
		Лютий 2021 р.	Березень 2021 р.	Квітень 2021 р.	
1	2	3	4	5	6
1	пр-т Небесной Сотни, 2	7	5	15	9
2	вул. Канатна, 51	17	34	21	24
3	вул. Болгарська, 40	13	42	26	27
4	вул. Катерининська 74	11	26	32	23
5	вул. Середньофонтанська, 19-Б	6	18	12	12
6	вул. Костанді, 104-б	17	28	21	22
7	вул. Середньофонтанська, 40/1	23	15	37	25
8	вул. Велика Арнаутська, 27	11	23	17	17
9	вул. Канатна, 77	33	39	21	31
10	вул. Пушкінська, 58	27	33	18	26

Закінчення таблиці 3.1

1	2	3	4	5	6
11	вул. Генуезька, 3/32	32	38	29	33
12	вул. Канатна, 100/1	16	27	23	22
13	вул. Мечникова 106/42	21	24	30	25
14	вул. Пантелеймонівська, 64	35	43	27	35
15	вул. Академіка Філатова, 51	9	13	8	10
16	пр-т Небесной Сотни, 2	7	5	3	5
17	вул. Святослава Ріхтера, 126-128	11	4	9	8
18	вул. Пантелеймонівська, 88	3	2	7	4
19	ул. Академіка Глушка, 17	4	8	3	5
20	вул. Новощипний ряд, 2	9	7	5	7
21	вул. Семена Палія, 93А	2	4	3	3
22	Миколаївська дорога, 315	21	24	18	21
23	вул. Дальницька, 49	43	34	37	38
24	вул. Бугаївська, 6А	23	26	17	22
25	вул. Колонтаївська, 58	32	29	26	29
26	вул. Балківська, 44	29	31	27	29
27	пр-т Небесной Сотни, 95	19	12	23	18
28	пр-т Небесной Сотни, 4-б	11	15	13	13
29	Овідіопільська дорога, 8	23	21	19	21
30	вул. Михайла Грушевського, 30	29	27	31	29
31	вул. Отамана Головатого, 88	13	6	11	10
32	вул. Академіка Вільямса, 86	19	25	22	22
33	пров. Семафорний, 4	17	15	19	17
34	пр-т Небесної Сотні, 2	34	27	17	26
35	вул. Давида Ойстраха, 32	25	20	27	24
36	вул. Генерала Бочарова, 47	3	6	9	6
37	вул. Преображенська, 85	6	4	11	7
38	вул. Варненська, 15	8	5	17	10
39	вул. Генуезька, 7	9	5	13	9
40	вул. Новосельського, 54	23	30	19	24

Варто зазначити, що чітко спрогнозувати кількість заявок від кожного магазину однієї категорії фактично є неможливим, оскільки кількість заявок не завжди залежить лише від сезонності (рис. 3.1).

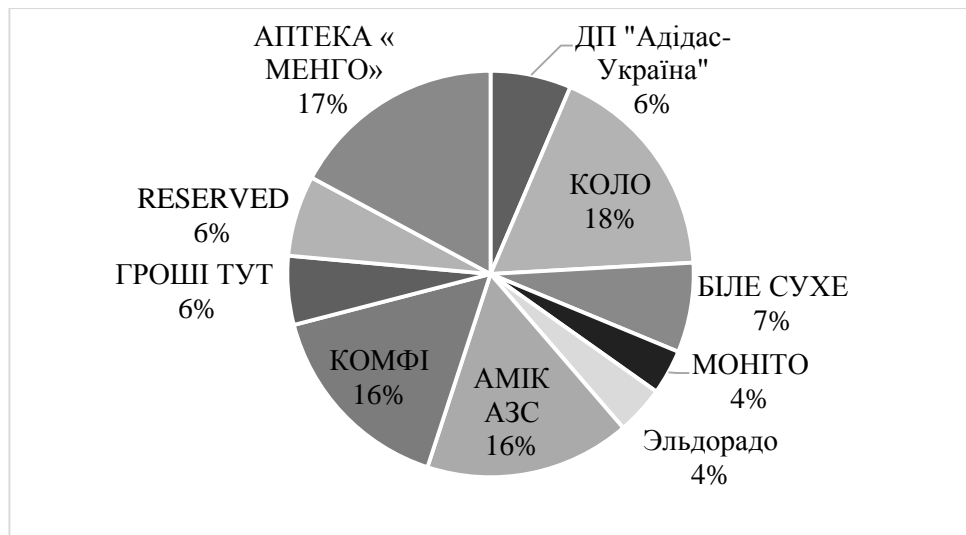


Рисунок 3.1 – Відсоткове вираження середньої кількості заявок протягом 1-го кварталу

Як приклад, розглянемо літній період часу та мережу продуктивних магазинів «КОЛО». Кожен із 13-ти об'єктів на території м. Одеса має різну площу приміщення, клієнтообіг, товарооборот. Тому середній показник кількості заявок протягом 1-го кварталу в середньому складає 25 викликів, при цьому мінімальна кількість викликів дорівнює 12-ти (вул. Середньофонтанська, 19-Б), а максимальна – 35-ти (вул. Пантелеймонівська, 64).

3.2 Організація процесу проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі

З метою визначення найбільш оптимального місця розташування складу, за допомогою додатку Google Maps, визначаємо координати кожного контрагенту компанії. Для цього у Пошук по черзі вводимо адресу кожного магазину, наводимо курсор на позначку, що з'явилася на карті та за допомогою правої кнопки миші відкриваємо віконце, де в першому рядку бачимо точні координати

магазину. Нижче, на рис. 3.2 жовтими позначками відображено координати усіх магазинів.

Місце знаходження розподільчого складу визначається у вигляді координат центру ваги вантажних потоків з врахуванням середнього показника кількості заявок, що надходять з магазинів на їх обслуговування, а також з урахуванням пріоритетності обслуговування магазинів, що розраховані виходячи з пріоритетності мережі, що визначені директором сервісної компанії «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент». Відповідно, так як пріоритетність визначена на мережу, сума добутків координати магазинів та їх середніх показників кількості заявок треба множити на ваговий коефіцієнт пріоритетності мережі.

$$A_x = \frac{\sum_{j=1}^m r_j \sum_{i=1}^n Q_{ij} x_{ij}}{\sum_{j=1}^m r_j \sum_{i=1}^n Q_{ij}} \quad (3.1)$$

$$A_y = \frac{\sum_{j=1}^m r_j \sum_{i=1}^n Q_{ij} y_{ij}}{\sum_{j=1}^m r_j \sum_{i=1}^n Q_{ij}} \quad (3.2)$$

де: A_x, A_y – координати розподільчого складу;

Q_{ij} – середній показник кількості заявок за i -тим магазином j -го клієнта, шт;

r_j – ваговий коефіцієнт пріоритету j -го клієнта;

x_{ij}, y_{ij} – координати i -го магазину j -го клієнта.

Вихідні дані у вигляді координат кожного магазину, які були визначені за допомогою додатку Google Maps та реальної адреси розташування магазинів, та показника середньої кількості заявок за 1 квартал, що були взяті з табл. 3.1, а також вагового коефіцієнту пріоритетності магазинів для розрахунку координат місця знаходження складського приміщення наведено у табл.3.2.

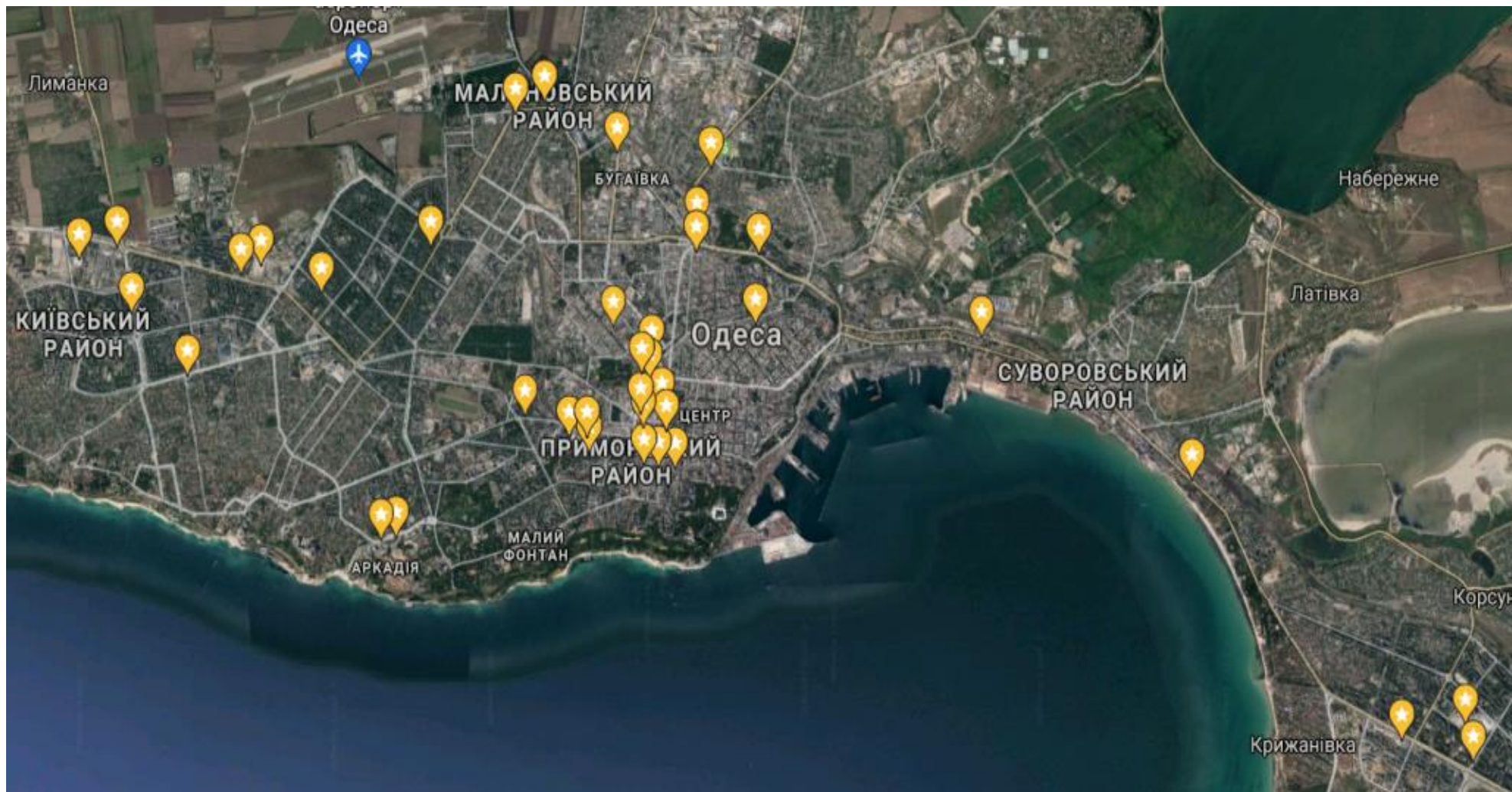


Рисунок 3.2 – Розміщення на карті контрагентів ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» в м. Одеса

Таблиця 3.2 - Координати X_i , Y_i , середня кількість заявок протягом 1 кварталу Q_i та ваговий коефіцієнт магазину за пріоритетом обслуговування r_i

№	Адреса магазину	X_i	Y_i	Q_i	r_i
1	2	3	4	5	6
	ДП "Адідас-Україна"				0,02
1	пр-т Небесной Сотни, 2	46,3963	30,7006	9	
	КОЛО				0,30
2	вул. Канатна, 51	46,4739	30,7473	24	
3	вул. Болгарська, 40	46,4653	30,7168	27	
4	вул. Катериниська 74	46,472	30,7358	23	
5	вул. Середньофонтанська, 19-Б	46,4593	30,7418	12	
6	вул. Костанді, 104-б	46,4059	30,7308	22	
7	вул. Середньофонтанська, 40/1	46,4531	30,738	25	
8	вул. Велика Арнаутська, 27	46,4716	30,7461	17	
9	вул. Канатна, 77	46,4696	30,7461	31	
10	вул. Пушкінська, 58	46,4727	30,7402	26	
11	вул. Генуезька, 3/32	46,4358	30,7544	33	
12	вул. Канатна, 100/1	46,4612	30,7449	22	
13	вул. Мечникова 106/42	46,471	30,7245	25	
14	вул. Пантелеймонівська, 64	46,4695	30,7389	35	
	БІЛЕ СУХЕ				0,02
15	вул. Академіка Філатова, 51	46,4398	30,7035	10	
	МОНІТО				0,02
16	пр-т Небесной Сотни, 2	46,3963	30,7006	5	
	Ельдорадо				0,10
17	вул. Святослава Ріхтера, 126-128	46,4519	30,6801	8	
18	вул. Пантелеймонівська, 88	46,4703	30,7304	4	
19	ул. Академіка Глушка, 17	46,3981	30,7155	5	
20	вул. Новощіпний ряд, 2	46,469	30,7365	7	
21	вул. Семена Палія, 93А	46,5755	30,7967	3	
	АМІК АЗС				0,30
22	Миколаївська дорога, 315	46,5462	30,7456	21	
23	вул. Дальницька, 49	46,4663	30,6867	38	
24	вул.Бугаївська, 6А	46,4767	30,6983	22	
25	вул. Колонтаївська, 58	46,477	30,7085	29	
26	вул. Балківська, 44	46,4856	30,7047	29	
27	пр-т Небесной Сотни, 95	46,3961	30,7073	18	
28	пр-т Небесной Сотни, 4-б	46,4139	30,707	13	
29	Овідіопільська дорога, 8	46,4562	30,6749	21	
30	вул. Михайла Грушевського, 30	46,4788	30,6897	29	
31	вул. Отамана Головатого, 88	46,5163	30,7201	10	

Закінчення таблиці 3.2

1	2	3	4	5	6
32	вул. Академіка Вільямса, 86	46,3906	30,7046	22	
	КОМФІ				0,10
33	пров. Семафорний, 4	46,4618	30,7418	17	
34	пр-т Небесної Сотні, 2	46,4163	30,711	26	
35	вул. Давида Ойстраха, 32	46,5843	30,7938	24	
	ГРОШІ ТУТ				0,10
36	вул. Генерала Бочарова, 47	46,5854	30,8005	6	
37	вул. Преображенська, 85	46,4691	30,7278	7	
38	вул. Варненська, 15	46,4247	30,7127	10	
	RESERVED				0,02
39	вул. Генуезька, 7	46,4326	30,7572	9	
	АПТЕКА «МЕНГО»				0,02
40	вул. Новосельського, 54	46,4852	30,7163	24	

Для проведення розрахунків за формулами (3.1)-(3.2) використовуємо значення координат X_i та Y_i та середній показник кількості заявок Q_i , що наведені у табл. 3.2. Розрахунки проведемо за допомогою MS Excel. Отримані результати склали: $A_x - 46,47772$; $A_y - 30,72204$. Накладаємо отриманий результат на карту, як відображено на рис. 3.3. Відповідно до даних координат за цією адресою знаходиться Одеська ЗОШ № 26 I—III ступенів, а отже розташування складського приміщення тут є неможливим. Варто зазначити, що із практичної точки зору серед усіх районів найбільш придатним є саме Приморський район, але існує декілька проблем: незадовільний стан транспортної інфраструктури, сусідство ультрадорогих маркетів та ТЦ. Даний район є сенс обрати через велику кількість будівельних ринків, що надасть можливість інженерам швидко знаходити необхідний матеріал, а головним фактором стає найбільша кількість об'єктів обслуговування, особливо за мережею продуктових магазинів «КОЛО», які знаходяться на повному комплексному обслуговуванні і мають найбільший пріоритет. Таким чином, на мою думку, пропоную взяти до уваги саме цей район, але при цьому обрати будівлю поруч. Адаптивний варіант місця розташування складу переносимо вулицю Асташкіна: $A_x - 46.47742$; $A_y - 30.72367$ (рис. 3.4).

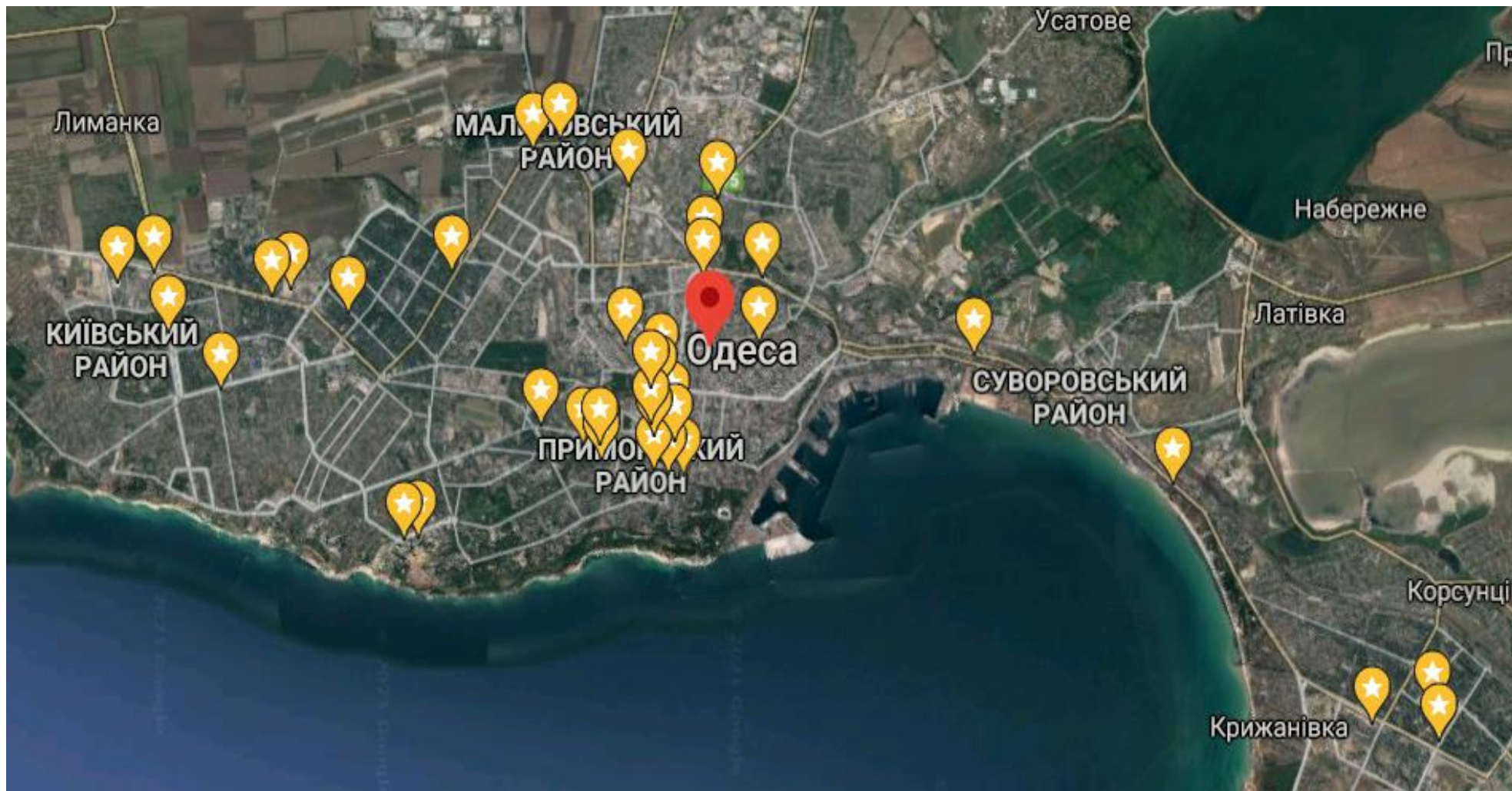


Рисунок 3.3 – Місце розташування складу згідно до розрахунків (Одеська загальноосвітня школа № 26 I—III ступенів)

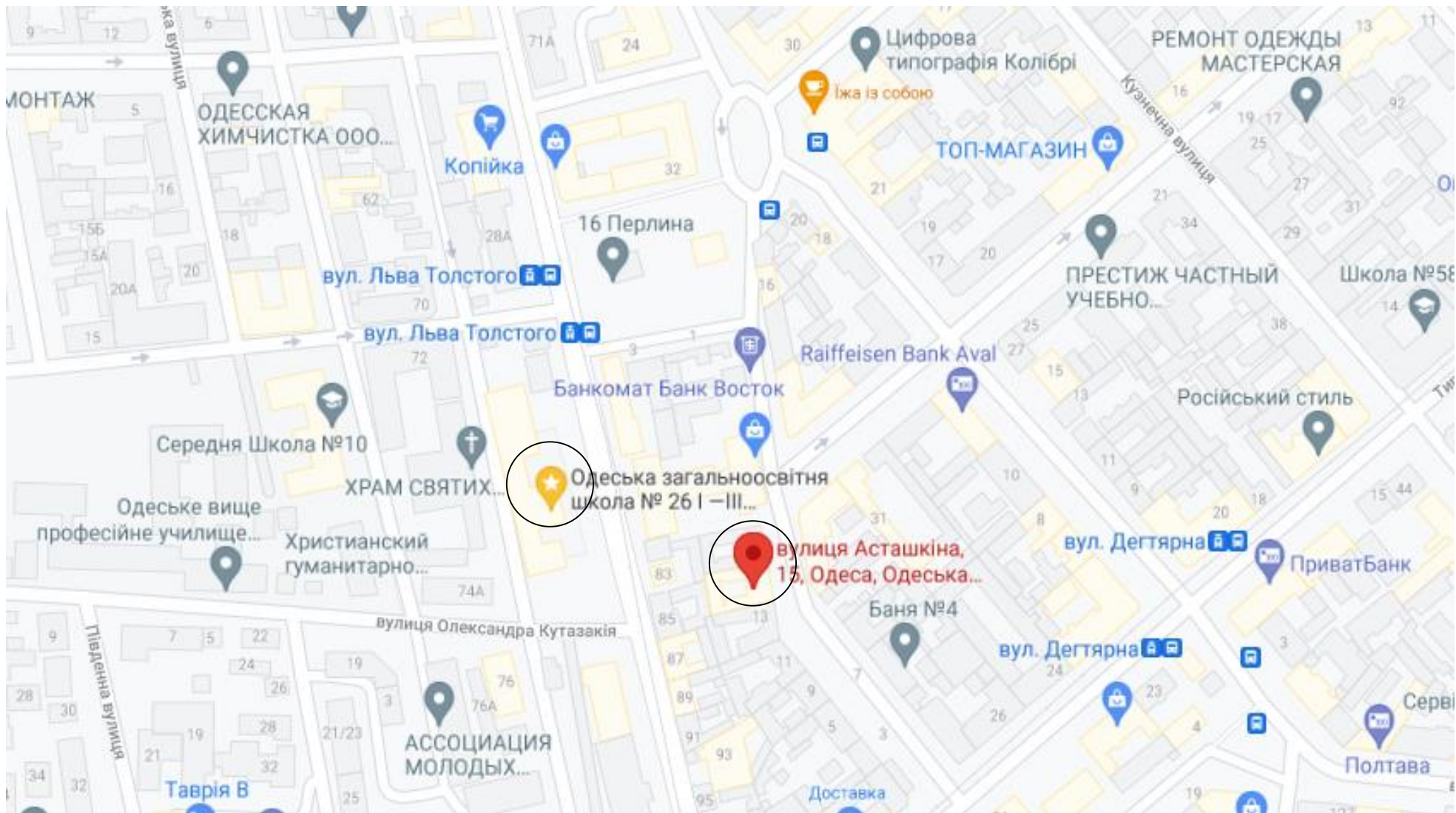


Рисунок 3.4 – Адаптивне місце розташування складу в м. Одеса

Відповідно до адаптивного варіанту, склад матиме наступні переваги:

- близькість до головного транспортного кільця;
- відносно низька вартість оренди і не високі витрати на опалення відповідно;
- можливість проїзду габаритного транспорту;
- приблизно однакова віддаленість до околиць міста;
- наявність паркувальних місць для легкових та вантажних транспортних засобів.

Отже, проведений розрахунок за формулами знаходження оптимального розташування складу для матеріалів в залежності від кількості заявок та пріоритетності мережі надав оптимальний район розташування, однак за рахунок пошуку вільних площ для складського приміщення було зроблене уточнення місця знаходження відповідно до інфраструктури цього району.

Виходячи зі специфікації компанії, найбільш оптимальним буде приміщення, розміром близько 50 м². Саме таке приміщення було знайдено за адресою вул. Асташкіна, 15 (рис. 3.5, 3.6). Однією з переваг стало те, що це будівля старого житлового фонду з ракушняку, отже товщина стін становим близько 80 см, що забезпечує зниження втрати тепла у холодну пору року.

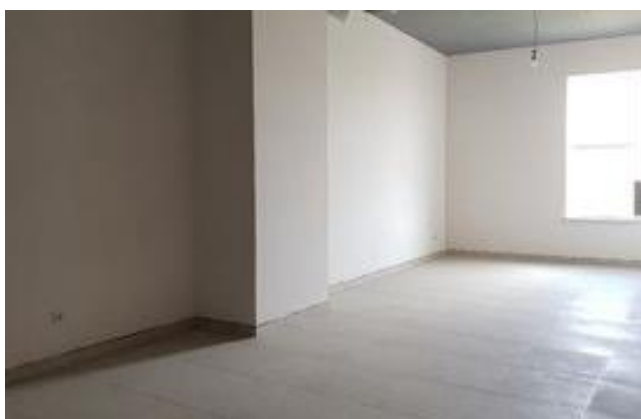


Рисунок 3.5 - Необладнаний склад (1)



Рисунок 3.6 – Необладнаний склад (2)

Таким чином, завдяки розрахункам оптимального місця розрашування складського приміщення, було знайдено найбільш оптимальний варіант для компанії ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» у м. Одесі.

3.3. Економічне обґрунтування проєктного рішення

Для проведення економічного обґрунтування доцільності відкриття складського приміщення для зберігання витратних матеріалів, що необхідні обслуговуючій компанії «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» в м. Одеса виконаємо порівняльний аналіз витрат на утримання такого складу в Одесі та доставку витратних матеріалів за вимогою фахівців одеського філіалу «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент». Порівняльний аналіз буде проводитися за методикою «зроби або купи» (МОВ, Make or buy).

Для початку проаналізуємо статті витрат на утримання складу на наступний квартал. Першою статтею витрат є оренда складського приміщення, яка складається з щомісячних витрат у розмірі 10 000 грн без урахування комунальних платежів.

Наступна стаття витрат – паливо. ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» видає своїм працівникам спеціальну картку на пальне, яка поповнюється щомісячно в середньому на 3 000 грн. Таким чином компанія компенсує витрати на пересування між об'єктами контрагентів та шлях дім-робота-дім. У разі, якщо працівникові не вистачило зазначеної вище суми, він заправляє свій автомобіль за власні кошти. Наприкінці кожного місяця власник картки заповнює спеціальний подорожній лист, у якому вказує:

- номер заявки, поданої відповідним контрагентом;
- кілометраж, який він проїхав;
- адресу магазину (від пункту А до пункту Б).

Крім того нам потрібен складський персонал для роботи на складі. Загалом буде потрібні:

- комірник (1 ос.) – заробітна плата 12 000 грн/міс.;
- обліковець (1 ос.) – заробітна плата 10 000 грн/міс.

У зв'язку із неможливістю належного зберігання запасів та роботи облікового персоналу у не обладнаному приміщенні необхідно провести ремонтні роботи на складі та обладнати його для зберігання продукції. Тому відділом матеріально-технічного забезпечення було придбано стелажі, столи, стільці, шафи та інший необхідний матеріал (рис. 3.7, 3.8).



Рисунок 3.8 – Зона зберігання дрібних деталей



Рисунок 3.9 – Зона зберігання габаритних комплектуючих

Зведемо витрати на власний склад у табл. 3.3.

Розглянемо тепер витрати на доставку та забезпечення персоналу одеського філіалу «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» матеріалами для вчасного проведення ремонту.

Доставка здійснюється здебільшого товару, що не можливо закупити на будівельних ринках або будівельних магазинів в Одесі. Середні витрати в місяць на доставку складають 60 000 грн, з них витрати на доставку з інших складів компанії складають 45 000 грн.

Таблиця 3.3 – Витрати, що пов'язані з обладнанням власного складу

Показник	Витрати за визначений період, грн			Всього
	Перший місяць	Другий місяць	Третій місяць та подальші	
1	2	3	4	5
Обладнання складу				358750,00
Оренда приміщення	10430,18	10215,12	10752,76	31398,05
Паливо	7561,81	7405,90	7795,69	22763,41
Персонал	22000	22000	22000	66000

Загалом, малі комплектуючі закуповуються персоналом на найближчих будівельних ринках та будівельних магазинах на 30% дорожче від вартості, яка обліковується на аналогічні комплектуючі на складах ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент».

Зведемо описані вище дані в табл. 3.4.

Таблиця 3.4 – Середні витрати на доставку комплектуючих в Одесу або їх закупівлю в найближчих будівельних магазинах / ринках, грн / міс.

№ з/п	Характеристика витрат	Розмір середніх витрат, грн/міс
1	2	3
1.	Термінова доставка комплектуючих з найближчих складів ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» в Україні в Одесу	45 000
2.	Закупівля малих комплектуючих на одеських будівельних ринках / магазинах	70 000
3.	Загалом	115 000

Таким чином, початкові витрати (інвестиції), що потрібні для обладнання складу становлять 318 750 грн (див. табл. 3.3). Щомісячні витрати на утримання складу складаються з витрат на оренду приміщення, оплату праці персоналу та витрати на паливо та в середньому складають 40 053,82 грн (див. табл. 3.3).

Вигодами проекту стануть відсутність необхідності теормінової закупівлі та доставки комплектуючих з найближчих складів ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» по території України в Одесу, а також 30% від вартості закупівлі малих комплектуючих на одеських будівельних ринках / магазинах, адже тепер ці комплектуючі будуть зберігатися на складі та доставлятися разом з різними іншими комплектуючими великими партіями з центрального складу.

На основі отриманих даних щодо початкових інвестицій, а також вигід та витрат проекту визначемо внутрішню чистої поточної вартості проекту (*NPV*) [37], внутрішньої норми прибутку (*IRR*) [35], а також дисконтованого терміну окупності (*DPP*) за формулами (3.3) – (3.5) [36].

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{D_t - B_t}{(1+i)^t}, \quad (3.3)$$

де D_t – вигоди проекту в період t ;

B_t – витрати на проект у період t ;

i – ставка дисконту;

n – тривалість (строк життя) проекту.

$$IRR = A + \frac{a(B - A)}{(a - b)}, \quad (3.4)$$

де A – величина ставки дисконту, при якій *NPV* позитивна;

B – величина ставки дисконту, при якій *NPV* негативна;

a – величина позитивної *NPV*, при величині ставки дисконту A ;

b – величина негативної *NPV*, при величині ставки дисконту B .

$$DPP = \sum_{t=1}^n \frac{D_t - B_t}{(1+i)^t} \geq I_0, \quad (3.5)$$

де I_0 – початкові інвестиції в нульовий період.

Використаємо ставку дисконту для цього проекту на рівні 14% річних. В зв'язку з тим, що проект розраховується на щомісячній основі, необхідно привести ставку дисконту до щомісячної, для чого використаємо формулу (3.6).

$$i_m = \sqrt[12]{1+i} - 1. \quad (3.6)$$

Наведемо в табл. 3.5 порядок розрахунку NPV зі ставкою дисконту у розмірі 14% річних.

Таблиця 3.5 – Чиста поточна вартість проекту при ставці дисконту 14% річних

№ з/п	Період, t	Вигоди, D_t , грн	Витрати, B_t , грн	Чистий грошовий потік, $D_t - B_t$, грн.	$\frac{1}{(1+i_m)^t}$	Дисконтований грошовий потік, грн $\frac{(D_t - B_t)}{(1+i_m)^t}$
1.	0	115000,00	398741,99	-283741,99	1,000	-283741,99
2.	1	115000,00	39621,02	75378,98	0,989	74560,39
3.	2	115000,00	40548,45	74451,55	0,978	72843,30
4.	3	115000,00	40548,45	74451,55	0,968	72052,25
5.	4	115000,00	40548,45	74451,55	0,957	71269,79
6.					$NPV =$	6983,73

У зв'язку з тим, що поточна вартість проекту NPV дорівнює позитивному значенню, отже проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібною торгівлі є економічно доцільним для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» та таким, що окупається, а дисконтований термін окупності при цьому становить 4 місяців та 27 днів.

Для визначення внутрішньої норми прибутку IRR скористаємося наведеною вище формулою (3.4), для цього варто визначити, від'ємне значення NPV проекту та ставку дисконту для нього. Це можливо методом підбору ставки дисконту та розрахунку в заготовленому файлі Excel розрахунку NPV . Виберемо

ставку дисконту на рівні 35 % річних, результат *NPV* складе від’ємне значення на рівні «- 2 971,16 грн» (табл. 3.6).

Таблиця 3.6 – Чиста поточна вартість проекту при ставці дисконту 35% річних

№ з/п	Період, t	Вигоди, D_t , грн	Витрати, B_t , грн	Чистий грошовий потік, $D_t - B_t$, грн.	$\frac{1}{(1+i_m)^t}$	Дисконтований грошовий потік, грн $\frac{(D_t - B_t)}{(1+i_m)^t}$
1.	0	115000,00	398741,99	-283741,99	1,000	-283741,99
2.	1	115000,00	39621,02	75378,98	0,975	73517,23
3.	2	115000,00	40548,45	74451,55	0,951	70819,27
4.	3	115000,00	40548,45	74451,55	0,928	69070,13
5.	4	115000,00	40548,45	74451,55	0,905	67364,20
6.					<i>NPV</i> =	-2971,16

Отже, використовуючи дані табл. 3.5 та 3.6 проведемо розрахунок внутрішньої норми прибутку: $IRR = 14\% + (35\% - 14\%) / (6\ 983,73 - (-2\ 971,16)) = 29\%$.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що ставка дисконту може досягти 29% річних для того щоб запропонований проект з оренди складського приміщення в м. Одеса для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» самоокупився.

3.4 Висновки до розділу 3

Одеса поділена на три головних райони: Суворовський, Ліманка (Київський та Малиновський) та Приморський (м. Одеса).

Враховуючи напрямок діяльності ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» - надання послуг у сфері побутового ремонту об’єктів роздрібної

торгівлі, зазначимо, що складське приміщення є необхідним для зберігання запасних частин, використовуваних для виконання аварійних та планових заявок від контрагентів.

З метою виявлення потреби у складському приміщенні, було визначено середньоарифметичний показник кількості заявок протягом одного кварталу, розрахунок якого було проведено шляхом ділення суми кількості поданих контрагентом заявок по і-му магазину на місяць на три. Оскільки спрогнозувати точну кількість поданих заявок неможливо, було складено відсоткове вираження середньої кількості заявок протягом одного кварталу.

Наступним кроком було визначення місця знаходження складу у вигляді координат центру ваги вантажних потоків з врахуванням середнього показника кількості заявок, що надходять з магазинів на їх обслуговування, а також з урахуванням пріоритетності обслуговування магазинів, що розраховані виходячи з пріоритетності мережі, що визначені директором сервісної компанії «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент». Відповідно, так як пріоритетність визначена на мережу, сума добутків координати магазинів та їх середніх показників кількості заявок треба множити на ваговий коефіцієнт пріоритетності мережі.

Вихідні дані у вигляді координат кожного магазину, які були визначені за допомогою додатку Google Maps та реальної адреси розташування магазинів, та показника середньої кількості заявок за 1 квартал, а також вагового коефіцієнту пріоритетності магазинів для розрахунку координат місця знаходження складського приміщення.

Після накладання отриманих координат на карту було виявлено, що за цією адресою знаходиться Одеська загальноосвітня школа № 26 I-III ступенів, а отже розташування складського приміщення за отриманими даними було неможливим.

Виходячи зі специфікації компанії, найбільш оптимальним буде приміщення, розміром близько 50 м². Саме таке приміщення було знайдено за адресою вул. Асташкіна, 15.

Було проведено порівняльний аналіз за методикою «зроби або купи» (МОВ, Make or buy) та розраховані наступні показники:

- витрати, що пов'язані з обладнанням власного складу;
- середні витрати на доставку комплектуючих в Одесу або їх закупівлю в найближчих будівельних магазинах / ринках, грн / міс.;

А також було визначено, що поточна вартість проекту *NPV* дорівнює позитивному значенню, отже проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі є економічно доцільним для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» та таким, що окупається, а дисконтований термін окупності при цьому становить 4 місяців та 27 днів.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що ставка дисконту може досягти 29% річних для того щоб запропонований проєкт з оренди складського приміщення в м. Одеса для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» самоокупився.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Теоретична частина дипломної роботи була присвячена аналізу навчальної та наукової літератури щодо організації логістичних процесів на обслуговуючому підприємстві.

Логістичні процеси відбуватимуться через логістичну інфраструктуру. Правильність дій того чи іншого логістичного процесу, визначають встановленими стандартами, або обраним набором значень змінних. Завдяки цьому і з'явилася велика кількість рішень та моделей, що зображують стани логістичного процесу.

Підсумовуючи, можна виділити, що побудова логістичного процесу, грає визначну роль у організації логістичної підтримки, та швидкості її реалізації. Для оптимізації логістичного циклу в цілому використовують наукові підходи до оптимізації логістичної діяльності.

Формування системи логістичного сервісу включає в себе вирішення проблем стосовно пошуку оптимального рівня логістичного сервісу при оптимальному рівні витрат. Саме тому, було детально розглянуто даний процес.

Важливим критерієм, що дозволяє оцінити систему сервісу, як з позиції постачальника, так і з позиції одержувача послуг, є рівень логістичного обслуговування.

Кількість і типи КРІ можуть варіюватися в залежності від підприємства, але принцип залишається незмінним - КРІ повинні відповідати як виробничим цілям - КРІ, так і конкретним видам виконуваних видів обслуговування.

У другому розділі дипломної роботи було проаналізовано діяльність ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» та визначено, що це одна з найбільших в Україні незалежних обслуговуючих компаній та єдина, яка власними штатними фахівцями забезпечує національне покриття. Заснована 02 липня 2014 року зі штаб-квартирою у місті Києві.

Варто зазначити, що серед виробничих показників найбільш важливими є кількість контрагентів та точок за контрагентами, яких обслуговує компанія, кількість заявок з кожної точки, а також рівень сервісу, який показує якість обслуговування. Динаміка свідчить про те, що у 2019 році відбувся спад за кожним з показників, порівняно із попереднім, 2018 роком. Але у 2020 р. ситуація почала покращуватись: підписано угоди з новими контрагентами, що призвело до збільшення точок обслуговування та кількості заявок відповідно.

З маркетингової стратегії компанія повинна зосередитися на виявленні унікальних торгових пропозицій. Наприклад, таких як: найвища якість, найменша вартість або унікальність ідеї. Проте, їх недостатньо, оскільки ефективність маркетингової стратегії компанії прямо залежать від здатності керівництва повідомляти про певні унікальні торгові пропозиції.

Показники рентабельності станом на 2020 рік мають негативну динаміку, що свідчить про падіння ефективності діяльності підприємства. Компанії слід використовувати як наявні внутрішні можливості підвищення ефективності роботи суб'єкта господарювання, так і пристосовуватися до зовнішніх впливів. Внутрішніми факторами підвищення рентабельності є організаційно-управлінські чинники, матеріально-технічні чинники, фінансові чинники, кадрові чинники. Щодо зовнішніх чинників, то сюди можна віднести адміністративні, зовнішньоекономічні, ринкові чинники.

Одним з основних процесів, в компанії є алгоритм опрацювання заявок від кожного контрагенту та визначення їх пріоритетності.

У третьому розділі дипломної роботи було проведено обґрунтування рішення щодо необхідності перепроєктування логістичних процесів для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент».

Зазначимо, що Одеса поділена на три головних райони: Суворовський, Ліманка (Київський та Малиновський) та Приморський (м. Одеса).

Враховуючи напрямок діяльності ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» - надання послуг у сфері побутового ремонту об'єктів роздрібною торгівлі, зазначимо, що складське приміщення є необхідним для зберігання

запасних частин, використовуваних для виконання аварійних та планових заявок від контрагентів.

З метою виявлення потреби у складському приміщенні, було визначено середньоарифметичний показник кількості заявок протягом одного кварталу, розрахунок якого було проведено шляхом ділення суми кількості поданих контрагентом заявок по і-му магазину на місяць на три. Оскільки спрогнозувати точну кількість поданих заявок неможливо, було складено відсоткове вираження середньої кількості заявок протягом одного кварталу.

Наступним кроком було визначення місця знаходження складу у вигляді координат центру ваги вантажних потоків з врахуванням середнього показника кількості заявок, що надходять з магазинів на їх обслуговування, а також з урахуванням пріоритетності обслуговування магазинів, що розраховані виходячи з пріоритетності мережі, що визначені директором сервісної компанії «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент». Відповідно, так як пріоритетність визначена на мережу, сума добутків координати магазинів та їх середніх показників кількості заявок треба множити на ваговий коефіцієнт пріоритетності мережі.

Вихідні дані у вигляді координат кожного магазину, які були визначені за допомогою додатку Google Maps та реальної адреси розташування магазинів, та показника середньої кількості заявок за 1 квартал, а також вагового коефіцієнту пріоритетності магазинів для розрахунку координат місця знаходження складського приміщення.

Після накладання отриманих координат на карту було виявлено, що за цією адресою знаходиться Одеська загальноосвітня школа № 26 I-III ступенів, а отже розташування складського приміщення за отриманими даними було неможливим.

Виходячи зі специфікації компанії, найбільш оптимальним буде приміщення, розміром близько 50 м². Саме таке приміщення було знайдено за адресою вул. Асташкіна, 15.

Було проведено порівняльний аналіз за методикою «зроби або купи» (МОВ, Make or buy) та розраховані наступні показники:

- витрати, що пов'язані з обладнанням власного складу;
- середні витрати на доставку комплектуючих в Одесу або їх закупівлю в найближчих будівельних магазинах / ринках, грн / міс.;

А також було визначено, що поточна вартість проекту *NPV* дорівнює позитивному значенню, отже проектування логістичної підтримки побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі є економічно доцільним для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» та таким, що окупається, а дисконтований термін окупності при цьому становить 4 місяців та 27 днів.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що ставка дисконту може досягти 29% річних для того щоб запропонований проєкт з оренди складського приміщення в м. Одеса для ТОВ «Техпідтримка Фасіліті Менеджмент» самоокупився.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гордона М. П. Ринок і логістика [Текст]/ За редакцією М. П. Гордона. – М.: Економіка, 1993
2. Григорак М.Ю. Логістика постачання, виробництва і дистрибуції [Текст]: навч. посібник / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь, О.К. Катерна, К.М. Молчанова. – К.: НАУ, 2017 – 364 с.
3. Григорак М.Ю. Системний підхід у логістиці [Текст]: навч. посібник / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь, О.Є. Соколова. – Навчальний посібник. – К.: Логос, 2013. – 308 с.
4. Григорак М.Ю., Карпунь О.В. Логістичне обслуговування: [Текст] : навч. посіб. / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь – К.: НАУ, 2007. – 160 с.
5. Дудар Т. Г., Волошин Р. В. Основи логістики [Текст]: Навч. посіб. -К.: Центр учбової літератури, 2012. - 176 с.
6. Економіка логістики [Текст] / Є. В. Крикавський, О. А. Похильченко, Н. В. Чернописька та ін.; за заг. ред. Є. В. Крикавського, О. А. Похильченко. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2014. – 640 с.
7. Економіка логістичних систем [Текст]: монографія / М. Васелевський, І. Білик, О. Дейнега та ін.; за наук. ред. Є. Крикавського, С. Кубіва. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2012. – 596 с.
8. Економіка підприємства [Текст]: підручник / за заг. ред. С.Ф. Покропивного. – К.: Вид-во КНЕУ, 2010. – 528 с.
9. Електронний бот OPENDATABOT [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://opendatabot.ua/c/39280490>.
10. Забуранна Л.В. Логістичне управління підприємством: сутність та передумови розвитку [Текст]/ Л.В. Забуранна // Сталий розвиток економіки. – 2010. – № 7. – С. 120–123.
11. Інженерно-технічні системи обладнання. Климатичні системи та обладнання [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу:

https://video-praktik.ru/klimat_sistemy.html.

12. Інфрост. Холодильне обладнання [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.infrost.com.ua/articles/refrigeration equip.html>.

13. Карпунь О.В. Концептуальний підхід до оптимізації рівня обслуговування клієнтів компанії [Текст]/ О.В. Карпунь // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту: Серія «Економіка і управління». – Вип. 29. – К.: ДЕГУТ, 2014. – С. 234-240. Карпунь О.В. Концептуальні підходи до організації взаємодії з постачальниками [Текст]/ О.В. Карпунь // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту: Серія «Економіка і управління». – Вип. 34. –К.: ДЕГУТ, 2015. – С. 269-277.

14. Карпунь О.В. Підвищення ефективності відносин з клієнтами компаній на засадах логістики [Текст]/ International Scientific-Practical Conference from Baltic to Black Sea: National Models of Economic Systems: Conference Proceedings, March 25, 2016. Riga: Baltija Publishing. – P. 108-111.

15. Ключевые показатели эффективности обслуживания [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <file:///C:/Users/veron/Downloads/KPI%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B21.pdf>.

16. Крикавський Є. В. Логістика. Основи теорії [Текст] / Є. В. Крикавський. – 2-ге вид., допов. і переробл. – Львів: Нац. ун-т «Львівська політехніка» ; «ІнтелектЗахід», 2013. – 456 с.

17. Крикавський Є. В. Логістичні системи [Текст] / Є.В. Крикавський, Н.В. Чернописька. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2012. – 264 с.

18. Крикавський Є.В. Логістичне управління [Текст] / Є.В. Крикавський. – Львів : Львівська політехніка, 2005. – 684 с.

19. Кулик В.А., Григорак М.Ю., Костюченко Л.В. Логістичний менеджмент [Текст]: Навчальний посібник. – К.: Логос, 2013. – 268 с.

20. Менеджмент качества [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: https://www.kpms.ru/General_info/Just_in_Time.htm.
21. Миротин, Л. Б. Логистика: Обслуживание потребителей [Текст] /Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев, А.Г. Касенов. -М.: ИНФРА-М, 2002. - 188 с.
22. Нініч В.З. Вибір місцерозташування складу компанії із надання послуг у галузі побутового ремонту об'єктів роздрібної торгівлі [Текст]// Політ. Сучасні проблеми науки: тези доповідей XXI Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених . – Національний авіаційний університет. – Київ, 2021. - С. 76-78.
23. Обслуговування холодильного обладнання [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/obslugovuvannya-kholodilnogo-obladnannya>.
24. Окландер М.А. Логістика [Текст] / М.А. Окландер. – К. : ЦУЛ, 2008. – 346 с.
25. Офіційний веб-портал / Об'єкти інфраструктури підприємства [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://krmisto.gov.ua/ua/assocbusiness/detail/id/86.html>.
26. Офіційний сайт Adidas-Україна [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.adidas.ua/>.
27. Офіційний сайт групи компаній «Рецептіка» [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://resertika.ua/o-nas>.
28. Офіційний сайт магазинів одягу «RESERVED» [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.nothingtowear.com.ua/shopping/reserved/>.
29. Офіційний сайт мережі автозаправних станцій «АМІК» [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://amicenergy.com.ua/ua/amic/>.
30. Офіційний сайт мережі магазинів напоїв «БІЛЕ СУХЕ» [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://bilesuhe.com.ua/pro-kompaniiu/>.
31. Офіційний сайт мережі побутової техніки «Ельдорадо» [Електронний

- ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://rau.ua/novyni/top-20-eldorado/>.
32. Офіційний сайт мережі побутової техніки «КОМФІ» [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://comfy.ua/ua/aboutus.html>.
33. Офіційний сайт мережі продуктових магазинів «КОЛО» [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://kolomarket.com.ua/ru/>.
34. Порядок розрахунку внутрішньої норми рентабельності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://helpiks.org/5-7693.html>.
35. Порядок розрахунку дисконтованого періоду окупності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://monetary-flow.com/yak-viznatchiti-okupnsty-ta-efektivnsty-nvestitsy/>.
36. Порядок розрахунку чистої приведеної вартості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://epi.cc.ua/chistaya-privedennaya-stoimost.html>.
37. Родников, А.Н. Логистика [Текст]: терминолог. словарь. / А.Н. Родников. - 2-е изд. испр. и доп. -М.: ИНФРА-М, 2000. - 352 с.
38. Савченко Л.В. Оптимізація логістичних рішень [Текст]: Навчальний посібник. – К.: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2013. – 328 с.
39. Смерічевська С. В., Жаболенко М. В., Маловичко С. В. Маркетинг і логістика: концептуальні основи та стратегічні рішення. Навчальний посібник в схемах і таблицях (для організації самостійної роботи студентів) [Електронний ресурс]/ За заг.ред. С. В. Смерічевської. Львів, «Магнолія - 2006», 2013. 552с. – Режим доступу: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/38702>.
40. Современная логистика [Текст]/ Д. Джонсон, Д.Ф. Вуд, Д.Л. Вордлоу, П.Р. Мэрфи-мл.; пер. с англ. А. И. Мороза, С. Г. Тригуб и др. - 7-е изд. - М.: Вильямс, 2002. - 615 с.
41. Технічне обслуговування кліматичного обладнання [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.metobr-expo.ru/ru/articles/2016/tehnicheskoe-obsluzhivanie-tehnologicheskogo-oborudovaniya/>.
42. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Водопостачання і каналізація [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу:

<https://tehpod.com.ua/ua/vodopostachannya-i-kanalizatsiya>.

43. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Електромонтажні роботи [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/elektromontazhni-roboty>.

44. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Кліматичні системи: монтаж та обслуговування [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/klimatichni-sistemi-montazh-i-obslugovuvannya>.

45. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Обслуговування техніки для миття підлоги [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/obslugovuvannya-tekhniki-dlya-mittya-pidlogi>.

46. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Обслуговування технологічного обладнання [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/obslugovuvannya-tehnologichnogo-obladnannya>.

47. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Оздоблювальні роботи [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/ozdoblyvalni-roboty>.

48. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Ремонт та складання меблів [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/remont-ta-skladannya-mebliv>.

Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Слюсарні роботи [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua/slyusarni-roboty>.

49. Техпідтримка Фасіліті Менеджмент. Фасіліті-менеджмент і комплексне обслуговування нерухомості [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://tehpod.com.ua/ua>.

50. Тюріна Н.М. Логістика [Текст]: Навч. посіб./ Гой І.В. Бабій І.В. – Київ Центр учбової літератури, 2015. – 392с.

51. Management.com.ua [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.management.com.ua/partners/2019/09/13/obsluzhivanie-kommercheskoj-nedvizhimosti-fasiliti-menedzhment/>.

52. Ves4i.com.ua [Електронний ресурс] – 2021. – Режим доступу до ресурсу:
<https://ves4i.com.ua/Mohito>.

Додаток А

Фінансові показники ТОВ «Техпідтримка фасіліті менеджмент» за 2018 рік

Дата (рік, місяць, число)
за

Підприємство ТОВ "ТЕХПІДТРИМКА ФАСІЛІТІ МЕНЕДЖМЕНТ"
ЄДРПОУ

(найменування)

ДОКУМЕНТ ПРИЙНЯТО

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід) за Рік 2018 р.
Форма N2 Код за ДКУД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	75 693	57 986
<i>Чисті зароблені страхові премії</i>	<i>2010</i>	-	-
<i> премії підписані, валова сума</i>	<i>2011</i>	-	-
<i> премії, передані у перестраховування</i>	<i>2012</i>	-	-
<i> зміна резерву незароблених премій, валова сума</i>	<i>2013</i>	-	-
<i> зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій</i>	<i>2014</i>	-	-
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(60 807)	(48 643)
<i>Чисті понесені збитки за страховими виплатами</i>	<i>2070</i>	-	-
Валовий:	2090	14 886	9 343
прибуток	2095	(-)	(-)
збиток	2095	(-)	(-)
<i>Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань</i>	<i>2105</i>	-	-
<i>Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів</i>	<i>2110</i>	-	-
<i> зміна інших страхових резервів, валова сума</i>	<i>2111</i>	-	-
<i> зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах</i>	<i>2112</i>	-	-
Інші операційні доходи	2120	14	1
<i>у тому числі: дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю</i>	<i>2121</i>	-	-
<i> дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції</i>	<i>2122</i>	-	-
<i> дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування</i>	<i>2123</i>	-	-
Адміністративні витрати	2130	(8 926)	(5 851)
Витрати на збут	2150	(14)	(-)
Інші операційні витрати	2180	(287)	(293)

Продовження дод. А

<i>у тому числі:</i> <i>витрати від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю</i>	2181	-	-
<i>витрати від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції</i>	2182	-	-
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	5 673	3 200
збиток	2195	(-)	(-)
Доход від участі в капіталі	2200	-	-
Інші фінансові доходи	2220	32	-
Інші доходи	2240	-	-
<i>у тому числі:</i> <i>дохід від благодійної допомоги</i>	2241	-	-
Фінансові витрати	2250	(16)	(18)
Втрати від участі в капіталі	2255	(-)	(-)
Інші витрати	2270	(-)	(-)
<i>Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті</i>	2275	-	-

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	5 689	3 182
збиток	2295	(-)	(-)
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	(1 024)	(587)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	4 665	2 595
збиток	2355	(-)	(-)

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	-	-
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	-	-
Накопичені курсові різниці	2410	-	-
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	-	-
Інший сукупний дохід	2445	-	-
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	-	-
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	-	-
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	-	-

Закінчення дод. А

Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	4 665	2 595
---	------	-------	-------

ІІІ. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	31 197	18 912
Витрати на оплату праці	2505	7 739	5 869
Відрахування на соціальні заходи	2510	1 724	1 298
Амортизація	2515	417	197
Інші операційні витрати	2520	22 656	28 218
Разом	2550	63 733	54 494



ЕП Пасічник Д.В.

Пасічник Дмитро Віталійович

ЕП Шевченко С.А.

Шевченко Сергій Анатолійович

Додаток Б

Фінансові показники ТОВ «Техпідтримка фасіліті менеджмент» за 2017 рік

Підприємство **ТОВ "ТЕХПІДТРИМКА ФАСІЛІТІ МЕНЕДЖМЕНТ"** за ЄДРПОУ
 Територія Україна за КОАТУУ
 Організаційно-правова форма господарювання Товариство з обмеженою відповідальністю за КОПФГ

ДОКУМЕНТ ПРИЙНЯТО

Вид економічної діяльності Ремонт і технічне обслуговування електричного устаткування за КВЕД Середня кількість працівників 174

Адреса, телефон вулиця КУРЕНІВСЬКА, буд. 16-В, м. КИЇВ, 04073 5027939

Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака (окрім розділу IV Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) (форма №2), грошові показники якого наводяться в гривнях з копійками) Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці): за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку за міжнародними стандартами фінансової звітності

Баланс (Звіт про фінансовий стан) на 31 грудня 2017 р.

Форма №1 Код за ДКУД

1801001

А К Т И В	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	-	-
первісна вартість	1001	1	1
накопичена амортизація	1002	1	1
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1	10
Основні засоби	1010	1 448	1 101
первісна вартість	1011	1 846	1 914
знос	1012	398	813
Інвестиційна нерухомість	1015	-	-
Первісна вартість інвестиційної нерухомості	1016	-	-
Знос інвестиційної нерухомості	1017	-	-
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Первісна вартість довгострокових біологічних активів	1021	-	-
Накопичена амортизація довгострокових біологічних активів	1022	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	-	-
інші фінансові інвестиції	1035	-	-
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	-	-
Відстрочені податкові активи	1045	-	-

Закінчення дод. Б

Гудвіл	1050	-	-
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	-	-
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	1 449	1 111
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	9 764	14 564
Виробничі запаси	1101	9 764	14 564
Незавершене виробництво	1102	-	-
Готова продукція	1103	-	-
Товари	1104	-	-
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Депозити перестраховання	1115	-	-
Векселі одержані	1120	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	1 852	2 098
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	276	646
з бюджетом	1135	-	4
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками з нарахований доходів	1140	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками із внутрішніх розрахунків	1145	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	69	123
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	1 495	416
Готівка	1166	-	-
Рахунки в банках	1167	1 495	416
Витрати майбутніх періодів	1170	40	10
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	-	-
у тому числі в:			
резервах довгострокових зобов'язань	1181	-	-
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	-	-
резервах незароблених премій	1183	-	-
інших страхових резервах	1184	-	-
Інші оборотні активи	1190	790	916
Усього за розділом II	1195	14 286	18 777
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-
Баланс	1300	15 735	19 888