

## ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Руденко Владислава

*Національний авіаційний університет, Київ  
Науковий керівник – Суворова І.М., к.е.н., доц*

Ключові слова: логістичне обслуговування, споживач, підприємство

Для успішного функціонування на ринку підприємства повинні підтримувати постійний контакт зі своїми споживачами, вивчаючи їх запити та задовольняючи їх потреби. Споживач є ключовим чинником, що формує вимоги до системи обслуговування. Актуальність проблеми полягає в тому, що логістичне обслуговування споживачів в наш час є не досить досконалим та має певні проблеми і недоліки. Можемо зазначити, що пов'язано це передусім з невдалим використанням принципів логістики в управлінні логістичним обслуговуванням, що потребує удосконалення існуючої системи логістичного обслуговування споживачів.

Логістичне обслуговування (або логістичний сервіс) - це важлива складова обслуговування споживача, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів за якнайнижчих сукупних витрат та гарантованого отримання клієнтом відповідного товару, відповідної кількості, в певному місці, певний час і за певною ціною [1]. Також, це унікальний комплекс нематеріальних послуг, який супроводжує постачання товарів для максимального задоволення клієнтів найбільш оптимальним із точки зору витрат способом. Логістичний сервіс нерозривно пов'язаний із розподілом і представляє собою послуги, що надаються в процесі поставки товарів [2]. Головним споживачем логістичного обслуговування (сервісу) є споживач матеріального потоку або готової продукції.

Формування систем логістичного обслуговування засноване на використанні певних методологічних принципів і методичних підходів, з яких виділяють шість основних: обов'язковість пропозиції (будь-який товар в процесі продажу обов'язково супроводжується рівнем сервісу); необов'язковість використання (рішення про ступінь використання сервісу повинен приймати сам покупець); еластичність (набір послуг повинен бути максимально здатним до різноманітних комбінацій); зручність (логістичні послуги повинні бути максимально підлаштовані під потреби 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) [3].

В класичному розумінні система логістичного обслуговування споживачів має наступний вигляд (рис. 1)



Рис.1 Система логістичного обслуговування споживачів

У процесі організації логістичного обслуговування необхідно враховувати, який саме рівень сервісу дають логістичній системі максимізація прибутку та мінімізація логістичних витрат. Узагальнюючи, можна сказати, що логістичне обслуговування – це сукупність логістичних операцій із матеріальними, інформаційними та фінансовими потоками, які забезпечують максимальне задоволення попиту споживачів у процесі управління логістичними потоками [4].

### Висновок

Логістичне обслуговування споживачів у сучасних умовах функціонування логістичних систем має певні проблеми та недоліки. Пов'язано це передусім із відсутністю належної логістичної інфраструктури і техніки, браком кваліфікованих кадрів, відсутністю належного фінансування та, нарешті, недосконалим використанням принципів логістики в управлінні логістичним обслуговуванням. Отже, завдяки оптимізації та покращення системи логістичного обслуговування споживачів підприємства зможуть збільшити прибутки, залучити нових клієнтів, підвищити імідж та збільшити свої конкурентні переваги.

### Список використаних джерел:

1. Чухрай Н.І. Логістичне обслуговування: [підручник] / Н.І. Чухрай. – Львів: Львівська політехніка, 2006. – 292 с.
2. Гайдабрус Н.В. Аналіз сервісу як складової логістичного забезпечення інноваційної діяльності підприємства / О.А. Біловодська, Н.В. Гайдабрус // Проблеми науки. – 2013. – № 2(146). – С. 37–44.
3. Сток Дж.Р. Стратегічне управління логістикою / Дж.Р. Сток, Д.М. Ламберт. – М.: Инфра-М, 2005. – 830 с.
4. Войтович С.Я. Особливості застосування логістичного управління на підприємствах сфери послуг / С.Я. Войтович, О.О. Войтович // Логістика: теорія та практика. – 2011. – № 1. – С. 37–42.