

ВИЯВЛЕННЯ СУЧАСНИХ ПРОБЛЕМ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

Севост'янова А.В., Національний транспортний університет, Київ, Україна, sevostianova1607@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7693-0648

Новікова А.С., Національний транспортний університет, Київ, Україна, nastya.310398@ukr.net, orcid.org/0000-0002-1050-2464

IDENTIFICATION OF MODERN PROBLEMS OF LOGISTICS SERVICE IN UKRAINE

Sevostianova A.V., National Transport University, Kyiv, Ukraine, sevostianova1607@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7693-0648

Novikova A.S., National Transport University, Kyiv, Ukraine, nastya.310398@ukr.net, orcid.org/0000-0002-1050-2464

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ПРОБЛЕМ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УКРАИНЕ

Севостьянова А.В., Национальный транспортный университет, Киев, Украина, sevostianova1607@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7693-0648

Новикова А.С., Национальный транспортный университет, Киев, Украина, nastya.310398@ukr.net, orcid.org/0000-0002-1050-2464

Вступ. З переходом економіки від ринку продавця до ринку покупця підприємства почали розуміти, що для просування свого продукту на ринок та отримання більшого прибутку необхідно приділяти особливу увагу процесу обслуговування споживачів. Для успішного функціонування на ринку компанії повинні підтримувати постійний контакт зі своїми споживачами, вивчаючи їх запити та задовольняючи їх потреби.

Загальний оборот європейського ринку логістичних послуг становить понад 600 млрд євро. Приблизно 30% логістичних функцій у всіх галузях економіки щорічно передається логістичним компаніям. Попит на послуги логістичних компаній формують виробництво та торгівля, які витрачають щорічно на цей вид послуг в Європі 120-140 млрд євро [6].

Вітчизняні логістичні підприємства все частіше приділяють увагу обслуговування споживачів та стикаються з певним переліком проблемних питань. Дані проблеми обумовлені бар'єрами які існують як на глобальному так і локальному рівнях.

Логістичне обслуговування споживачів – це важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань.

Якість та результативність логістичного обслуговування розрізняється помітно від однієї держави до іншої, теж саме можна сказати про компанії, які надають будь-які послуги, в тому числі й логістичні. Найбільшою проблемою вітчизняних підприємств є нерозуміння того, що сучасний споживач з кожним роком хоче отримувати все більшу увагу та потребує не тільки якісну продукцію, а й високий рівень обслуговування. Підґрунтям для даної проблеми є застаріле мислення управлінців на підприємствах, а саме – орієнтація на отримання прибутку, а не утримання свого споживача.

Основна частина.

При переході економіки України на інноваційний шлях повинні підсилюватися процеси спеціалізації, концентрації й кооперації промислового й сільськогосподарського виробництва, що приводить до безперервного росту обсягу перевезень вантажів і вимагає подальшого вдосконалювання методів управління транспортно-логістичною системою, впровадження прогресивних логістичних технологій.

З погляду світового досвіду й сучасних тенденцій розвитку глобального ринку логістичних послуг Україна перебуває на етапі формування й консолідації галузі, суттєво уступаючи західним країнам як по якості, так і по комплексності послуг, надаваних національними транспортно-

логістичними компаніями. Подальше формування й розвиток в Україні багатоукладної економіки повинне супроводжуватися інтенсивним розвитком ринку транспортно-логістичних послуг, створенням конкурентного середовища в сфері руху товарів і міжнародних перевезень вантажів, істотними змінами в системі організаційно-економічних взаємин між учасниками транспортного процесу при одночасному посиленні інтеграційних тенденцій у світовій економіці [1].

Усі ці актуальні завдання вимагають пошуку адекватних ринкових механізмів забезпечення ефективного функціонування транспортно-логістичного комплексу, у якості яких на перший план виходять логістика й логістичний менеджмент.

Логістика – порівняно молода наука. Особливо бурхливо розвивалася вона в період Другої світової війни, коли була застосована для вирішення завдання чіткої взаємодії оборонної промисловості, тилових і постачальницьких баз і транспорту з метою своєчасного забезпечення армії озброєнням і продовольством. Згодом поняття та методи логістики були перенесені в інші області діяльності і знайшли застосування як у сфері обігу – управління рухом матеріальних потоків, – так і в виробництві. [9]

Логістика відіграє ключову роль в обслуговуванні споживачів. Вплив логістики на ступінь конкурентоспроможності підприємства залежить від того, як логістика «вписується» в маркетингову діяльність підприємства. Ця діяльність визначає ступінь задоволення потреб споживачів.

Логістика як галузь, має величезний потенціал і перспективи розвитку: до 2024 року обсяг світового логістичного ринку складе 236 мільярдів доларів. При цьому до логістики відносяться всі види діяльності в ланцюзі постачання: транспорт, обслуговування клієнтів, управління запасами, потік інформації і обробка замовлень, складування, обробка матеріалів, упаковка, технічне обслуговування.

Застосування логістики значно підвищує продуктивність праці як у сфері обігу, так і у сфері виробництва. Встановлено, що скорочення на 1% логістичних витрат еквівалентне майже десятивідсотковому збільшенню обсягів продажу, наскрізний моніторинг матеріального потоку, за даними промислової асоціації США, – на 3 50%. На думку фахівців, застосування логістики дозволяє знизити рівень запасів на 30-50%; скоротити час руху продукції на 25-45%; скоротити повторні складські перевезення в 1,5-2 рази; скоротити витрати на автоперевезення на 7-20%, на залізничні – на 5-12%. Завдання логістики повинні бути поставлені так, щоб їх рішення при вело до створення гнучкої макси мальню адаптованої до конкретних умов логістичної системи, котра оперативно враховує зміни зовнішніх чинників.[3]

В останні роки прерогативою логістики поряд з управлінням матеріальними потокам є управління сервісними потоками. Крім того, логістичний підхід виявився ефективним і для тих підприємств України, які тільки надають послуги. Такими можуть бути підприємства, які надають транспортні, експедиторські, вантажопереробні та ін. логістичні послуги.

Таким чином, предметом логістичного обслуговування є певний комплекс або набір відповідних послуг. Послуга в загальному розумінні – це деяка дія, що приносить користь споживачеві. Послуга, як продукт праці, має споживчу вартість і це визначає її товарний характер, який виражається в здатності бути реалізованою споживачами як своєрідний товар. Ця риса споріднює послуги з матеріальним товаром. При цьому вартість сервісних послуг іноді може перевищувати витрати безпосередньо на виробництво продукції.

Робота з наданням послуг, тобто із задоволенням потреб споживача, називається сервісом. Сервіс нерозривно пов'язаний з розподілом і є комплексом послуг, які надаються в процесі замовлення, купівлі, постачання і подальшого обслуговування продукції. Логістичний сервіс може бути реалізований в сферах розподілу і обігу, він є певною сукупність послуг, які надаються в процесі безпосередньо постачанні товарів споживачам, що і є завершальним етапом просування матеріального потоку логістичними ланцюгами.

Об'єктом логістичного обслуговування виступають конкретні споживачі матеріального потоку. Логістичне сервісне обслуговування споживачів може здійснюватися як самими виробниками, так і торгово-посередницькими структурами, а також спеціалізованими транспортно-експедиторськими фірмами. Це залежить, насамперед, від виду логістичної системи рівня вимог споживачів і стратегії постачання, від виробника, торгового посередника тощо [7].

Активний розвиток світового логістичного ринку поширюється і на Україну. З точки зору світового досвіду та сучасних тенденцій розвитку глобального ринку логістичних послуг Україна знаходиться на етапі формування та консолідації галузі, значно поступаючись західним країнам, як з

якості, так і за комплексністю послуг, які надаються національними транспортно-логістичними компаніями. На сьогодні Україна за рівнем розвитку логістики значно відстає від східноєвропейських країн.

Таким чином можна зробити висновки, що серед основних світових тенденцій розвитку ринку транспортно – логістичних послуг виділено наступні:

- зростання обсягу транспортно – логістичного ринку.
- розвиток логістичного аутсорсингу.
- процеси поглинання – злиття й реструктуризації компаній на ринку логістики.
- глобалізація логістики.

На сьогодні Україна за рівнем розвитку логістики значно відстає від східноєвропейських країн. Сфера логістики фінансує близько 15% надходжень до бюджету від виробничої сфери, займаючи на ринку послуг близько 40% ринку.

Логістичне обслуговування є процесом створення переваг для підприємства. Ефективна організація всіх процесів повинна охоплювати весь логістичний ланцюг, створювати узгодженість між всіма ланками. Для вітчизняних підприємств впровадження ефективного логістичного обслуговування може стати вагомим конкурентним перевагою. Це зумовлено тим, що українські підприємства лише опосередковано торкаються тематики логістичного обслуговування. Але незважаючи на це, сучасні споживачі наразі потребують все більшої уваги та більш високого рівня обслуговування, спираючись на досвід співпраці із закордонними підприємствами, які мають доволі високий рівень обслуговування [4].

З економічної точки зору, впровадження ефективної системи логістичного обслуговування має також свої переваги. Зрозуміло, що задоволеність потреб споживачів у якісному логістичному обслуговуванні та подальша співпраця з тими ж клієнтами, в стратегічній довгостроковій перспективі може збільшити майбутній прибуток в декілька разів.

Сучасна логістика базується на 12 основних принципах [9]:

1. Системність. Формування потоку, виділення переміщаються і мінливих об'єктів в якості окремої керованої підсистеми та застосування по відношенню до неї системного підходу.

2. Комплексність. Формування усіх видів забезпечення для здійснення руху потоків у конкретних умовах; координація дій безпосередніх і опосередкованих учасників руху ресурсів і продуктів; здійснення централізованого контролю виконання задач, що стоять перед логістичними структурами фірм.

3. Науковість. Посилення розрахункового початку на всіх стадіях управління потоком від планування до аналізу.

4. Конкретність. Чітке визначення конкретного результату як мети переміщення потоку у відповідності з технічними, економічними та іншими вимогами.

5. Конструктивність. Диспетчеризація потоку, безперервне відстежування переміщення і зміни кожного об'єкта потоку і оперативна коригування його руху.

6. Надійність. Забезпечення безвідмовності та безпеки руху, резервування комунікацій і технічних засобів для зміни при необхідності траєкторії руху потоку.

7. Варіантність. Можливість адекватного реагування фірми на коливання попиту; цілеспрямоване створення резервних потужностей, завантаження яких здійснюється згідно з попередньо розробленими резервними планами фірми.

8. Інтегративність. Наявність інтегративних якостей показує, що властивості системи хоча і залежать від властивостей елементів, але не визначаються ними повністю.

9. Ефективність. Здатність логістичної системи при даному рівні розвитку ринкових відносин, виробничих технологій, при даних суб'єктів цієї системи досягти принципово можливого мінімуму логістичних витрат.

10. Гнучкість. Убудованість в логістичну систему механізмів, що дають можливість прогнозувати тенденції зміни стану зовнішнього економічного середовища та виробляти адекватні їм дії.

11. Цілісність. Сприяння доведенню керуючих впливів до всіх структурних складових логістичної системи, розвитку між ними інформаційного співробітництва, спрямованого на досягнення цілей логістики.

12. Превентивність. На відміну від девіантного (від лат. – відхилення) концепції управління, націленої не на попередження відхилень, диспропорцій, а на можливе усунення їх негативних

наслідків, в логістиці допустима лише превентивна концепція управління, що попереджає виникнення зазначених проблем.

Принципами логістики проголошуються пріоритети споживання, тому рівень і зміст сервісу, наданого споживачам, висувається в логістиці на передній план, а скорочення часу оперативного виконання замовлення затверджується головною метою логістики. Проблема логістичного обслуговування включає 3 групи питань:

1. Технологія й організаційна структура обслуговування.
2. Показники якості обслуговування.
3. Доцільний рівень обслуговування і визначення оптимальної сфери обслуговування.

До сучасних проблем логістичного обслуговування в Україні слід віднести втрату робочої сили через велику міграцію населення. Із цієї проблеми випливає наступна – низький рівень обслуговування.

Проблема, пов'язана з великим відсотком мігрантів в Україні існувала з часів проголошення незалежності. Але лише зараз проблема відтоку і брак кадрів почала в середньостроковій перспективі набувати характеру загрози національній безпеці та стримувального фактору для розвитку економіки. При цьому країни-сусіди, користуючись проблемами в нашій країні, дедалі більше закликають трудових мігрантів з України.

Оцінити в цифрах трудову міграцію досить складно. Фактично, статистики не існує через те, що 99% ринку міжнародного працевлаштування перебуває в тіні. За даним МЗС України на 2020 рік, за кордоном живуть і працюють близько 5 млн наших співгромадян. Втім, ця цифра постійно змінюється і може бути навіть більшою [6].

Слід зазначити, що через відсутність кваліфікованих кадрів страждає не тільки саме логістичне обслуговування, а й логістика в цілому. Низький рівень логістичного обслуговування на підприємстві може невдало відобразитись на всій його роботі та подальших перспективах, зробити підприємство неконкурентоспроможним.

Найбільш розповсюдженою проблемою є слабка логістична інфраструктура на рівні підприємств, регіонів і країни в цілому.

Існують випадки, коли відсутнє розуміння, навіщо підприємству потрібно дороге програмне забезпечення для управління складом. Відповідно існує й коло проблем, пов'язаних безпосередньо з вибором і впровадженням інформаційної системи, оскільки слабо розвинений ринок відповідного програмного забезпечення та й кількість компаній інтеграторів незначна. Іншою проблемою, з якою можна часто зіткнутися, є спроби використати програмне забезпечення, передбачене для одних цілей, для вирішення інших завдань: практично не використовується програмне забезпечення для управління транспортною складовою [2].

Окрема проблема – неконкретні дії впровадників, які, не вивчивши як слід стан бізнес процесів, намагаються нав'язати свою систему.

Логістичне обслуговування тільки набирає своїх обертів на території України, в той час, коли весь світ давно виокремлює це в окрему галузь. Тому нестача робочої сили та обізнаних в цій сфері працівників може призвести до застою цієї перспективної для логістики галузі.

Низький рівень обслуговування обумовлюється не тільки відсутністю кадрів, а й помилками саме у виборі послуг, що буде надавати підприємство. Це зумовлене неправильною сегментацією ринку послуг чи невірно розставленими пріоритетами при визначенні найбільш значимих для покупців послуг. Визначення стандартів та оцінка послуг, що надаються – наступні причини, при некоректному застосуванні яких підприємство може втратити свої позиції на ринку логістичних послуг.

На рівні підприємств передусім слід мінімізувати логістичні витрати. Для цього потрібна ефективна система управління та моніторингу логістики підприємства, запровадження сучасних інформаційних технологій для відслідковування переміщення продукції та вантажів, підвищення продуктивності. Необхідно також знижувати транспортні витрати за рахунок підвищення якості доріг, створити дешеву, швидку та надійну транспортну інфраструктуру. Для зниження вартості зберігання та обробки слід мати достатню кількість складських приміщень, що відповідають сучасним вимогам [1,2].

Тому вірне та доцільне встановлення зворотного зв'язку, ранжування послуг та дотримання відповідних стандартів якості послуг є невід'ємними частинами успішної роботи підприємства.

Наступною проблемою логістичного обслуговування є необізнаність керівників цієї сфери. Логістичне обслуговування підприємств тільки набирає своєї популярності в Україні, у порівнянні з іншими, більш розвиненими країнами. Тільки нещодавно вітчизняні фахівці почали приділяти увагу якісному обслуговуванню своїх клієнтів та прийшли до думки, що це не тільки супроводжуюча частина виробництва на підприємстві, а окрема велика інстанція із своєю системою та структурою. Таке ставлення до сервісу пояснюється тим, що більшість з українських керівників мають застрілу форму мислення, що і викликає коло проблем [7].

Звісно, якщо повністю намагатись скопіювати закордонну модель поведінки із клієнтами та інструкції по організації вдалого обслуговування на своєму підприємстві, можна зіткнутись з першочерговою проблемою – ментальністю. Перш ніж запропонувати вдалу методику яка пішла із сходу чи заходу, слід адаптувати її під менталітет наших працівників. Для цієї, так званої, асиміляції потрібно повністю розуміти сутність методики та різницю між виконавцями. Лише досвідчені управлінці в змозі переробити модель та спрямувати її на українського споживача. Потрібно бути справжнім митцем та гарним психологом, щоб не приступитись помилок.

Третьою, але не найменш важливою, є проблема відставання України в економічному розвитку. Звісно, порівнюючи із країнами, які мають новітні технології, гарне економічне підґрунтя та столітню історію становлення держави, можна зробити висновок, що Україна має слабкі місця в даній сфері конкуренції. Якщо не заглиблюватись в історію, то поверхово можна сказати, що для досягнення певного рівня економіки, а відповідно і логістичного обслуговування, Україні потрібно пройти певні етапи розвитку як молодій державі [3].

Тобто, з вище зазначеного можна зробити висновок, що проблеми в логістичному обслуговуванні поділяються на глобальні та локальні.

Глобальні проблеми – це проблеми обслуговування на рівні держави, що зумовлені низьким рівнем економіки, надшвидкою глобалізацією, відсталістю від країн-гігантів.

Локальні проблеми – це проблеми логістичного обслуговування на рівня підприємства або галузі, що утворюються внаслідок нерівномірного розподілу прибутку (значна частка йде на виробництво, а не на обслуговування), неспроможної нормативно-правової бази, нестачою кваліфікованих кадрів. Класифікація проблем логістичного обслуговування наведено в таблиці 1.

Таблиця 1 – Класифікація проблем логістичного обслуговування в Україні
Table 1 – Classification of problems of logistics services in Ukraine

Глобальні проблеми	Локальні проблеми
Низький рівень економіки	Низьке фінансування малого та середнього бізнесу
Швидка глобалізація	Нерівномірний розподіл прибутку на підприємстві
Україна – сировинний придаток	Неефективність нормативно-правової бази
Недозрілість України як держави	Нестача кваліфікованих кадрів

Необхідно пам'ятати, що рішення проблеми логістичного обслуговування – це завжди комплекс заходів, що включають реорганізацію складу, логістики, впровадження системи управління складом, навчання персоналу та ін. Тільки завдяки даному симбіозу усіх складових можливий розвиток відповідного рівня логістичного обслуговування.

Найбільш ефективним підходом у всьому світі вважається проведення аналізу проблем, поточних форм та алгоритмів роботи та вироблення цілей змін (часто за рахунок залучення зовнішнього консалтингу). Після цього визначаються рівень досягнення цілей і рішення конкретних проблем [5].

Висновок. Отже, підсумовуючи вищезазначене можна зробити 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.

Українським логістичним підприємствам слід приділяти більшу увагу проблемам логістичного обслуговування. Діяльність виробника будь-яких виробів, а особливо технічно

складних, як виробничого, так і збутового призначення, приречена на невдачу, якщо не організувати належним чином високоякісний сервіс [8].

Проблема кваліфікації співробітників являє собою найбільшу загрозу та водночас можливість для підприємств. Також велику увагу для вирішення більшості з проблем слід приділити досвіду закордонних фахівців.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Бауэрсокс Дональд Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок / Бауэрсокс Дональд Дж., Клосс Давид Дж. ; пер. с англ. – М. : ЗАО «Олимп Бизнес», 2001. – 640 с.
2. Кальченко А. Проблемы логистического рынка услуг. Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана. – 2009. – С. 59-63.
3. Дэниел Л. Вордлоу Сучасна логістика / Дэниел Л. Вордлоу, Дональд Ф. Вуд, Джеймс Джонсон, Поль Р. Мерфи, мл. //; пер. з англ. М.: «Вильямс», 2015. – 624 с.
4. Joseph V.Fuller. Tailored Logistics: the Next Advantage / Joseph V.Fuller, James O'Conor, Richard Rawlinson // Harvard Business Review. – 1993. – № 3– P. 87-98.
5. Сергеев В.І. Управління якістю логістичного сервісу / В.І. Сергеев // Логістика сьогодні. – 2010. – № 1. – С. 10-16.
6. Морозов О.Б. Основы логистической теории в практике успешного ведения современного бизнеса / О.Б. Морозов. – СПб. : СПбГУ, 2006. – 256 с.
7. Наумова О.Е. Формування системи логістичного сервісу на підприємствах залізничного транспорту / О.Е. Наумова // Економіка підприємства. – 2009. – № 26. – С. 118-122.
8. Статистичний щорічник України за 2018 рік / Держкомітет України. – К. : Консультант, 2018. – 591 с.
9. Кислий В.М Логістика: теорія та практика / Кислий В.М., Біловодська О.А., Оліференко О.М// Навч. посіб. – К: Центр учбової літератури, 2010. – 360 с.

REFERENCES

1. Bowersox Donald J.(2001) Logistics: an integrated supply chain / Bowersox Donald J., Kloss David J.; lane. with English – М. : LTD «Olimp Business», 2001. – 640 p.
2. Kalchenko A. (2009) Problems of the logistics market of services. Kyiv National Economic University named after Vadim Hetman. – 2009. – P. 59-63.
3. Johnson, James, Wood, Donald, F.(2015) Modern logistics / [Johnson, James, Wood, Donald, F., Wardlow, Daniel, L., Murphy Jr., Paul, R.]; lane. with English – [7th ed.] – М. : Izdat. Williams House, 2015. – 624 p.
4. Joseph W. Fuller. Tailored (1993) Logistics: the Next Advantage / Joseph W. Fuller, James O'Conor, Richard Rawlinson // Harvard Business Review. – 1993. – № 3– P. 87-98.
5. Sergeev V.I. (2010) Quality management of logistics service / V.I. Sergeev // Logistics today. – 2010. – № 1. – P. 10-16.
6. Morozov O.B. (2006) Fundamentals of logistics theory in the practice of successful management of modern business / O.B. Morozov. – SPs. : SPNU, 2006. – 256 p.
7. Naumova O.E.(2009) Formation of the logistics service system at railway transport enterprises / O.E. Naumova // Economics of the enterprise. – 2009. – № 26. – P. 118-122.
8. Statistical Yearbook of Ukraine for 2020 / State Committee of Ukraine. – К. : Consultant, 2018. – 591 p.
9. Kuslii V.M. (2010) Logistics: theory and practice / Kuslii V.M., Belovodskaya O.A., Oliferenko O.M. // Textbook. way. – К: Center for Educational Literature, 2010. – 360 p.

РЕФЕРАТ

Севост'янова А.В. Виявлення сучасних проблем логістичного обслуговування в Україні / А.В. Севост'янова, А.С. Новікова // Вісник Національного транспортного університету. Серія «Економічні науки». Науково-технічний збірник. – К.: НТУ, 2021. – Вип. 2 (49).

Стаття присвячена виявленню сучасних проблем логістичного обслуговування в Україні. У роботі наведена низка факторів, які стримують розвиток логістичного обслуговування на вітчизняних підприємствах. Необхідно зазначити, що логістичне обслуговування є процесом створення переваг для підприємства.

Об'єкт дослідження – процеси логістичного обслуговування.

Мета роботи – дослідити основні проблеми логістичного обслуговування вітчизняних підприємств.

Метод дослідження – аналіз та синтез.

Для вітчизняних підприємств впровадження ефективного логістичного обслуговування може стати вагомим конкурентним перевагою. Це зумовлено тим, що українські підприємства лише опосередковано торкаються тематики логістичного обслуговування. Але незважаючи на це, сучасні споживачі наразі приділяють все більшу увагу до рівня обслуговування, спираючись на досвід співпраці із закордонними підприємствами, які мають доволі високий рівень обслуговування. Тому, перед вдосконаленням логістичного обслуговування на підприємствах, слід виявити існуючі проблеми на глобальному та локальному рівнях. Глобальні проблеми – це проблеми обслуговування на рівні держави, що зумовлені низьким рівнем економіки, надшвидкою глобалізацією, відсталістю від країн-гігантів. Локальні проблеми – це проблеми логістичного обслуговування на рівні підприємства або галузі, що утворюються внаслідок нерівномірного розподілу прибутку, неефективної нормативно-правової бази, нестачі кваліфікованих кадрів. Дане питання висвітлено в цій статті.

Отримані результати можуть бути використані при вдосконаленні логістичного обслуговування на вітчизняних підприємствах.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЛОГІСТИЧНІ ПОСЛУГИ, СПОЖИВАЧ, РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

ABSTRACT

Sevostianova A.V., Novikova A.S. Identification of modern problems of logistics services in Ukraine. Visnyk of the National Transport University. Series «Economic sciences». Scientific and Technical Collection. – K.: NTU, 2021. – Issue 2 (49).

The article is devoted to the identification of modern problems of logistics services in Ukraine. The article presents a number of factors that hinder the development of logistics services at domestic enterprises. It should be noted that logistics services are a process of creating benefits for the company.

The object of research is logistics service processes.

The purpose of the work is to investigate the main problems of logistics services of domestic enterprises.

Research method – analysis and synthesis.

For domestic enterprises, the introduction of efficient logistics services can be a significant competitive advantage. This is due to the fact that Ukrainian companies only indirectly address the issue of logistics services. Nevertheless, modern consumers are now paying more and more attention to the level of service, based on the experience of work with foreign companies that have a fairly high level of service. Therefore, before improving logistics services in enterprises, it is necessary to identify existing problems at the global and local levels. Global problems are problems of service at the state level, caused by the low level of the economy, ultra-rapid globalization, backwardness from the giant countries. Local problems are problems of logistics services at the level of the enterprise or branch, which are formed as a result of uneven distribution of profit, inefficient regulatory framework, lack of qualified personnel. This issue is covered in this article.

The obtained results can be used in the improvement of logistics services at domestic enterprises.**KEY WORDS:** LOGISTICS SERVICE, LOGISTICS SERVICES, CONSUMER, LEVEL OF SERVICE.

РЕФЕРАТ

Севостьянова А.В. Определение современных проблем логистического обслуживания в Украине / А.В. Севостьянова, А.С. Новикова // Вестник Национального транспортного университета. Серия «Экономические науки». Научно-технический сборник. – К.: НТУ, 2021. – Вып. 2 (49).

Статья посвящена выявлению современных проблем логистического обслуживания в Украине. В работе приведен ряд факторов, которые сдерживают развитие логистического обслуживания на отечественных предприятиях. Необходимо отметить, что логистическое обслуживание является процессом создания преимуществ для предприятия.

Объект исследования – процессы логистического обслуживания.

Цель работы – исследовать основные проблемы логистического обслуживания отечественных предприятий.

Метод исследования – анализ и синтез.

Для отечественных предприятий внедрения эффективного логистического обслуживания может стать весомым конкурентным преимуществом. Это обусловлено тем, что украинские предприятия лишь опосредованно касаются тематики логистического обслуживания. Но несмотря на это, современные потребители уделяют все большее внимание к уровню обслуживания, опираясь на опыт сотрудничества с зарубежными предприятиями, имеющими довольно высокий уровень обслуживания. Поэтому, перед усовершенствованием логистического обслуживания, следует выявить существующие проблемы на глобальном и локальном уровнях. Глобальные проблемы – это проблемы обслуживания на уровне государства, обусловленные низким уровнем экономики, сверхбыстрой глобализацией, отсталостью от стран-гигантов. Локальные проблемы – это проблемы логистического обслуживания на уровне предприятия или отрасли, которые образуются в результате неравномерного распределения прибыли, неэффективной нормативно-правовой базы, нехватки квалифицированных кадров. Данный вопрос освещен в этой статье.

Полученные результаты могут быть использованы при совершенствовании логистического обслуживания на отечественных предприятиях.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ЛОГИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, ПОТРЕБИТЕЛЬ, УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

АВТОРИ:

Севост'янова А.В., Національний транспортний університет, асистент кафедри транспортного права та логістики, e-mail: sevostianova1607@gmail.com, телефон +380936834028, Україна, 01010, м.Київ, вул. Омельновича-Павленко 1.

Новікова А.С., Національний транспортний університет, студент, nastya.310398@ukr.net, телефон +30958702269, Україна, 01010, м.Київ, вул. Омельновича-Павленко 1.

AUTHOR:

Sevostianova A., National Transport University, Teacher Assistant of the Department of Transport Law and Logistics, e-mail: sevostianova1607@gmail.com, phone +380936834028, Ukraine, 01010, Kyiv, st. Omelnovich-Pavlenko 1.

Novikova A., National Transport University, student, nastya.310398@ukr.net, phone +30958702269, Ukraine, 01010, Kyiv, st. Omelnovich-Pavlenko 1.

АВТОРЫ:

Севостьянова А.В., Национальный транспортный университет, асистент кафедры транспортного права и логистики, e-mail: sevostianova1607@gmail.com, телефон +380936834028, Украина, 01010, г. Киев, ул. Омельновича-Павленко 1.

Новикова А.С., Национальный транспортный университет, студент, nastya.310398@ukr.net, телефон +30958702269, Украина, 01010, г. Киев, ул. Омельновича-Павленко 1.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Данченко О.Б., доктор технічних наук, доцент, професор кафедри комп'ютерних наук та системного аналізу, Черкаський державний технічний університет, Черкаси, Україна

Хрутьба В.О., доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри екології та безпеки життєдіяльності, Національний транспортний університет, Київ, Україна

REVIEWER:

Danchenko O.B., Doctor of Tenic Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of Computer Science and Systems Analysis, Cherkasy State Technical University, Cherkasy, Ukraine

Khrutba V.O., Doctor of Tenic Sciences, Professor, Head of the Department of Ecology and Life Safety, National Transport University, Kyiv, Ukraine