

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ГАЙДАБРУС НАТАЛІЯ ВІТАЛІЇВНА**

УДК 005.932:005.931:338.46 (043.3)

**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ  
ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Суми – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Сумському державному університеті Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: кандидат економічних наук, доцент  
**Біловодська Олена Анатоліївна,**  
Сумський державний університет  
Міністерства освіти і науки України,  
доцент кафедри маркетингу та управління  
інноваційною діяльністю

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор  
**Ястремська Олена Миколаївна,**  
Харківський національний економічний  
університет імені Семена Кузнеця  
Міністерства освіти і науки України,  
завідувач кафедри економіки, організації  
та планування діяльності підприємства;

кандидат економічних наук, доцент  
**Якимишин Лілія Ярославівна,**  
Тернопільський національний технічний  
університет імені Івана Пулюя  
Міністерства освіти і науки України,  
доцент кафедри промислового маркетингу

Захист відбудеться «7» жовтня 2016 року о \_\_\_\_\_ год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 55.051.01 Сумського державного університету за адресою: 40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2, корпус М, ауд. 412.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Сумського державного університету (40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2).

Автореферат розісланий «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 року

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради

Є. І. Нагорний

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Логістичний сервіс є невід'ємною складовою як виробничого процесу, так і власне постачання продукції кінцевому споживачеві. Для товарів промислового призначення процес поставки набуває особливого значення з огляду на безпосередній вплив на якість та експлуатаційні показники готової продукції. Успішність реалізації логістичного сервісу промислового підприємства вимагає значних витрат і складного планування, будучи багатогранним процесом, що залежить від великої кількості як зовнішніх, так і внутрішніх чинників. І саме тому формування системи логістичного сервісу, складовою якої є оптимізація його рівня та витрат, є одним із найскладніших та найважливіших елементів процесу поставки товару кінцевому споживачеві як в усьому світі, так і в Україні.

У працях вітчизняних та зарубіжних учених глибоко опрацьовані питання сутності логістичного сервісу, діагностики та оцінювання його рівня, зокрема, таких як Д. Бауерсокс, А. В. Войчак, В. А. Герцик, Є. В. Голубін, Д. Клосс, Е. Кофлан, Ф. Котлер, О. М. Тридід, Л. Штерн, В. Г. Щербак та ін. Проблеми логістичного забезпечення діяльності підприємства, які становлять підґрунтя діагностики логістичного сервісу як його складової, розглянуті в працях таких вітчизняних та зарубіжних науковців, як Х. М. Беспалюк, О. А. Біловодська, О. Б. Гірна, Є. В. Крикавський, Д. М. Ламберт, Р. Р. Ларіна, П. Р. Левковець, Л. Ю. Михальчук, М. А. Окландер, Дж. Р. Сток, Н. І. Чухрай, Т. В. Шарчук, Л. Я. Якимишин, О. М. Ястремська та ін. Дослідження цих та інших науковців є вагомим підґрунтям для подальших досліджень, але більш докладного аналізу та вивчення потребують питання формування чіткого методичного підходу до діагностики логістичного сервісу та оптимізації його значення для промислового підприємства.

Актуальність зазначених вище питань, їх важливість, практична значущість та недостатнє вивчення обумовили вибір теми дослідження, його мету і задачі.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Тематика дисертаційного дослідження відповідає державним бюджетним, господарсько-договірним темам, а також ініціативним дослідженням Сумського державного університету. Дисертант брала участь як співавтор у виконанні цих тем і програм, підготовці відповідних звітів, зокрема, таких фундаментальних наукових тем: «Розробка фундаментальних основ маркетингової політики підприємств в умовах ринкової економіки» (№ ДР 0115U001004), де автором досліджено методичні підходи до діагностики логістичного сервісу, «Механізми формування ринково-орієнтованих стратегій інноваційного прориву» (№ ДР 0112U008148), де визначено місце логістики та логістичного сервісу в системі груп послуг, «Формування механізму просування продукції на ринку» (№ ДР 0112U008147), де запропоновано модель невідповідностей на шляху реалізації очікувань споживача щодо логістичного сервісу, «Дослідження маркетингового середовища та інфраструктури промислових підприємств» (№ ДР 0112U008149), де проаналізовано особливості логістичного сервісу для інноваційних товарів та його відповідність окремим принципам логістики, «Механізми реалізації потенціалу дематеріалізації та ресурсозбереження національної економіки в умовах інформаційного суспільства» (№ ДР 0113U001746), де

обґрунтовано вплив логістичного сервісу на рівень конкурентоспроможності підприємства та підвищення успішності його бренду.

**Мета і завдання дослідження.** Мета роботи полягає в розробленні теоретичних та науково-методичних засад формування системи логістичного сервісу промислових підприємств. Відповідно до поставленої мети було визначено такі завдання:

- дослідити теоретичні засади створення системи логістичного сервісу промислових підприємств;
- визначити та уточнити особливості логістичного сервісу на різних етапах життєвого циклу промислового товару;
- проаналізувати досвід іноземних та вітчизняних підприємств щодо удосконалення системи логістичного сервісу;
- розвинути методичні підходи до оцінювання якості логістичного сервісу промислового підприємства;
- поглибити наукові та теоретико-методичні засади діагностики логістичного сервісу підприємств промислової галузі;
- удосконалити науково-методичний підхід до формування системи логістичного сервісу промислового підприємства;
- запропонувати та обґрунтувати методичний підхід щодо формування оптимального рівня логістичного сервісу та відповідного бюджету.

**Об'єктом дослідження** є процеси формування системи логістичного сервісу промислових підприємств.

**Предметом дослідження** є теоретичні та методичні підходи до діагностики, формування та оцінювання логістичного сервісу промислових підприємств.

**Методи дослідження.** Теоретичною основою дисертаційного дослідження є фундаментальні положення сучасної економічної теорії, сучасні концепції маркетингу, управління підприємствами та наукові праці вітчизняних і зарубіжних фахівців. Для вирішення поставлених завдань були використані такі методи наукових досліджень: статистичний та порівняльний аналіз – під час дослідження стану логістичного сервісу підприємств України; системний, структурний та логічний аналіз – при дослідженні сутності, місця і ролі логістичного сервісу в системі управління промисловими підприємствами; метод економіко-математичного аналізу – для розрахунку інтегральних показників логістичного сервісу; графічного моделювання – при визначенні оптимального рівня логістичного сервісу; метод експертних оцінок, математичного аналізу – при розрахунку значень елементів логістичного сервісу та визначенні напрямів витрат на підвищення його рівня.

Інформаційно-фактологічну базу дисертаційної роботи становлять: зібрані, опрацьовані та узагальнені особисто дисертантом первинні матеріали маркетингових досліджень і внутрішньої документації підприємств; законодавчі та нормативно-правові акти; офіційні статистичні дані; монографії та науково-аналітичні статті вітчизняних і зарубіжних авторів.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в такому:

*вперше:*

- запропоновано та обґрунтовано науково-методичний підхід до формування системи логістичного сервісу промислового підприємства на основі пріоритетизації

його елементів та діагностики, що ґрунтується на розрахунку інтегрального показника з урахуванням синергічного ефекту від взаємодії складових;

*удосконалено:*

– методичний інструментарій до діагностики системи логістичного сервісу промислового підприємства шляхом уточнення та доповнення складу його показників оцінювання та їх структури, визначення інтегрального показника та його критичних значень, що, на відміну від традиційних підходів, підвищує рівень обґрунтованості управлінських дій щодо формування ефективної стратегії розвитку промислового підприємства;

– методичний підхід до визначення оптимального рівня логістичного сервісу промислового підприємства та витрат на його підвищення, який, на відміну від існуючих, ураховує результати оцінювання за критеріями гнучкості обслуговування, якості, часу та інформаційного забезпечення процесу виконання замовлення;

– науково-методичний підхід до організації процесу формування логістичного сервісу, який, на відміну від існуючих, передбачає розрізнення чотирьох етапів (аналіз поточної ситуації господарювання підприємства, оцінка поточного стану логістичного сервісу, знаходження його оптимального значення та відповідних витрат, а також обґрунтування рекомендацій), що дозволяє більш обґрунтовано управляти логістичними процесами на промислових підприємствах завдяки уточненню впливу відповідних факторів бізнес-середовища;

*дістали подальшого розвитку:*

– класифікація логістичного сервісу на основі систематизації класифікаційних ознак та розширення їх змісту, що дозволяє, на відміну від існуючих, більш чітко виявити природу сервісу в логістичній сфері та врахувати напрями його впливу на ефективність руху товарних та супроводжувальних потоків;

– теоретичні засади управління логістичним сервісом промислових підприємств, що на відміну від існуючих ґрунтуються на побудові карти споживацького досвіду купівлі, моделі організації логістичного сервісу, визначенні його особливостей на різних етапах життєвого циклу та відповідності принципам логістики для традиційних та інноваційних товарів.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що теоретичні положення, висновки та рекомендації, наведені в дисертаційному дослідженні, доведені до рівня методичних розробок і пропозицій щодо формування системи логістичного сервісу промислових підприємств для оптимізації розподілу коштів маркетингового бюджету.

Розроблений методичний підхід до формування системи логістичного сервісу промислового підприємства впроваджено в діяльність ТОВ «Сумський машинобудівний завод» (акт № ОМ12-1159 від 07.06.2016). Результати діагностики поточного рівня логістичного сервісу впроваджено в практичну діяльність ТОВ «Білопільський машинобудівний завод» (акт № 0-1 / 63 від 27.05.2016).

Матеріали дисертаційного дослідження (теоретичні, методичні та практичні авторські розробки) впроваджені в навчальний процес Сумського державного університету (акт № 6 від 25.04.2016). Теоретичні і практичні положення дисертації впроваджені в навчальний процес з курсів дисциплін: «Логістика», «Управління інноваційним розвитком», «Маркетинговий менеджмент».

**Особистий внесок здобувача.** Дисертаційна робота є самостійно виконаною завершеною науковою працею, у якій розроблено й науково обґрунтовано теоретико-методичні засади формування логістичного сервісу промислового підприємства. Наукові положення, висновки і рекомендації, що виносяться на захист, одержані автором самостійно. Особистий внесок автора в наукових працях, опублікованих у співавторстві, зазначено в списку публікацій.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення, висновки і рекомендації дисертаційного дослідження неодноразово доповідались і обговорювалися на наукових і науково-практичних конференціях різних рівнів, зокрема: I International conference for undergraduate, graduate and postgraduate students of Students' Association of South and Eastern Europe and the Black Sea Region Economic Universities «Knowledge economy – impact on sustainable development of the countries from east and south east Europe» (м. Котор, Чорногорія, 2013); III Міжнародна науково-практична конференція «Інноваційні напрямки розвитку маркетингу: теорія і практика» (м. Луганськ, 2013); I Міжнародна науково-практична конференція «Соціально-економічні проблеми адаптації реального сектора в сучасних умовах» (м. Ялта, 2013); Міжнародна науково-практична конференція, присвячена пам'яті проф. О. Ф. Балацького (м. Суми, 2013, 2015); IV Міжнародна науково-практична конференція «Міжнародна стратегія економічного розвитку регіону» (м. Суми, 2013); III Міжнародна науково-практична конференція «Економіка та менеджмент: перспективи розвитку» (м. Суми, 2013); Всеукраїнська науково-практична конференція студентів і молодих вчених (м. Донецьк, 2014); I Міжнародна науково-практична конференція «Маркетинг і цифрові технології» (м. Одеса, 2014); Міжнародна науково-практична конференція «Маркетинг інновацій та інновації в маркетингу» (м. Суми, 2014, 2015); XXIV Всеукраїнська наукова конференція аспірантів і студентів «Охорона навколишнього середовища та раціональне використання природних ресурсів» (м. Донецьк, 2014); X Міжнародна науково-практична конференція «Маркетинг та логістика в системі менеджменту» (м. Львів, 2014); XXIII Міжнародна науково-практична конференція «Інформаційні технології: Наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я (MicroCAD-2015)» (м. Харків, 2015); II Міжнародна науково-практична конференція «Маркетингова діяльність підприємств: сучасний зміст» (м. Полтава, 2016); Всеукраїнська науково-практична конференція «Фінансова безпека та перспективи розвитку соціально-економічних систем» (м. Київ, 2016).

**Публікації.** За результатами дослідження опубліковано 26 наукових праць (з них 17 належать особисто дисертанту), з яких 6 статей у фахових наукових виданнях України (з них 4 публікації включено до міжнародних наукометричних баз), 1 стаття у інших наукових виданнях України, 3 підрозділи у колективних монографіях та 16 публікацій у збірниках матеріалів конференцій. Загальний обсяг публікацій за темою дисертації становить 6,56 друк. арк., із них особисто дисертанту належить 6,11 друк. арк.

**Структура та обсяг роботи.** Дисертація складається із вступу, трьох розділів, висновків, трьох додатків, списку використаних джерел із 171 найменування.

Загальний обсяг дисертації – 201 сторінка, у тому числі обсяг основного тексту – 155 сторінок, 26 таблиць на 18 сторінках, 34 рисунки на 20 сторінках, додатки на 9 сторінках, список використаних джерел на 17 сторінках.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційної роботи, сформульовано мету, завдання, об'єкт та предмет дослідження, розкрито наукову новизну, теоретичне та практичне значення отриманих результатів.

У першому розділі «**Теоретичні засади логістичного сервісу промислових підприємств**» досліджено теоретичні засади створення системи логістичного сервісу промислових товарів; удосконалено класифікацію логістичного сервісу, яка відрізняється глибокою деталізацією його складових та розширенням змісту класифікаційних ознак: за формою організації та за ступенем адаптивності до потреб споживача, що надає можливість враховувати напрями впливу логістичного сервісу на ефективність товарних та відповідних супроводжуючих потоків (рис. 1).



Рис. 1. Класифікація логістичного сервісу

Аналіз динаміки частки промисловості у ВВП показав, що за останні десятиліття засвідчується значний спад питомої ваги промисловості в економіці України (у 1991 р. вона становила близько 50%, а у 2015 р. – 25,9%), проте цей показник є досить високим порівняно з аналогічним у країнах Європейського Союзу (в аналогічний період знизився на 7,4%). Встановлено, що основними стримувальними факторами розвитку промисловості є недостатній попит та фінансові обмеження. Разом з тим виявлено, що останніми роками, незважаючи на збільшення значень усіх складових Індексу ефективності логістики, якість логістичних послуг зменшилася. Це можна пояснити тим, що інфраструктура України ще не готова до значних змін, бо за багатьма факторами не відповідає якісним запитам сфери виробництва та постачання товарів. Також має місце негативний вплив наслідків економічної кризи, що призводить також й до зниження уваги вітчизняних підприємств до постійного аналізу та контролю за дотриманням стандартів логістичного сервісу. Встановлено, що можливості для його підвищення існують, але необхідною умовою є використання підприємствами чіткого механізму формування системи логістичного сервісу.

Досліджено та визначено особливості логістичного сервісу на різних етапах життєвого циклу промислового товару. Встановлено, що на етапі виведення товару на ринок виникають додаткові ризики, збільшується важливість гнучкості та якості логістичної системи. Етап зростання продажів характеризується необхідністю стабільного логістичного сервісу, а акценти зміщуються від вирішення оперативних завдань до балансування між збереженням якості, строків та витратами. На етапі зрілості логістичний сервіс трансформується в засіб задоволення специфічних вимог клієнта, більшої важливості набуває необхідність оптимізації витрат на логістичне забезпечення виробництва та збуту. На етапі виходу з ринку логістичний сервіс відіграє роль інструменту мінімізації ризиків та допомагає зменшити витрати на підтримку товару.

Визначено, що на різних етапах життєвого циклу товару логістичний сервіс відіграє різну роль, але завжди знаходиться на визначальних позиціях і сприяє підвищенню лояльності споживачів.

У другому розділі «Науково-методичні підходи до формування системи логістичного сервісу промислових підприємств» розроблено методичний інструментарій до діагностики логістичного сервісу на підприємстві (рис. 2); запропоновано методичний підхід до формування системи логістичного сервісу промислового підприємства, який ґрунтується на визначенні пріоритетів його елементів та діагностики, що заснований на розрахунку інтегрального показника з урахуванням синергічного ефекту від взаємодії елементів.

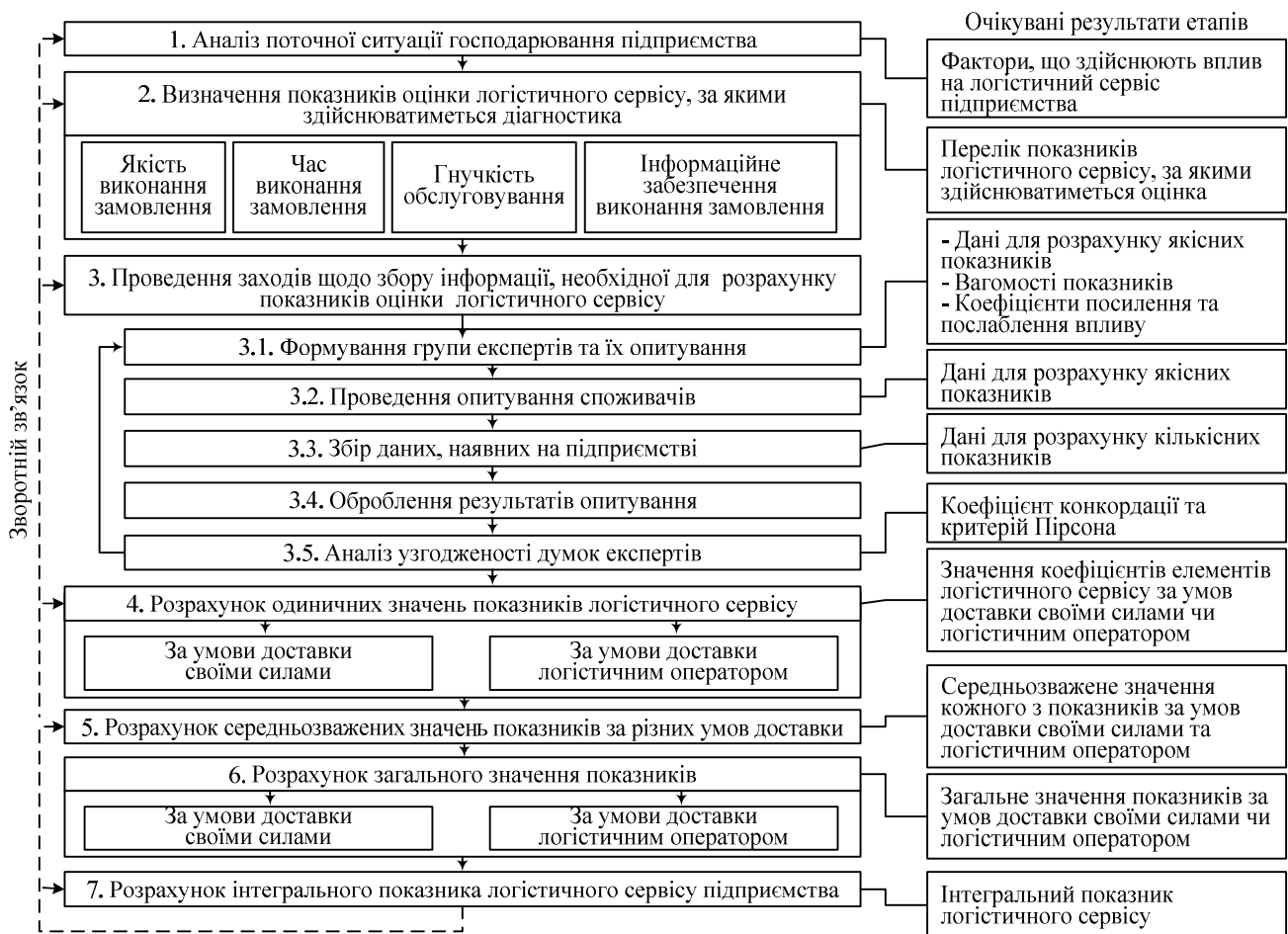


Рис. 2. Діагностика стану логістичного сервісу підприємства



Діагностика логістичного сервісу дозволяє виявити джерела надлишкових логістичних витрат і розробити план подальших дій щодо складових логістичного сервісу з метою знаходження оптимального співвідношення його рівня та відповідних витрат. За результатами діагностики визначено фактори зовнішнього та внутрішнього середовища господарювання підприємства, що здійснюють вплив на рівень логістичного сервісу підприємства та значення показників його логістичного сервісу.

Обґрунтовано, що формування системи логістичного сервісу (ЛС) промислового підприємства слід проводити за етапами, поданими на рис. 3.

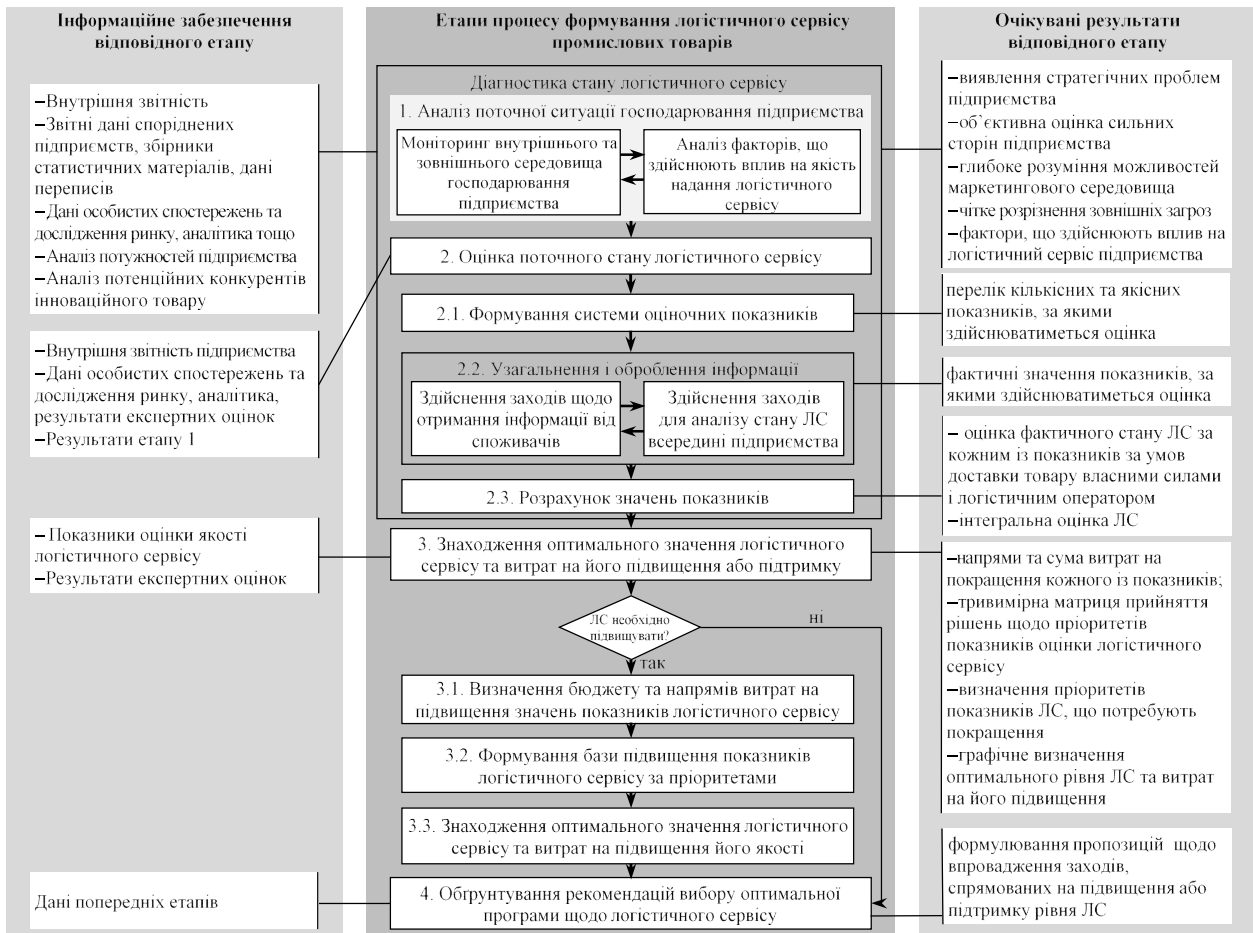


Рис. 3. Етапи формування логістичного сервісу промислових підприємств

На основі системного аналізу існуючих підходів до визначення елементів логістичного сервісу запропоновано групи показників оцінки рівня його якості: якість виконання замовлення, час виконання замовлення, гнучкість постачання, інформаційне забезпечення виконання замовлення (табл. 1).

Визначено показники логістичного сервісу у розрізі стадій здійснення замовлення споживачем, використовуючи карту споживацького досвіду як інструмент концепції сервіс-дизайну, яка допомагає виявити роль цих показників на кожному з етапів здійснення замовлення та містить такі складові: дії споживача, перепони, можливості та очікування від підприємства, задоволеність споживача отриманим рівнем логістичного сервісу.

Табл. 1. Показники оцінки елементів логістичного сервісу підприємств (фрагмент)

Елемент ЛС	Формула для оцінки за даним показником	Складові формули	Джерело даних для оцінки
<b>Якість виконання замовлення</b>			
Точність при виконанні замовлення	$T_3 = \frac{\sum_{i=1}^{K_3} Cm_{zi}}{K_3};$ $T_3 \rightarrow 1$	<p><math>T_3</math> – точність виконання замовлення товару в розрахунковому періоді;</p> <p><math>Cm_{zi}</math> – ступінь задоволеності споживача щодо точності виконання замовлення товару в розрахунковому періоді, балів;</p> <p><math>K_3</math> – загальна кількість замовлень товару в розрахунковому періоді, од.;</p> <p><math>i</math> – замовлення товару в розрахунковому періоді, <math>i = 1..K_3</math></p>	<p><math>Cm_{zi}</math> – експертами виступають споживачі;</p> <p><math>K_3</math> – внутрішня звітність підприємства</p>
Відсутність ушкоджень під час перевезення	$Cm_{ушк} = \frac{\sum_{i=1}^{K_3} B_{ушкi}}{K_3};$ $Cm_{ушк} \rightarrow 1$	<p><math>Cm_{ушк}</math> – ступінь ушкоджень товару в розрахунковому періоді;</p> <p><math>B_{ушкi}</math> – оцінка споживачем ушкодження <math>i</math>-го товару в розрахунковому періоді, балів.</p>	<p><math>B_{ушкi}</math> – експертами є споживачі;</p> <p><math>K_3</math> – внутрішня звітність підприємства</p>
...	...	...	...
<b>Час виконання замовлення</b>			
Середній час доставки замовлення	$Чс = \frac{\sum_{\delta=1}^m Чс\delta \cdot K_{з\delta}}{\sum_{i=1}^{K_{з\delta}} Ч_{i\delta}}, \text{ якщо } \sum_{\delta=1}^m Чс\delta \leq \frac{\sum_{i=1}^{K_{з\delta}} Ч_{i\delta}}{K_{з\delta}};$ $Чс = 1, \text{ якщо } \sum_{\delta=1}^m Чс\delta > \frac{\sum_{i=1}^{K_{з\delta}} Ч_{i\delta}}{K_{з\delta}};$ $Чс \rightarrow 1; Чс \leq 1$	<p><math>Чс</math> – середній час виконання замовлення;</p> <p><math>Ч_{i\delta}</math> – фактичний час доставки <math>i</math>-го товару в розрахунковому періоді в регіон <math>\delta</math>, год;</p> <p><math>Чс\delta</math> – середній час доставки товару по галузі в розрахунковому періоді в регіон <math>\delta</math>, год;</p> <p><math>K_{з\delta}</math> – загальна кількість замовлень товару в розрахунковому періоді в регіон <math>\delta</math>, од.</p> <p><math>m</math> – кількість регіонів доставки, <math>\delta = 1..m</math></p>	<p>внутрішня звітність підприємства;</p> <p>дослідження ринку</p>
Мінливість термінів доставки	$Mm.\delta = \left( \frac{\sum_{\delta=1}^m \frac{\overline{Ч\delta.\delta}}{Ч\delta.\delta + \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (Ч_{i\delta} - \overline{Ч\delta.\delta})^2}{n}}}{\overline{Ч\delta.\delta}} \right) \cdot \frac{1}{m};$ $Mm.\delta \rightarrow 1$	<p><math>Mm.\delta</math> – мінливість термінів доставки товару у певний регіон в розрахунковому періоді;</p> <p><math>\overline{Ч\delta.\delta}</math> – домовлений час доставки товару в розрахунковому періоді в регіон <math>\delta</math>, год;</p> <p><math>n</math> – кількість опитаних споживачів, осіб</p>	<p>внутрішня звітність підприємства</p>
...	...	...	...
<b>Гнучкість обслуговування</b>			
Обслуговування незвичайних запитів	$Он.з. = \frac{B_{з.м.}}{B_m};$ $Он.з. \rightarrow 1$	<p><math>Он.з.</math> – обслуговування незвичайних запитів щодо доставки товару в розрахунковому періоді;</p> <p><math>B_{з.м.}</math> – кількість задоволених незвичайних вимог споживачів щодо доставки товару в розрахунковому періоді, од.;</p> <p><math>B_m</math> – загальна кількість незвичайних вимог споживачів щодо товару в розрахунковому періоді, од.</p>	<p>внутрішня звітність підприємства</p>
Наявність додаткових послуг	$К\delta.л.к. = \frac{K_{\delta.л.г.}}{K_{\delta.л.г.}}, \text{ якщо } K_{\delta.л.} \leq K_{\delta.л.г.};$ $К\delta.л.к. = 1, \text{ якщо } K_{\delta.л.} > K_{\delta.л.г.};$ $К\delta.л.к. \rightarrow 1$	<p><math>К\delta.л.к.</math> – рівень додаткових послуг при поставці товару в розрахунковому періоді;</p> <p><math>K_{\delta.л.}</math> – наявні додаткові послуги при поставці товару в розрахунковому періоді, од.;</p> <p><math>K_{\delta.л.г.}</math> – додаткові послуги при поставці аналогічного товару основного конкурента в розрахунковому періоді, од.</p>	<p>внутрішня звітність підприємства</p>
...	...	...	...
<b>Інформаційне забезпечення</b>			
Вирішення скарг або усунення помилок	$Cm_{в.ск.} = \frac{\sum_{j=1}^n Cm_{з.скj}}{n};$ $Cm_{в.ск.} \rightarrow 1$	<p><math>Cm_{в.ск.}</math> – ступінь задоволення споживачів вирішенням скарг або усуненням помилок щодо поставки товару в розрахунковому періоді;</p> <p><math>Cm_{з.скj}</math> – ступінь задоволення <math>j</math>-го споживача від вирішення поданих скарг або усуненням помилок щодо поставки товару в розрахунковому періоді, бал.</p>	<p>експертами є споживачі</p>
Ефективність комунікацій	$Cm_{з.к} = \frac{\sum_{j=1}^n Cm_{з.кj}}{n};$ $Cm_{з.к} \rightarrow 1$	<p>де <math>Cm_{з.к}</math> – ступінь задоволеності споживачів комунікаціями під час поставки товару в розрахунковому періоді;</p> <p><math>Cm_{з.кj}</math> – ступінь задоволеності <math>j</math>-го споживача комунікаціями під час поставки товару в розрахунковому періоді, бал.</p>	<p>експертами є споживачі</p>
...	...	...	...

Ураховуючи реалії сьогодення, можна стверджувати, що запорукою швидкого економічного зростання промислового підприємства є ефективне управління інноваціями. Зважаючи на це, досліджено відповідність особливостей логістичного сервісу для інноваційних та традиційних промислових товарів таким принципам логістики, як оптимальність, зворотність зв'язку, гнучкість, надійність постачань, науковість та загальне управління якістю. Встановлено, що інноваційність товарів сприяє збільшенню важливості таких факторів, як швидкість реакції на зміни в навколишньому середовищі та адаптацію до них, забезпечення постійної наявності запасів, здійснення докладних розрахунків усіх параметрів траєкторії руху логістичного потоку, надійність функціонування і висока якість роботи кожного елемента та знаходження балансу між якістю логістичного сервісу та витратами на нього.

Проаналізовано ступінь впливу підприємства та логістичного оператора на елементи логістичного сервісу. Визначено, що в разі аутсорсингу логістичних послуг виробник повністю втрачає контроль над групою показників гнучкості логістичного сервісу та такими елементами, як: відсутність ушкоджень під час перевезення, мінливість термінів доставки та зручність розташування складу з причин перекладання відповідальності на посередника. Однак, незважаючи на це, повний контроль залишається над показником наявності товару на складі та компетентністю команди з продажу. Високою є частка контролю над такими показниками: швидкість підготовки замовлення до відправки, вирішення скарг та усунення помилок, ефективність комунікацій та наявність інформації про замовлення, комп'ютеризованість її передачі, точність та середній час при виконанні замовлення.

Обґрунтовано наявність ефекту синергії при взаємодії елементів логістичного сервісу, спираючись на те, що взаємодія двох або кількох складових логістичного сервісу дає результат більший від того, який можна було б отримати за умов впливу кожного з них окремо, що й покладено в основу розрахунку інтегрального показника оцінювання логістичного сервісу підприємства, який враховує коефіцієнти посилення та послаблення дії різних факторів впливу (рис. 4).

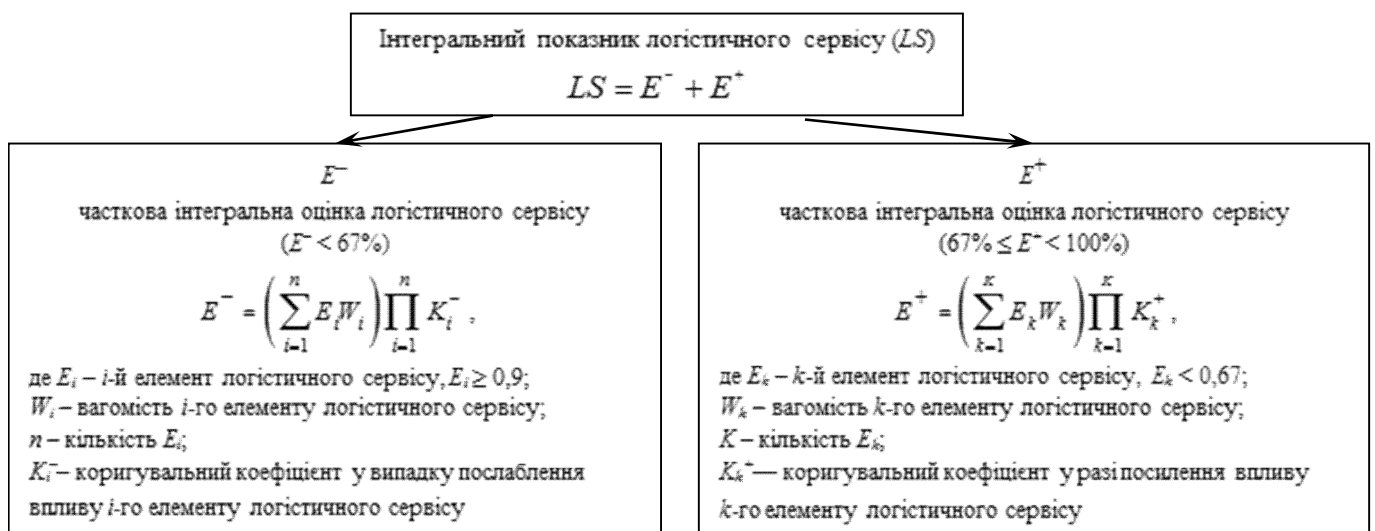
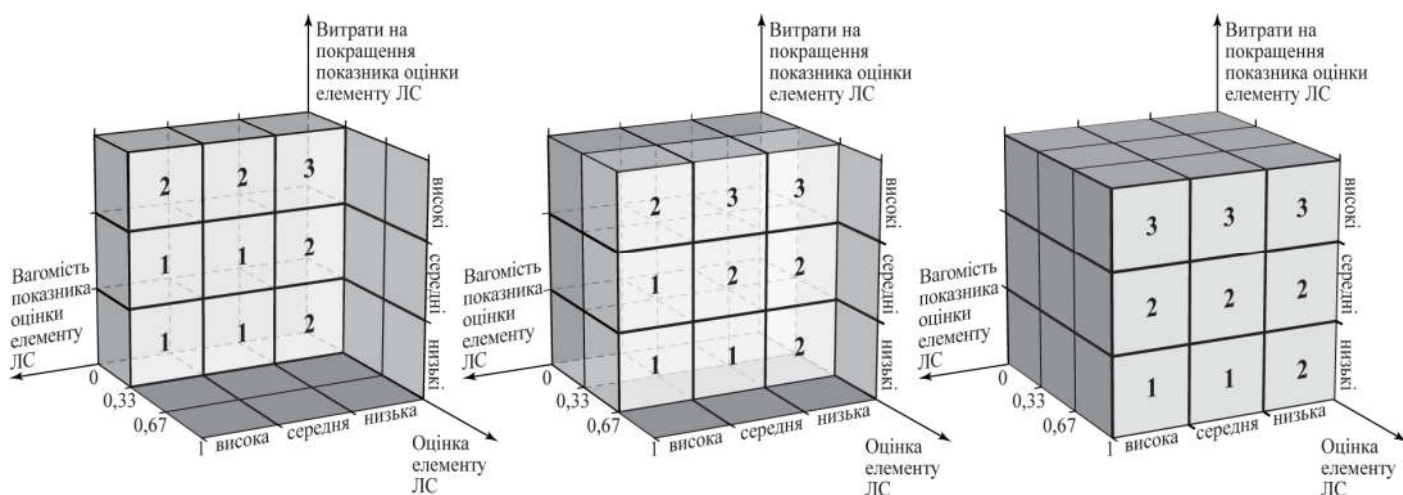


Рис. 4. Розрахунок інтегрального показника логістичного сервісу підприємства

На основі статей витрат на покращення елементів логістичного сервісу, їх поточних оцінок та вагомостей сформовано матрицю прийняття рішень щодо пріоритезації показників логістичного сервісу (рис. 5).

У результаті аналізу даної матриці побудовано графік витрат на покращення рівня логістичного сервісу підприємства на основі методу АВС-аналізу, точкою перетину якого з кривою логістичного сервісу є оптимальне значення для аналізованого підприємства ( $LS_{opt}$  – логістичного сервісу,  $B_{opt}$  – витрат).

На базі цього запропоновано рекомендації та програми щодо покращення рівня логістичного сервісу виробника на основі коефіцієнта ефективності, рівень якого залежить від приросту логістичного сервісу та витрат на проведення заходів щодо його підвищення.



а) для показників, що мають низькі значення (0–0,33]

б) для показників, що мають середні значення (0,33–0,67]

в) для показників, що мають високі значення (0,67–1]

Умовні позначення: 1 – високий пріоритет покращення показника; 2 – середній пріоритет покращення показника; 3 – низький пріоритет покращення показника.

Рис. 5. Матриця прийняття рішення щодо пріоритезації показників

З огляду на те що розбіжності в очікуванні та реальній пропозиції на ринку промислових товарів є постійною проблемою для обох сторін цього процесу та мають свій вияв не тільки у сфері логістичних послуг, а й можуть бути застосовані до будь-яких інших ринкових відносин, розроблено методичний підхід до організації логістичного сервісу на ринку промислових товарів, що становить собою модель розбіжностей між такими складовими організації логістичного сервісу: очікуваний та фактично отриманий споживачем логістичний сервіс, аналіз його сприйняття споживачем і подальша трансформація в стандарти логістичного сервісу підприємства, безпосередньо процес надання логістичного сервісу (рис. 6).

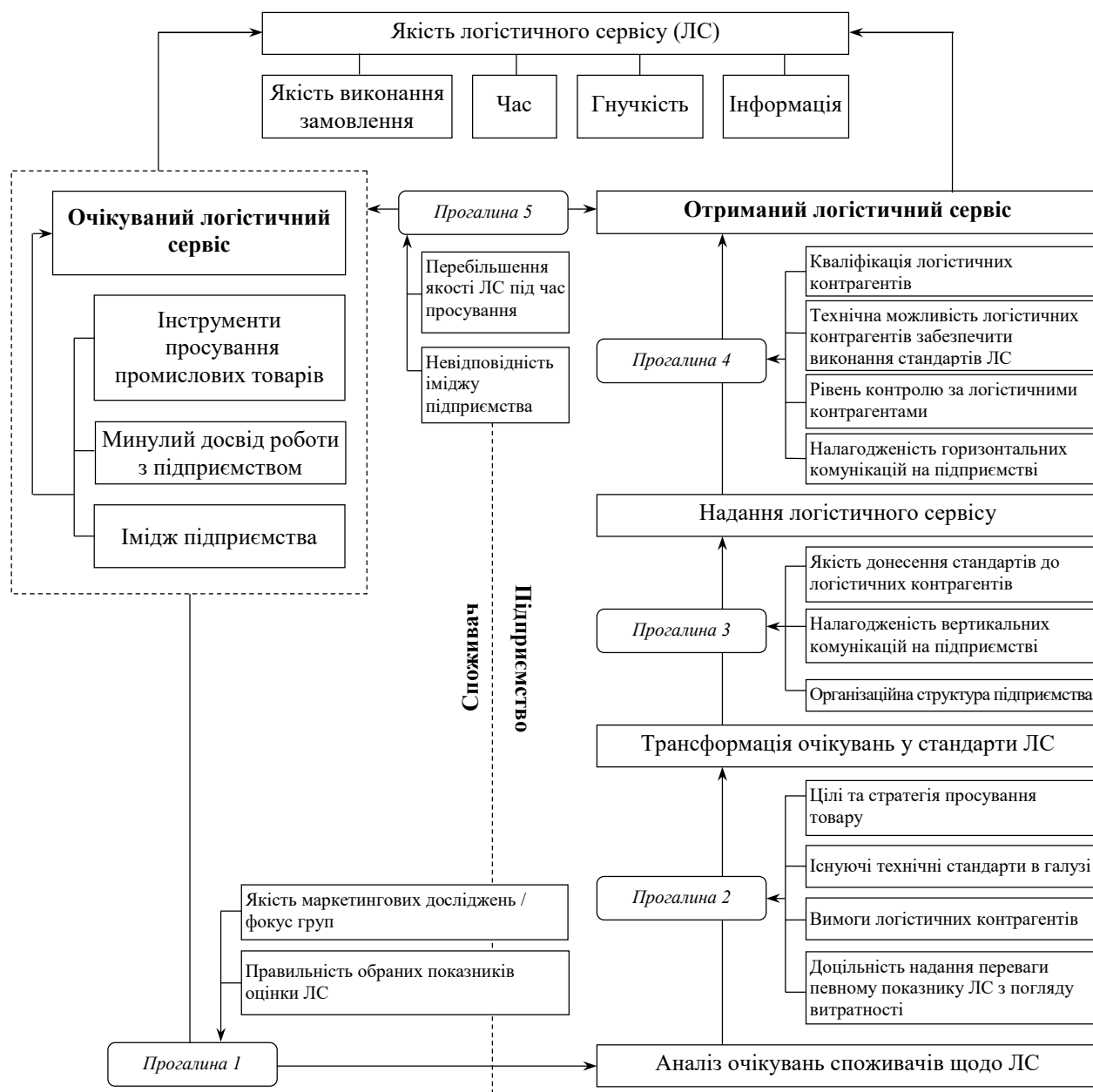


Рис. 6. Модель організації логістичного сервісу на ринку промислових товарів

Наявність чіткого механізму формування системи логістичного сервісу дозволяє створити додану вартість для промислового товару та набуває більшої важливості під час виведення даного товару на ринок.

У третьому розділі «**Практичні засади формування системи логістичного сервісу машинобудівних підприємств**» досліджено практичні засади та обґрунтовано рекомендації щодо формування системи логістичного сервісу вітчизняних підприємств машинобудівної галузі.

Виконано розрахунок показників логістичного сервісу у 2015 р. для ТОВ «Сумський машинобудівний завод», ТОВ «Варіант-Гермотехніка», ТОВ «Білопільський машинобудівний завод» та ПАТ «СНВО ім. М.В.Фрунзе». Узагальнені дані показників рівня логістичного сервісу подано у табл. 2.

Табл. 2. Зведена таблиця показників рівня логістичного сервісу на аналізованих підприємствах у 2015 р.

Показник ЛС	ТОВ «Сумський машинобудівний завод»						ТОВ «Варіант-Гермотехніка»					ТОВ «Білопільський машинобудівний завод»					ПАТ «СНВО ім. М.В.Фрунзе»								
	Значення показника за умов доставки:		Загальне значення показника	Вагомість показника	Коефіцієнт посилення впливу	Коефіцієнт послаблення впливу	Значення показника за умов доставки:		Загальне значення показника	Вагомість показника	Коефіцієнт посилення впливу	Коефіцієнт послаблення впливу	Значення показника за умов доставки:		Загальне значення показника	Вагомість показника	Коефіцієнт посилення впливу	Коефіцієнт послаблення впливу	Значення показника за умов доставки:		Загальне значення показника	Вагомість показника	Коефіцієнт посилення впливу	Коефіцієнт послаблення впливу	
	власними силами	логістичним оператором					власними силами	логістичним оператором					власними силами	логістичним оператором					власними силами	логістичним оператором					
Якість виконання замовлення	Наявність товару на складі	-	-	-	-	-	0,89	0,89	0,09	1,01	0,92	-	0,89	0,89	0,09	1,00	0,96	0,86	0,86	0,86	0,09	1,01	0,92		
	Точність при виконанні замовлення	0,95	0,93	0,93	0,12	1,01	0,95	-	0,76	0,76	0,06	1,05	0,76	-	0,76	0,76	0,11	1,00	0,94	0,91	0,89	0,89	0,06	1,05	0,76
	Відсутність ушкоджень під час перевезення	0,87	0,90	0,89	0,14	1,00	0,81	-	0,97	0,97	0,13	1,00	0,72	-	0,92	0,92	0,13	1,01	0,85	0,97	0,98	0,98	0,13	1,00	0,72
Час виконання замовлення	Середній час доставки замовлення	0,91	0,95	0,94	0,12	1,00	0,74	-	0,92	0,92	0,11	1,03	0,83	-	0,83	0,83	0,11	1,01	0,76	0,91	0,95	0,94	0,11	1,03	0,83
	Мінливість термінів доставки	0,89	0,95	0,94	0,12	1,01	0,71	-	0,92	0,92	0,10	1,02	0,92	-	0,91	0,91	0,09	1,00	0,72	0,90	0,92	0,92	0,10	1,02	0,92
	Вручність розташування складу	1,00	1,00	1,00	0,06	1,01	0,95	-	0,69	0,69	0,01	1,05	0,93	-	0,72	0,72	0,02	1,02	0,89	0,85	0,75	0,77	0,01	1,05	0,93
	Швидкість підтвердження замовлення	-	-	-	-	-	-	-	0,78	0,78	0,03	1,07	0,97	-	0,62	0,62	0,07	1,03	0,87	0,78	0,78	0,78	0,03	1,07	0,97
Глибина обслуговування	Обслуговування незвичайних запитів	0,47	0,18	0,24	0,03	1,00	0,93	-	0,62	0,62	0,07	1,04	0,92	-	0,61	0,61	0,06	1,04	0,96	0,69	0,62	0,64	0,01	1,04	0,92
	Наявність мінімального обсягу замовлень	1,00	1,00	1,00	0,02	1,01	0,74	-	0,87	0,87	0,01	1,00	0,90	-	1,00	1,00	0,04	1,07	0,98	0,83	0,89	0,89	0,01	1,00	0,90
	Наявність додаткових послуг	0,90	0,50	0,59	0,10	1,01	0,91	-	0,66	0,66	0,03	1,07	0,95	-	0,62	0,62	0,04	1,04	0,94	0,64	0,64	0,64	0,04	1,07	0,95
	Можливість прискореної доставки товару	0,60	0,64	0,63	0,09	1,01	0,91	-	0,00	0,00	0,02	1,04	0,79	-	0,00	0,00	0,04	1,03	0,97	0,00	0,00	0,00	0,04	1,08	0,96
Інформаційне забезпечення	Наявність достовірної та вчасної інформації про замовлення	0,83	0,19	0,32	0,07	1,01	0,71	-	0,62	0,62	0,04	1,01	0,92	-	0,35	0,35	0,08	1,06	0,97	0,76	0,62	0,65	0,07	1,01	0,92
	Вирішення скарг або усунення помилок	0,90	0,45	0,55	0,05	1,01	0,61	-	0,89	0,89	0,10	1,00	0,99	-	0,95	0,95	0,06	1,03	0,92	0,97	0,89	0,91	0,10	1,00	0,99
	Ефективність комунікацій	0,78	0,38	0,47	0,07	1,01	0,71	-	0,81	0,81	0,10	1,00	0,98	-	0,92	0,92	0,04	1,03	0,82	0,94	0,81	0,84	0,10	1,00	0,98
	Компетентність персоналу	0,89	0,90	0,90	0,05	1,00	0,72	-	0,94	0,94	0,11	1,00	0,82	-	0,89	0,89	0,05	1,03	0,72	0,94	0,94	0,94	0,11	1,00	0,82
<b>Інтегральне значення показника</b>	<b>0,899</b>	<b>0,63</b>	<b>0,68</b>				<b>-</b>	<b>0,76</b>	<b>0,71</b>				<b>-</b>	<b>0,73</b>	<b>0,69</b>				<b>0,8</b>	<b>0,77</b>	<b>0,78</b>				

Визначено, що найбільш впливовими факторами зовнішнього та внутрішнього середовища, які спричиняють вагомий вплив на логістичний сервіс аналізованих підприємств, є політична нестабільність, динаміка зміни курсів валют, потенціал інновацій у сфері машинобудування, високі митні збори і тарифи, рівень оподаткування в галузі, доступність інвестиційних ресурсів, ціна продукції, імідж товарів, розмір / відсутність власного автопарку та територіальне розташування підприємств.

За результатом діагностики та аналізу даних встановлено, що з кожним роком рівень логістичного сервісу ТОВ «Сумський машинобудівний завод» знижується. При цьому за умов доставки логістичним оператором рівень обслуговування погіршився починаючи з 2013 року, що й спричинило поступове зниження загального рівня логістичного сервісу підприємства. Починаючи з 2011 року ТОВ «Сумський машинобудівний завод» поступово зменшувало обсяги доставки власними силами на користь сторонніх логістичних компаній, що також вплинуло на зниження загального рівня логістичного сервісу. Рівень логістичного сервісу ТОВ «Варіант-Гермотехніка» становить 0,71, ТОВ «Білопільський машинобудівний завод» та ПАТ «СНВО ім. М.В. Фрунзе» – 0,69 та 0,78 відповідно.

На основі отриманих даних, подано графічне знаходження оптимального рівня логістичного сервісу ТОВ «Сумський машинобудівний завод» (рис. 7).

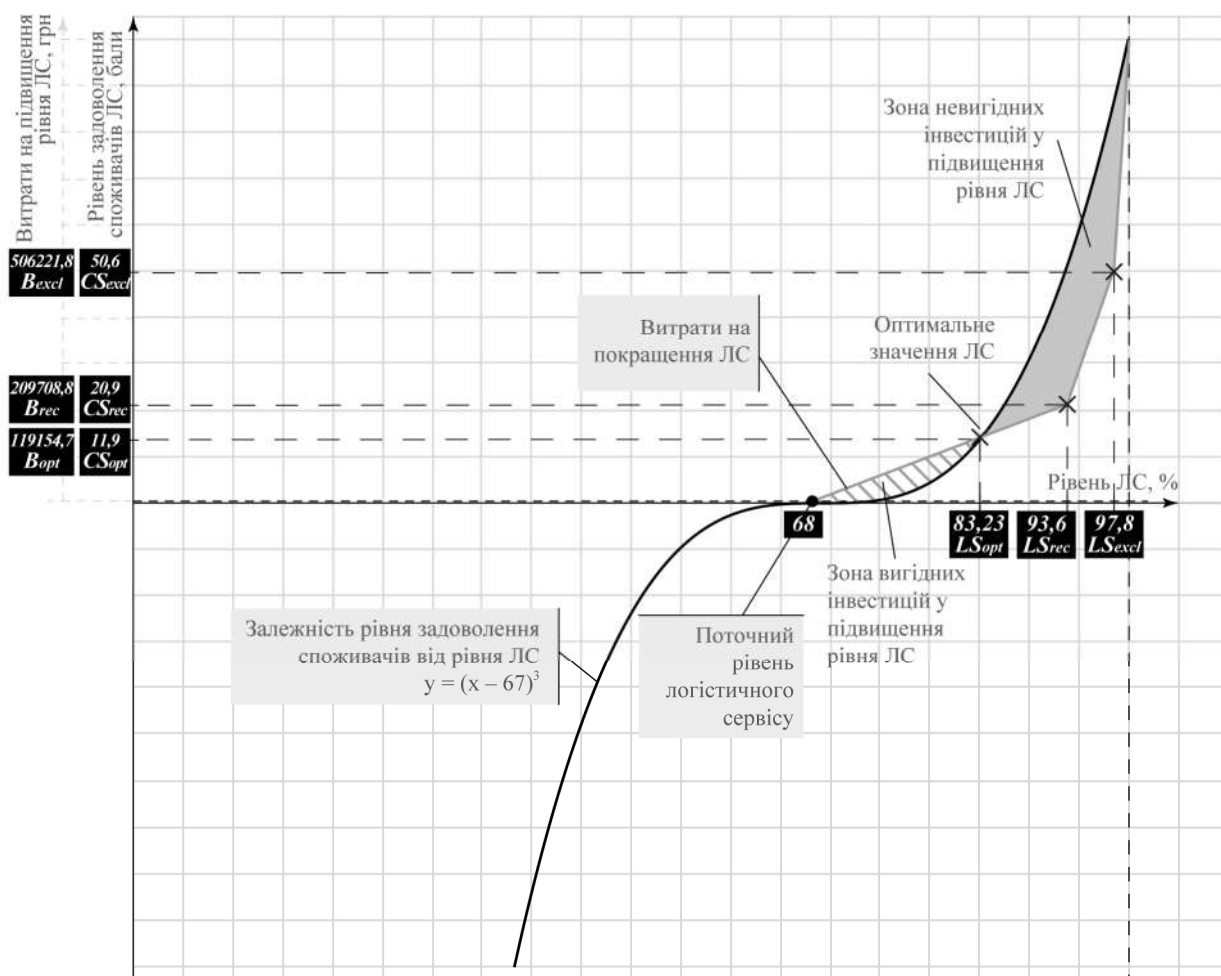


Рис. 7. Графічне знаходження оптимального рівня логістичного сервісу ТОВ «Сумський машинобудівний завод»

Проведений математичний та графічний аналіз для ТОВ «Сумський машинобудівний завод» дозволив знайти оптимальний рівень сервісу – 83,233%, та витрати на його підвищення – 119154,7 грн, на основі чого запропоновано програми підвищення рівня сервісу: оптимальна, рекомендована та ексклюзивна.

Спираючись на розрахунки коефіцієнтів ефективності програм, обґрунтовано вибір програми підвищення «Рекомендована», за якої рівень логістичного сервісу становитиме 93,6%, витрати на його підвищення – 209708,8 грн. Обрана програма передбачає здійснення таких заходів: укладання довгострокових договорів зі службами доставки; відвідування працівниками профільних тренінгів та конференцій; збільшення кількості персоналу для подовження часу роботи call-центру (дві особи); тренінги для нового персоналу call-центру; впровадження CRM-системи управління документообігом; виділення робочого часу для саморозвитку та самовдосконалення; створення кабінету користувача для відслідковування стану замовлення на сайті; додавання модулю «Безкоштовний дзвінок» на сайт; інтеграція CRM-системи до веб-сайту.

Отримані наукові результати сприяють підвищенню ефективності діяльності досліджуваних промислових підприємств з формування системи логістичного сервісу на основі його діагностики та розрахунку інтегрального показника з урахуванням синергійного ефекту, а також обґрунтуванню подальших рішень щодо впровадження заходів, спрямованих на підвищення його рівня.

## ВИСНОВКИ

Загальним результатом дисертаційної роботи є вирішення науково-практичного завдання розроблення науково-методичних і теоретичних засад формування системи логістичного сервісу промислових підприємств. Найбільш вагомими результатами дослідження дозволили дійти таких висновків:

1. Розвинено теоретичні засади формування системи логістичного сервісу промислових товарів, що надає можливість підвищити ступінь обґрунтованості методичних підходів до діагностики та оцінки його стану. Удосконалено класифікацію логістичного сервісу, яка відрізняється глибокою деталізацією його складових та розширенням змісту таких класифікаційних ознак: за формою організації та за ступенем адаптивності до потреб споживача.

2. Проаналізовано та визначено особливості логістичного сервісу на різних етапах життєвого циклу промислового товару. Встановлено, що на етапі виведення товару логістичний сервіс набуває найбільшої важливості, зважаючи на додаткові ризики, що спричиняє інноваційність товару. Етап зростання продажу характеризується необхідністю стабільності логістичного сервісу. На етапі зрілості за умов загострення конкурентної боротьби логістичний сервіс трансформується в засіб задоволення специфічних вимог клієнта, а на етапі виходу з ринку відіграє роль інструменту мінімізації ризиків та допомагає зменшити витрати на підтримку товару.

3. На основі аналізу досвіду вітчизняних та іноземних промислових підприємств встановлено, що основними можливостями для підвищення рівня логістичного сервісу є аналіз його елементів у розрізі карти споживацького досвіду, яка сприяє уточненню їх ролі на кожному з етапів здійснення замовлення, а також дослідження



відповідності особливостей логістичного сервісу для інноваційних і традиційних промислових товарів, за результатами якого простежено вплив інноваційності на збільшення важливості таких факторів, як швидкість реакції на зміни в навколишньому середовищі та адаптацію до них, забезпечення постійної наявності запасів, надійність функціонування і висока якість роботи кожного елемента та знаходження балансу між якістю логістичного сервісу та витратами на нього.

4. Сформовано підхід до визначення етапів процедури діагностики логістичного сервісу підприємства, що показує джерела надлишкових логістичних витрат і розробляє план подальших дій щодо розвитку чи виведення складових логістичного сервісу з метою знаходження оптимального співвідношення його рівня та відповідних витрат. Основними результатами діагностики є фактори зовнішнього та внутрішнього середовища господарювання підприємства, що здійснюють вплив на логістичний сервіс підприємства, які з метою більшої наочності розміщені на карті впливу, значення всіх елементів логістичного сервісу та його інтегральний показник.

5. Удосконалено науково-методичний підхід до формування системи логістичного сервісу промислового підприємства, який складається з таких етапів: аналіз поточної ситуації господарювання підприємства, оцінка поточного стану логістичного сервісу, знаходження оптимального значення логістичного сервісу та витрат на його підвищення або підтримку, обґрунтування рекомендацій вибору оптимальної програми щодо логістичного сервісу.

6. Розвинено методичний підхід до оцінювання рівня логістичного сервісу, базуючись на врахуванні ефекту синергії від взаємодії його показників, у межах якого виділено такі групи елементів: якість виконання замовлення, час виконання замовлення, гнучкість постачання, інформаційне забезпечення виконання замовлення.

7. Запропоновано та обґрунтовано науково-методичний підхід до формування оптимального значення логістичного сервісу та витрат на його підвищення шляхом накладання відповідних графіків, точкою перетину яких є його оптимальне значення для аналізованого підприємства, на базі чого формуються рекомендації та програми щодо покращення рівня логістичного сервісу.

8. Основні теоретико-методичні розробки та рекомендації дисертаційного дослідження впроваджено в діяльність машинобудівних підприємств Сумської області: ТОВ «Сумський машинобудівний завод», ТОВ «Варіант-Гермотехніка», ТОВ «Білопільський машинобудівний завод» та ПАТ «СНВО ім. М.В. Фрунзе», за якими здійснено розрахунок показників логістичного сервісу та запропоновано заходи щодо його підвищення.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### ***Підрозділи монографій***

1. Гайдабрус Н. В. Аналіз стану та тенденцій рівня логістичного сервісу в Україні / Н. В. Гайдабрус // Інновації у маркетингу та менеджменті : монографія ; за заг. ред. д.е.н., проф. С. М. Ілляшенка. – Суми : ТОВ «Друкарський дім «Папірус», 2013. – С. 521-530.

2. Гайдабрус Н. В. Модель логістичного сервісу на ринку інноваційних промислових товарів / Н. В. Гайдабрус // Маркетингові аспекти управління інноваційним розвитком : монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С. М. Ілляшенка. – Суми : ТОВ «Друкарський дім «Папірус», 2014. – С. 247–254.

3. Гайдабрус Н. В. Аудит логістичного сервісу як складова оптимізації логістичних процесів на підприємстві / Н. В. Гайдабрус // Ринково-орієнтоване управління інноваційним розвитком : монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С. М. Ілляшенка. – Х. : ТОВ «Діса плюс», 2015. – С. 426–433.

### ***Статті у наукових фахових виданнях України***

4. 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. (*Особистий внесок: запропоновано власне визначення логістичного сервісу підприємства*).

5. Гайдабрус Н. В. Оцінка якості рівня логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Інноваційна економіка. – 2013. – № 6 (44). – С. 246–251

6. Gaidabrus N. Logistic Service in the Innovative Production Distribution Channels as its Optimal Structure Factor / N. Gaidabrus, O. Bilovodska, L. Sager // Actual Problems of Economics. – 2014. – №11. – P. 147–153. (*Особистий внесок: запропоновано модель невідповідностей на шляху реалізації очікувань споживача щодо логістичного обслуговування*). Випуск журналу входить до міжнародних наукометричних баз SciVerse Scopus by Elsevier; EBSCOhost; EconLit, ABI/Inform (by ProQuest).

7. Гайдабрус Н. В. Аналіз стану логістичного сервісу та інноваційної діяльності підприємств України / Н. В. Гайдабрус // Бізнес Інформ. – 2015. – № 4. – С. 123–129. Випуск журналу входить до міжнародних наукометричних баз Index Copernicus, Directory of Open Access Journals, Ulrichsweb Global Serials Directory та ін.

8. Гайдабрус Н. В. Основні аспекти аудиту логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2015. – № 2. – С. 234–242. Випуск журналу входить до міжнародних наукометричних баз Web of Science, Index Copernicus, Directory of Open Access Journals та ін.

9. Гайдабрус Н. В. Карта споживацького досвіду як інструмент удосконалення логістичного сервісу підприємства / Н. В. Гайдабрус // Механізм регулювання економіки. – 2016. – № 1. – С. 78–84. Випуск журналу входить до міжнародної наукометричної бази Російський індекс наукового цитування.

### ***Статті в інших наукових виданнях України***

10. Гайдабрус Н. В. Практичні аспекти застосування методичного апарату оцінки системи логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Регіональна економіка та управління. – 2016. – № 2 (09). – С. 27–35.

### ***Матеріали наукових конференцій України***

11. Gaidabrus N. Packaging as a means of increasing efficiency of logistics service / N. Gaidabrus, O. Bilovodska // Knowledge economy – impact on sustainable development of the countries from east and south east Europe. – 2013. – P. 444–449. (*Особистий внесок: аналіз факторів, що впливають на вибір упаковки*).

12. Гайдабрус Н. В. Особливості логістичного сервісу інноваційних товарів / О. А. Біловодська, Н. В. Гайдабрус // Інноваційні напрямки розвитку маркетингу: теорія і практика : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції

(м. Луганськ, 28–29 березня 2013 р.). – Луганськ : Вид-во СНУ ім. Даля. – 2013. – С. 25–27. *(Особистий внесок: досліджено основні особливості логістичного забезпечення на етапі виведення нового товару).*

13. Гайдабрус Н. В. Класифікація логістичних послуг в системі управління інноваціями / О. А. Біловодська, Н. В. Гайдабрус // Соціально-економічні проблеми адаптації реального сектора в сучасних умовах : матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції (м. Ялта, 22–24 травня 2013 р.). – Донецьк : Цифрова типографія. – 2013. – С. 226–228. *(Особистий внесок: розроблено класифікацію логістичних послуг).*

14. Гайдабрус Н. В. Показники оцінки якості базового рівня сервісу / Н. В. Гайдабрус // Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої пам'яті проф. О. Ф. Балацького (м. Суми, 24–26 квітня 2013 р.) : у 4 т. / за заг. ред. О. В. Прокопенко. – Суми : Сумський державний університет. – 2013. – Т. 4. – С. 25–26.

15. Гайдабрус Н. В. Теоретичні аспекти логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Міжнародна стратегія економічного розвитку регіону» (м. Суми, 3–5 вересня 2013 р.). – Суми, 2013. – С. 102–104.

16. Гайдабрус Н. В. Систематизація поглядів авторів на визначення логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка та менеджмент: перспективи розвитку» (м. Суми, 6–8 вересня 2013 р.). – Суми, – 2013. – С. 167–169.

17. Гайдабрус Н. В. Визначення місця логістики та логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус, О. А. Біловодська // Сучасні проблеми управління інвестиційною та інноваційною діяльністю: Збірка матеріалів Днів теорії і практики інвестування : тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів і молодих вчених / за заг. ред. д.е.н., проф. В. М. Хобти. – Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2014. – С. 180–183. *(Особистий внесок: аналіз належності окремих груп послуг до матеріальних та нематеріальних).*

18. Гайдабрус Н. В. Відповідність особливостей логістичного сервісу для інноваційних товарів окремим принципам логістики / Н. В. Гайдабрус // Маркетинг і цифрові технології: Збірник матеріалів I Міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 29–30 травня 2014 р.) / за заг. ред. Г. О. Оборського. – Одеса : ТЕС, 2014. – С. 38–40.

19. Гайдабрус Н. В. Еволюція поняття "обслуговування фізичного розподілу" / Н. В. Гайдабрус // Маркетинг інновацій та інновації в маркетингу: Збірник тез доповідей VIII Міжнародної науково-практичної конференції / За заг. ред. С. М. Ілляшенка. – Суми : ТОВ «ДД «Папірус», 2014. – С. 33–34.

20. Гайдабрус Н. В. Порівняльний аналіз стану логістичного сервісу як складової ефективної системи розподільчої логістики / Н. В. Гайдабрус, О. А. Біловодська // Охорона навколишнього середовища та раціональне використання природних ресурсів : Збірка доповідей XXIV Всеукраїнської наукової конференції аспірантів і студентів (м. Донецьк, 15–17 квітня 2014 р.) / за заг. ред. д.т.н. Є. О. Башкова– Донецьк : ДВНЗ «ДонНТУ», 2014. – С. 214–216. *(Особистий внесок: аналіз рівня логістичного сервісу в Україні порівняно з аналогічним показником в країнах*

*Європи і Центральної Азії, а також у цілому у світі за даними індексу ефективності логістики The World Bank.*)

21. Гайдабрус Н. В. Логістичне обслуговування у каналі розподілу як чинник оптимальної його структури / Н. В. Гайдабрус., О. А. Біловодська // Маркетинг та логістика в системі менеджменту : тези доп. X Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 6–8 листопада, 2014 р.). – Львів : НУ “Львівська політехніка”, 2014. – С. 25–27. (*Особистий внесок: визначено місце невідповідностей (Gap) на шляху реалізації очікувань споживача щодо логістичного обслуговування*).

22. Гайдабрус Н. В. Формування оптимального рівня логістичного сервісу для інноваційних товарів / Н. В. Гайдабрус. // Інформаційні технології: Наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я (MicroCAD-2015) : тези доп. XXIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 20–22 травня, 2015 р.). – Харків : НТУ “ХПІ”, 2015. – С. 46–48.

23. Гайдабрус Н. В. Аналіз стану якості логістичних послуг в Україні / Н. В. Гайдабрус. // Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції ім. проф. О. Ф. Балацького (м. Суми, 6–8 травня, 2015 р.) : у 2 т. / за заг. ред. О. В. Прокопенко, Д. С. Горбатенко. – Суми : СумДУ, 2015. – С. 117–118.

24. Гайдабрус Н. В. Процесний аспект аудиту логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Збірник тез доповідей IX Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг інновацій та інновації у маркетингу», (м. Суми, 24–25 вересня 2015 р.). – Суми : ФОП Ткачов, 2015. – С. 36–38.

25. Гайдабрус Н. В. Ступінь впливу виробника та логістичного оператора на рівень логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Збірник наукових праць за матеріалами II Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетингова діяльність підприємств: сучасний зміст» (м. Полтава, 21–22 квітня 2016 р.). – Полтава : ПУЕТ, 2016. – С. 34–36.

26. Гайдабрус Н. В. Сутність сервіс-дизайну та можливість його імплементації для аналізу логістичного сервісу / Н. В. Гайдабрус // Збірник матеріалів всеукраїнської науково-практичної конференції «Фінансова безпека та перспективи розвитку соціально-економічних систем» (м. Київ, 15–16 квітня 2016 р.). – Київ : Київський економічний науковий центр, 2016. – С. 53–55.

## АНОТАЦІЯ

Гайдабрус Н. В. Формування системи логістичного сервісу промислових підприємств. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Сумський державний університет, Суми, 2016.

Дисертація присвячена розвитку теоретико-методичних положень формування системи логістичного сервісу на промислових підприємствах. Уточнено та поглиблено сутність поняття «логістичний сервіс» на основі систематизації поглядів науковців. Проаналізовано та визначено особливості логістичного сервісу на різних етапах життєвого циклу промислового товару. Запропоновано підхід до визначення етапів процедури діагностики логістичного сервісу підприємства. Сформульовано

методичний підхід до формування системи логістичного сервісу промислового підприємства. Розвинено методичний підхід до оцінювання рівня логістичного сервісу, базуючись на врахуванні ефекту синергії від взаємодії його показників. Запропоновано науково-методичний підхід до формування оптимального значення логістичного сервісу та відповідних витрат шляхом накладання двох графіків.

Основні теоретико-методичні розробки та рекомендації дисертаційного дослідження впроваджено у діяльність машинобудівних підприємств Сумської області ТОВ «Сумський машинобудівний завод», ТОВ «Варіант-Гермотехніка», ТОВ «Білопільський машинобудівний завод» та ПАТ «СНВО ім. М.В. Фрунзе».

Ключові слова: сервіс, логістичний сервіс, промислове підприємство, логістика, діагностика, оптимізація.

## АННОТАЦИЯ

Гайдабрус Н. В. Формирование системы логистического сервиса промышленных предприятий. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Сумский государственный университет, Сумы, 2016.

Диссертация посвящена развитию теоретико-методических положений формирования системы логистического сервиса на промышленных предприятиях.

Рассмотрена сущность и расширено содержание понятия «логистический сервис», которое основывается на систематизации взглядов ученых, что позволило сформулировать собственное определение. Под логистическим сервисом предлагается понимать комплекс услуг, сопровождающих поставку товаров в целях удовлетворения потребителей наиболее оптимальным с точки зрения затрат способом.

Проанализированы и определены особенности логистического сервиса на разных этапах жизненного цикла промышленного товара. Установлено, что на этапе выведения товара логистический сервис приобретает наибольшую значимость, учитывая дополнительные риски, к которым приводит инновационность товара. Этап роста продаж характеризуется необходимостью стабильности логистического сервиса. На этапе зрелости в условиях обострения конкурентной борьбы логистический сервис трансформируется в средство удовлетворения специфических требований клиента, а на этапе выхода из рынка он играет роль инструмента минимизации рисков и помогает уменьшить расходы на поддержку продукта.

На основе анализа опыта зарубежных и отечественных предприятий определены тенденции их развития, основные сдерживающие факторы, уровень их логистического сервиса, а также причины, определяющие негативные явления.

Усовершенствован методический подход к определению этапов процедуры диагностики логистического сервиса предприятия, основными результатами которой являются факторы внешней и внутренней среды хозяйствования предприятия, оказывающие влияние на его логистический сервис, значения всех элементов логистической сервиса и его интегральный показатель, представляющие базу для нахождения оптимального соотношения уровня логистического сервиса и соответствующих затрат.

Предложен методический подход к формированию системы логистического сервиса промышленного предприятия, который включает следующие этапы: анализ текущей ситуации хозяйствования предприятия, оценка текущего состояния логистического сервиса, нахождение оптимального значения логистического сервиса и затрат на его повышение или поддержку, обоснование рекомендаций выбора оптимальной программы логистического сервиса.

Усовершенствован методический подход к оценке уровня логистического сервиса, основывающийся на учете эффекта синергии от взаимодействия его показателей, в рамках которого выделены следующие группы показателей: качество выполнения заказа, время выполнения заказа, гибкость поставок, информационное обеспечение выполнения заказа.

Предложен и обоснован методический подход к формированию оптимального уровня логистического сервиса и расходов на его повышение путем наложения двух графиков: логистического сервиса и затрат на повышение его текущего уровня. Установлено, что точка пересечения двух графиков и является оптимальным уровнем сервиса предприятия и затратами.

Практические аспекты и исследования внедрены в деятельность машиностроительных предприятий Сумской области: ООО «Сумской машиностроительный завод», ООО «Вариант-ГЕРМОТЕХНИКА», ООО «Белопольский машиностроительный завод» и ПАО «СНПО им. М.В. Фрунзе».

Ключевые слова: сервис, логистический сервис, промышленное предприятие, логистика, диагностика, оптимизация.

## SUMMARY

Gaidabrus N. Formation of logistic service for industrial enterprises. – Manuscript.

Dissertation for the scientific degree of candidate of economics, specialty 08.00.04 – Economy and Management of Enterprises (by type of economic activity). – Sumy State University, Sumy, 2016.

The thesis is devoted to the development of theoretical and methodical aspects of formation a system of logistics services for industrial enterprises. The concept of "logistic service" is specified and deepened based on scientists' views systematization. The peculiarities of logistics services at various stages of the life cycle are analyzed and defined in the thesis. The approach to determining the procedures stages logistics service diagnostics company are proposed for consideration. Methodical approach to formation of logistic service system for industrial enterprise is defined and formed. Methodical approach to the evaluation of logistic service is developed based on consideration of synergy from the interaction of its indices. The methodical approach to creating the optimal value of logistics service and related costs by imposing two graphs is suggested for further study.

Main theoretical and scientific and methodic investigations and recommendation of the thesis study are introduced into practice in the following industrial enterprises of the Sumy region: Sumy Engineering Works Ltd., Variant-Germotehnika Ltd., Bilopillya Engineering Works Ltd. and PJSC «Sumy NPO».

Keywords: service, service logistics, industrial enterprise, logistics, diagnostics, optimization.

Підписано до друку 30.08.2016  
Формат 60x90/16. Обл.-вид. арк. 0,9.  
Гарнітура Times. Тираж 100 пр. Вид. № 36.

Віддруковано у ВВП «Мрія-1»  
40000, м. Суми, вул. Кузнечна, 2.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
серія ДК, № 36 від 19.04.2000.