

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет

Економічні проблеми сталого розвитку

Экономические проблемы устойчивого развития

Economical Problems of Sustainable Development



Матеріали

Всеукраїнської науково-технічної конференції студентів,
аспірантів і молодих учених, присвяченої 80-річчю
від дня народження професора Олега Балацького
(Україна, Суми, 21 – 25 квітня 2017р.)

Суми
Сумський державний університет
2017



Рис. 1. Головні проблеми , пов'язані з управлінням знаннями

Одна людина в змозі керувати більшим об'ємом інформації, що створює більш обширно картину загальних подій в організації. Управління знаннями дозволяє визначити ступінь задоволення інформаційних потреб працівників, готовність компанії до змін, що пов'язані з отриманням нових навиків та знань, аналізувати кваліфікацію персоналу з позиції їх залучення до формування конкурентних переваг підприємства тощо.

Науковий керівник: ст. викл. Опанасюк Ю.А.

ПРИНЦИПИ ЛОГІСТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «НОВА ПОШТА»)

*студентка гр. М-31 Горенко Н. С.
Сумський державний університет*

У сучасних умовах конкурентоспроможність підприємства значною мірою залежить від основного завдання логістичної системи, а саме доставка вантажів точно в строк в необхідній кількості та якості при заданому рівні витрат.

На сьогодні все більше відправлень оформляється за допомогою транспортно-експедиторських організацій. Таким чином постає проблема

формування ефективної системи доставки товару від продавця до покупця чи вантажу від виробника до споживача.

Враховуючи, що конкурентоспроможність оцінюється з точки зору таких позицій як: швидкість та надійність доставки, належний сервіс та ефективність, можна стверджувати, що для розвитку підприємств важливо використовувати менеджмент на засадах теорії логістики, тобто логістичний менеджмент. З практичної точки зору логістичний менеджмент зводиться до скорочення чи дотримання терміну виконання замовлення та ефективної роботи підприємства незалежно від того де географічно розташований споживач.

На сьогоднішній день компанія «Нова пошта» є однією з компаній-лідерів експрес доставки. Логістичний менеджмент цієї фірми побудований за принципом системності п'яти компонентів, а саме: якість, сервіс, персонал, розвиток, ефективність.

Якість. Під якість розуміється швидкість та надійність доставки. Як говорить лозунг Нової пошти «бізнес нашого клієнта – наш бізнес». Транспортна логістика компанії побудована таким чином, що термін доставки вантажу займає 1-2 дні, а сам вантаж є цілий та неушкоджений, показник пошкодження становить 0,0123% .

Сервіс. Сервіс включає в себе простоту, зручність, комфортність. Мається на увазі просте оформлення заявки, ряд зручних послуг як для відправника, так і для отримувача вантажу, простота та відмінне обслуговування. При цьому всьому здійснюється контроль сервісу: дзвінки на гарячу лінію зі скаргами та пропозиціями, візити таємного покупця. Таким чином контролюють чергу на відділенні та роботу оператора з клієнтами. Все це робить співпрацю більш привабливою, адже при однаковій якості наданні послуг фірм-конкурентів клієнти оберуть ту, де персонал буде привітний, а черги відсутні.

Персонал. Оскільки «Нова пошта» орієнтована на споживача, тому перш за все компанія має сформувати ефективну команду. Керівництво запрошує до співпраці надійних, високопрофесійних та небайдужих людей. Основи засадами успіху компанії є повага, чесність, відкритість, дисципліна, виконання зобов'язань. Компанія мотивує співробітників до належного обслуговування, використовуючи прогресивну систему мотивації та забезпечуючи розвиток та кар'єрний зріст. У компанії використовуються наступні види матеріального стимулювання: фіксований оклад та додаткова частина, що включає: щомісячна премія (за кожен оброблений кілограм вантажу, за кожен оброблену товарно-транспортну накладну, за контрольне зважування посылки та продане пакування), грошова виплата за нагородження грамотою «краще відділення» та за участь у розвитку компанії. Не матеріальне стимулювання включає: проведення навчання за рахунок

коштів компанії(тренінги, конференції), поліпшення матеріально-технічного забезпечення робочого місця, нагородження грамотами кращих керівників та відділень в цілому, залучення співробітників до роботи над новими проектами, перспектив кар'єрного росту для кожної посади. Система штрафів передбачає штраф за фіксування черги на відділенні (на одного працівника призначається два клієнта, якщо ж відвідувачів більше ніж кількість співробітників Нової пошти протягом п'яти хвилин, то відеореєстраторами фіксується черга) та негативні відгуки клієнтів.

Розвиток. По перше: розвиток за географічним сегментом, по-друге застосування інформаційних технологій. Використання етикетки EAN, тобто штрих-кодів, забезпечення кожного співробітника відділення відповідною технікою для обробки інформації, єдина база даних, яка діє на всій території України та яка оновлюється в режимі реального часу, ІТ-технології(зручний сайт, мобільний додаток) – все це скорочує час на відправку вантажу, а також витрати на оформлення. Саме технології дозволяють отримувати найкращу якість, сервіс та оптимальні ціни. По-третє, це зростання. Метою діяльності компанії є збільшення клієнтури, кількості видів послуг та обороти відправок. Для стратегічно важливих клієнтів діє контракт індивідуального ціноутворення, за яким вартість доставки може бути вдвічі дешевша. Така клієнтська база приносить прибуток компанії за принципом Паретто - 20 % клієнтів забезпечують 80% прибутку компанії.

Ефективність. Синергія чотирьох принципів якість, сервіс, персонал, розвиток забезпечує прибуток. Саме прибуток та витрати є виміром ефективності. Для досягнення максимального результату слід шукати ефективні шляхи підвищення рентабельності.

Логістичний менеджмент ТОВ «Нова пошта», узгоджуючи компоненти якість, сервіс, персонал, розвиток, ефективність набуває значимості фундаментальної системи управління, яка підтримує стійкість фірми на ринку та забезпечує конкурентні переваги.

Науковий керівник:ст.. викладач Мартинець В.В.

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ БРЕНДІНГУ ТА ЇЇ НЕДОЛІКІВ НА РИНКУ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ (НА ПРИКЛАДІ КОМПАНІЇ S-TELL)

*доц. Дегтяренко О. Г., студент гр. М-31 Ворошилов М. С.
Сумський державний університет*

Становлення і розвиток інформаційного суспільства є характерною рисою XXI століття. Саме в інформаційному суспільстві активно розвиваються