

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра торговельного підприємства та логістики

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
СПОЖИВАЧІВ**

(за матеріалами ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», Бориспільський район, с.
Мартусівка)

Студента 2 курсу, 8м групи,
спеціальності 076 «Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність»

Лобко Богдан
Романович

спеціалізації «Логістика та
управління ланцюгами постачання»

*підпис
студента*

Науковий керівник
к.е.н. доцент

Приймук Ольга
Романівна

*підпис
керівника*

Гарант освітньої програми
к.е.н. доцент

Ільченко Наталія
Борисівна

*підпис
керівника*

Київ 2020

АНОТАЦІЯ

«Організація логістичного обслуговування споживачів на підприємстві»»

Лобко Б.Р.

Випускна кваліфікаційна робота є науково-практичним дослідженням з питань «Організація логістичного обслуговування споживачів » в діяльності суб'єкта господарювання». У випускній кваліфікаційній роботі на прикладі ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД». Метою випускної кваліфікаційної роботи виступає розробка пропозицій щодо підвищення ефективності організації логістичного обслуговування споживачів, на базі досліджуваного підприємства «ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» враховуючи вплив мікро-, та макросередовища, на діяльність у сучасних ринкових відносинах. досліджено сучасні проблеми організації логістичного обслуговування в діяльності суб'єкта господарювання та запропоновано напрями вдосконалення обслуговування клієнтів завдяки обґрунтуванню теоретичних і методологічних положень, а також розробки практичних рекомендацій щодо удосконалення організації і методики моделювання обслуговування в діяльності суб'єкта господарювання в сучасних умовах, впровадженню алгоритм оптимізації логістичного обслуговування для суб'єкта господарювання.

***Ключові слова:** логістика, підприємство, суб'єкт господарювання, обслуговування, організація та методика логістичного обслуговування, моделювання логістичного обслуговування.*

ANNOTATION

«Organization of logistics customer service at the enterprise»

Lobko B.R.

The final qualifying work is a scientific and practical study on "Organization of logistics customer service" in the activities of the business entity. " In the final qualification work on the example of LLC "ZAMMLER WAREHOUSE". The purpose of the final qualification work is to develop proposals to improve the efficiency of logistics customer service, based on the researched company "LLC" ZAMMLER WAREHOUSE "given the impact of micro- and macro-environment relations. the modern problems of the organization of logistic service in activity of the business entity are investigated and the directions of improvement of service of clients thanks to substantiation of theoretical and methodological provisions, and also development of practical recommendations on improvement of the organization and a technique of modeling of service in activity of the business entity in modern conditions are offered. logistics services for the business entity.

***Keywords:** logistics, enterprise, business entity, service, organization and methods of logistics service, modeling of logistics service.*

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ	7
РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»	19
2.1 Аналіз практики організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»	19
2.2 Оцінювання ефективності організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»	28
РОЗДІЛ III. РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»	35
3.1 Розробка проекту підвищення ефективності організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».....	35
3.2 Основні шляхи вдосконалення організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»	42
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Актуальність роботи. Сучасне становище функціонування та розвиток вітчизняної економіки, є одним із найголовніших факторів у пізнанні та впровадженні логістичного обслуговування, яке надає можливість підприємству займати та стримувати належну позицію, на міжнародному, та вітчизняному ринку. Займаючи певну частку на ринку, можна говорити про результат, а саме про прибутковість підприємства. Не секрет, що головним результатом будь-якої діяльності підприємства є високий показник прибутковості, при можливих низьких рівнях затрат.

Попит на логістичні послуги останнім часом збільшився, це пов'язано з розвитком європейських стандартів вантажопереробки, транспортування і появою в Україні сучасних логістичних центрів, які можуть надавати якісні послуги. У логістиці основна увага постійно приділялася наданню послуг у процесі руху від продавця до покупця, однак ефективна організація логістичного сервісу має охоплювати всі ланки, які створять так званий логістичний ланцюг. Кожний суб'єкт логістичного ланцюга має своє обслуговування, яке надає партнерам по бізнесу. Саме від нього залежить ефективність руху логістичних потоків постачання товару і як підсумок це показуватиме загальний рівень обслуговування споживачів. Також, проблематика полягає у тому, що підвищення конкуренції, світова криза через COVID – 19 і ретельний аналіз, який проводять споживачі перед витратою своїх коштів на логістичні послуги, обумовила необхідність просування даних послуг і створення належної організації обслуговування споживачів.

Виходячи з необхідності швидко і раціонально реагувати на зміну кон'юнктури ринку необхідне формування логістичних стратегій, що входячи з довгострокових цілей підприємства може суттєво змінити усю системну організацію управління логістичними процесами. Вдало вибрана стратегія здатна збільшити потенціал підприємства, налагодити механізми

функціонування матеріальних, транспортних та інформаційних потоків, поліпшити стійкість та конкурентоспроможність компанії і забезпечити належну організацію логістичного обслуговування.

Вирішенню теоретичних та практичних проблем логістики обслуговування присвячено багато робіт вітчизняних та зарубіжних учених. У наукових працях таких українських та зарубіжних економістів, як Дж. Сток [1] і Д. Ламберт [2], Л.Б. Міротін [3], И.Е. Таштаєв [4], А.Г. Касенов [5], А.М. Гаджинський [6], В.І. Сергєєв [7], Н.І. Чухрай [8], М.Ю. Григорак [9], М.А. Окландер [10], С.Я. Войтович [11] та ін., висвітлено теоретичні основи логістичного сервісу, а також засади логістичного управління сервісними потоками та питання пошуку пріоритетних напрямів підвищення ефективності управління обслуговуванням.

Метою випускної кваліфікаційної роботи виступає розробка пропозицій щодо підвищення ефективності організації логістичного обслуговування споживачів, на базі досліджуваного підприємства «ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» враховуючи вплив мікро-, та макросередовища, на діяльність у сучасних ринкових відносинах.

Щоб досягти зазначеної мети, було визначено такі завдання:

- відобразити теоретичні підходи до організації логістичного обслуговування споживачів;
- провести аналіз практики організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»;
- надати оцінку ефективності організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»;
- розробити проект підвищення ефективності організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»;
- запропонувати шляхи вдосконалення організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Предметом дослідження є напрямки вдосконалення належної організації логістичного обслуговування на підприємстві ТОВ ЗАММЛЕР СКЛАД».

Об'єктом дослідження є логістична діяльність і організація логістичного обслуговування підприємства «ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Методами дослідження було використано метод порівняння, метод спостереження, бібліографічний метод, статистичний метод, аналітичний метод.

Інформаційною базою випускної кваліфікаційної роботи стали напрацювання вітчизняних і зарубіжних науковців у сфері логістичного обслуговування на підприємстві; матеріали їх дослідницьких, та аналітичних конференцій. У проведенні даного дослідження було використано метод порівняння, метод спостереження, бібліографічний метод, статистичний метод, аналітичний метод.

Практичне значення роботи. Результати, що були отримані у процесі дослідження, і практичні рекомендації щодо логістичного обслуговування підприємства, можуть бути використані у повсякденній діяльності апарату управління і всіх співробітників ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Апробація результатів роботи. Результати дослідження обговорені на міжнародній студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів», яка відбулася 25.05.2020 в Київському національному торговельно-економічному університеті.

Публікації за темою дослідження: Результати дослідження відображені в статті Лобко Б. / Б. Лобко// Підприємництво, торгівля та біржова діяльність: зб. наук. ст. студ. – Київ: Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2020. – Ч. . – С.

Загальна характеристика та структура роботи. Загальний обсяг роботи складає 57 сторінок друкованого тексту. У роботі розміщено 12 таблиць, 9 рисунків, 27 джерел літератури і 7 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

У наукових працях українських та зарубіжних економістів не має однозначного трактування поняття логістичного обслуговування (логістичного сервісу). Розглянемо найпоширеніші з них.

Логістичне обслуговування – це важливий складник обслуговування споживача, який дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів за як найнижчих сукупних витрат та гарантованого отримання клієнтом відповідного товару відповідної кількості та асортименту в певному місці, певний час і певною ціною [11]. Саме з допомогою логістичного обслуговування можна розширити спектр послуг, віддаленість роботи, зменшити час обслуговування.

Логістичне обслуговування – це процес, який відбувається між споживачем, продавцем та третьою стороною [6]. Всі три ланки є важливими і виконують свою роль у процесі організації та проведенні логістичного розвитку.

Логістичний сервіс – це комплекс нематеріальних послуг, що супроводжують постачання товарів для максимального задоволення споживачів найбільш оптимальним із точки зору витрат способом [4]. Даний сервіс допомагає удосконалити сферу послуг та забезпечити потреби якнайбільшої кількості населення.

Логістичний сервіс нерозривно пов'язаний із розподілом і представляє собою комплекс послуг, що надаються в процесі постачання товарів [3]. Від правильної організації сервісу на кожному етапі залежить подальший рівень розвитку та взаємозв'язку між продавцем, споживачем і третьою стороною.

Логістичний сервіс – це сукупність логістичних операцій, що здійснюються під час виконання замовлень для внутрішніх бізнес-процесів компанії і для підтримки лояльності зовнішніх клієнтів, або формування у

споживачів певного способу організації як компанії, з якою приємно мати справу [10]. Від правильної організації сервісу на кожному етапі залежить подальший рівень розвитку та взаємозв'язку між продавцем, споживачем і третьою стороною.

Обслуговування споживачів – це процес створення суттєвих вигід, які містять додану вартість за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань [8].

Логістичне обслуговування – це сукупність послуг, що надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам на завершальному етапі ланцюга [1].

Узагальнюючи, можна сказати, що логістичне обслуговування – це сукупність логістичних операцій, які мають у своєму складі матеріальні, інформаційні та фінансові потоки. Вони забезпечують найбільше задоволення запитів споживачів у процесі контролю логістичними постачаннями, відповідають критерію оптимальності логістичних витрат та забезпечують підприємству конкурентні переваги.

Основним споживачем логістичного сервісу є споживач матеріального або інформаційного потоку. Логістичні послуги переважно надаються постачальником, фірмою або іншим логістичним посередником.

Головним питанням, яке вирішує логістика у процесі надання послуг споживачам, є визначення оптимального співвідношення між витратами на обслуговування і досягненням ефекту від нього. З одного боку, підвищення рівня сервісу збільшує кількість продажу товарів та підвищує конкурентоспроможність логістичної системи, з іншого – супроводжує зростання витрат, що може призвести до зниження ефективності роботи всієї логістичної системи.

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.

Об'єктами логістичного обслуговування виступають конкретні споживачі логістичних потоків. На будь-якому етапі руху логістичних потоків обслуговування має розглядатися з точки зору кінцевого споживача потоку.

Логістичне обслуговування матиме розвиток саме на основі послідовності таких принципів [8]:

- принцип комплексного підходу до всієї системи (всі елементи системи логістики розглядаються у своєму взаємозв'язку і взаємодії для досягнення єдиної мети, потрібен розвиток не окремих ланок, а системи загалом);

- принцип всіх витрат (спрямований на врахування загальних витрат під час процесу управлінської діяльності);

- принцип повної оптимізації (при створенні з'являється необхідність узгодити завдання, правила, норми роботи);

- принцип координування та інтеграційного розвитку логістики (взаємозв'язок всіх ланок і елементів системи управління);

- принцип проектування певної моделі та інформаційно-комп'ютерної підтримки (дозволяє використовувати такі моделі:

 - математичні, економічні, графічні, фізичні);

- принцип видільного поєднання різних підпорядкованих систем (забезпечують процес організації, планування, контролю та аналізу за всією роботою);

- принцип управління якістю (забезпечує надійність функціонування і високу якість роботи кожної ланки організації);

- принцип гуманного поєднання завдань і рішень на технологічному рівні (дозволяє відповідати екологічним вимогам охорони навколишнього середовища та роботи персоналу);

-принцип витримки та адаптації (показ стійкості системи у певних ситуаціях до змін умов постачання, зміни цін, непередбачуваних погодних умов).

Організація ефективного обслуговування у логістиці потребує вирішення ряду питань, що пов'язані з технологічними процесами обробки і переробки продукції та організацією обслуговування, визначенням найоптимальніших рішень і високого рівня обслуговування. Вирішити дану проблематику можна завдяки методиці послідовності дій, цей комплекс є належним інструментом, щодо організації ефективного обслуговування у логістиці, також при формуванні обслуговування системи логістики, варто врахувати фактори, відповідно до яких постане вибір, яким буде логістичне обслуговування, а також ефективність логістичної системи загалом.

Для того, щоб сформувані правильну систему логістичного обслуговування потрібно дотримуватися певної послідовності дій, складено на основі [11]:

1. Провести сегментацію ринку споживачів залежно від особливостей і потреб;
2. Оцінити логістичний та ресурсний потенціал виробництва;
3. Визначити логістичну стратегію обслуговування споживачів;
4. Визначити найважливіші послуги для споживачів;
5. Організувати кадрове забезпечення;
6. Визначити рівень сервісу, який необхідний для конкурентоспроможності;
7. Організувати матеріальну базу та інформаційні ресурси;
8. Установити зв'язок зі споживачами послуг;
9. Вибрати тактику з урахуванням незначних витрат, а пізніше отриманням стабільних прибутків.

Логістичне обслуговування розпочинається в момент, коли оформлюється замовлення клієнта, яке проходить три основні етапи:

підготовка до початку процесу відправлення товару, дія під час основного процесу, дія після закінчення основного процесу.

Висока якість послуг впливає на можливість логістичної системи конкурувати з іншими і контролювати величину власних витрат. Тому у процесі організації логістичного обслуговування необхідно враховувати, який рівень сервісу отримує логістична система завдяки збільшенню прибутку та зменшенню витрат. Служба логістики прагне оптимізувати рівень послуг із позиції загальних витрат та з позиції користі для потенційних споживачів. Першочерговим завданням є визначення переліку послуг, які обов'язково надаються різним групам клієнтів, і витрат на різні види послуг. Також необхідним є встановлення важливості послуг за вартістю та попитом на них. Оптимальний рівень сервісу залежить від рівня конкуренції на ринку даних товарів та від його особливих характеристик [11].

На рис. 1.1 подана схема організації логістичного обслуговування замовлення клієнта. Таке обслуговування відіграє значну роль в діяльності логістичного підприємства і може впливати на його результативність.

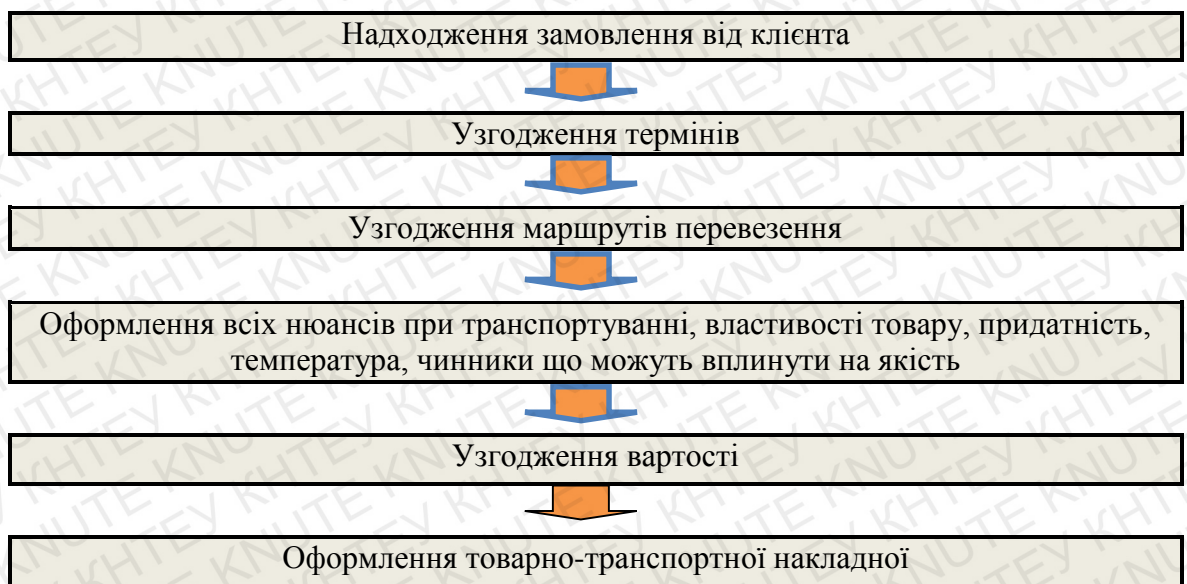


Рис.1.1. Формування логістичного обслуговування замовників(складено автором)

Зазначимо, що якість логістичної послуги має безпосередній вплив на функціонування логістики підприємства в цілому і на рентабельність суб'єкта господарювання. При проведенні організації логістичного обслуговування варто враховувати, який рівень сервісу зможе отримати логістична система, завдяки збільшенню прибутковості або ж зменшенню витрат.

Наразі служба логістики на підприємствах прагне оптимізувати рівень послуг з позицій загальних витрат і з позиції користі, щодо потенційних споживачів.

Першочергове завдання, що постає перед підприємствами – це визначення переліку послуг, що надаються різним групам клієнтів, а також витрат на різні види послуг. Важливо зазначити, що необхідним є встановлення важливості послуг згідно вартості і попиту на них. Належний рівень сервісу може залежати від рівня конкуренції на ринку певних товарів і від його особливостей і характеристик.

Слід підкреслити, що діяльність в сфері логістичного обслуговування можна розподілити за методами у наступних групах, які розглянемо у рис.1.2.



Рис.1.2. Методи логістичного сервісу замовників(складено автором)

Зазначимо, що перед початком процесу надання послуг, робота в сфері логістичного сервісу, може являти собою визначення діяльності підприємства у сфері пропозиції і надання послуг, разом з їх плануванням.

Метод №1. Передпродажний сервіс може характеризуватись наступним: демонстрацією товарів дії, а також може бути охарактеризований оформленням належної документації. Після того як товар прибуває у місце продажу, діючий персонал служби сервісу усуває всі наявні недоліки, що можуть виникати при транспортуванні, зазначимо, що передпродажний сервіс є безкоштовним.

Метод № 2. Роботи з надання логістичних послуг, характеризуючи його зазначимо, що до нього належать:

- наявність товарного запасу у складському приміщенні;
- проведення виконання замовлення, в тому числі підбирають належний асортимент, визначають пакування і формують при цьому вантажні одиниці і інші операції;
- формування надійності поставки;
- надання інформації, щодо проходження вантажів.

Метод № 3. Післяпродажні послуги – визначаються як гарантійне обслуговування або зобов'язання щодо розгляду претензій покупців і обміну товарів неналежної якості. Зазначимо, що післяпродажний сервіс може поділятися на гарантійний і післягарантійний.

Його поділяють на такі ознаки:

- безкоштовні;
- безоплатні.


Річ у тому, що вартість роботи, запасних частин і матеріалів входить у гарантійний період і формує продажну ціну або нові післягарантійні послуги [14, с. 684].

В гарантійний період виробник хоче взяти на себе безліч робіт, від яких залежать безвідмовна експлуатація виробу, наприклад консультації по різних організаційних питаннях, організація вирішень поставлених завдань [15, с. 448].

Зазначимо, що післяпродажний сервіс може проводитись за плату, а його обсяги і ціни визначаються згідно умов контракту на даний вид сервісу,

або ж різноманітною супровідною документацією. Деякі види післяпродажного сервісу, як правило різноманітні перевірки в необхідних логістичних сполученнях, ремонти, огляди, які проходять з початку експлуатації виробів технічного обслуговування даного виду.

Розглянемо ознаки за якими визначають надання логістичних послуг і відобразимо на рис.1.3.



Оцінка якості персоналу, що проводить обслуговування
Аналіз процесів логістичної структури, виготовлювач – підприємство – виготовлювач
Для належного обслуговування формують консорціум виробників окремих видів устаткування
Проводять аналіз спеціалізованої форми
Аналізують сервіс виконаних сервісних робіт, із залученням посередників, що несуть повну відповідальність за якість і задоволення претензій по сервісі.
Оцінка якості робіт, що відносяться до логістичного обслуговування і які, доручаються персоналу підприємства-покупця

Рис. 1.3. Сценарій організації системи сервісу(складено автором на основі власних спостережень)

Споживач обираючи постачальника бере до уваги отримання належного логістичного сервісу ним, тобто зазначимо, що на конкурентоспроможність постачальника безпосередній вплив має асортимент і якість послуг, що ним пропонуються. Розширення сфери послуг іноді сполучене із додатковими витратами.

Асортимент логістичних послуг і наявний діапазон у якому змінюється їх якість, вплив пропонованих послуг на конкурентоспроможність підприємства і аналіз величини витрат, обумовлюють необхідність для підприємства формувати належну стратегію в області належного логістичного обслуговування споживачів.

Проаналізуємо послідовність кроків, що формують систему належного логістичного сервісу [16, с.224]:

–поділ на сегменти споживчого ринку, а саме його поділ на конкретні групи споживачів, для кожної з яких можуть знадобитись визначені послуги згідно до особливостей споживання.

–формування переліку найзначиміших пропонованих послуг.

–ранжування послуг, які входять у сформований перелік, концентрування уваги на найбільш значимих для покупців послугах.

–надають характеристику стандартів послуг в розрізі окремих сегментів ринку.

–надання оцінки послуг, що пропонуються, встановлюється взаємозв'язок з рівнем сервісу і вартістю логістичних послуг, що пропонуються, надається визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення належної конкурентоспроможності підприємства.

–встановлюється зворотній зв'язок із клієнтами і замовниками, для того щоб забезпечити належну відповідність послуг потребам покупців.

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

$$\eta = \frac{m}{M} * 100, \quad (1.1)$$

де: η - рівень логістичного сервісу;

M - кількісна оцінка теоретично можливого обсягу логістичного сервісу;

m - кількісна оцінка фактично чинного обсягу логістичного сервісу.

Розглянемо вплив логістики на залежність витрат від рівня сервісу. Будемо вимірювати рівень сервісу (η) процентним відношенням числа повністю виконаних замовлень ($Q_{\text{вип}}$) до загального числа замовлень покупців ($Q_{\text{заг}}$):

$$\eta = \frac{Q_{\text{вип.}}}{Q_{\text{заг.}}} * 100 \quad (1.2)$$

Розглянемо у табл.1.1. головні критерії якості для обслуговування споживача, що відіграють значну роль у формуванні конкурентної системи пропонуванних логістичних послуг для замовників.

Таблиця 1.1

Параметри якості обслуговування споживачів

Номер	Параметр
1	Проведення оцінки, щодо витраченого часу від одержання замовлення до самої доставки;
2	Аналіз надійності і можливості доставок за вимогами;
3	Забезпечення стабільності постачання;
4	Надання повної інформації про виконання тих, чи інших замовлень;
5	Забезпечення зручності розміщення і підтвердження замовлень;
6	Забезпечення об'єктивної оцінки цінової політики і надання регулярної інформації про витрати на проведення логістичного обслуговування;
7	Надання пропозицій, щодо можливостей надання кредитів пропозиції про можливість надання кредитів;
8	Забезпечення ефективності технології вантажопереробки на складах;
9	Забезпечення належної якості упакування і виконання пакетних і контейнерських перевезень;
10	Надання можливості обирати способи логістичної доставки.

Джерело: складено автором

Проводячи аналіз логістичного обслуговування, яким займається служба сервісу, зазначимо, що вона охоплює абсолютно весь логістичний ланцюг, формуючи при цьому належну гармонію між її технологічними компонентами і суб'єктами, які використовують ту чи іншу логістичну систему. Досліджуючи досвід інших країн, було виявлено, що проблемам логістичного обслуговування приділяють велику увагу. Належно організований сервіс завжди в тренді і йому надають безліч переваг. Адже, він є складовою елементів сучасної організації в системі логістики і логістичного обслуговування в цілому.

Пропоновані логістичні послуги підприємств мають вагомий перелік і носять системний характер, проте вони сильно пов'язані з експедиторською діяльністю при забезпеченні обслуговування матеріальних потоків і функціоналом транспорту. Зазначимо, що служба сервісу приймає участь в здійсненні і проведенні різноманітних логістичних зв'язків між виробниками і споживачами, задіючи при цьому транспорт і належне експедиційне обслуговування.

Тепер розглянемо показники оцінки якості логістичного обслуговування у рис.1.4.

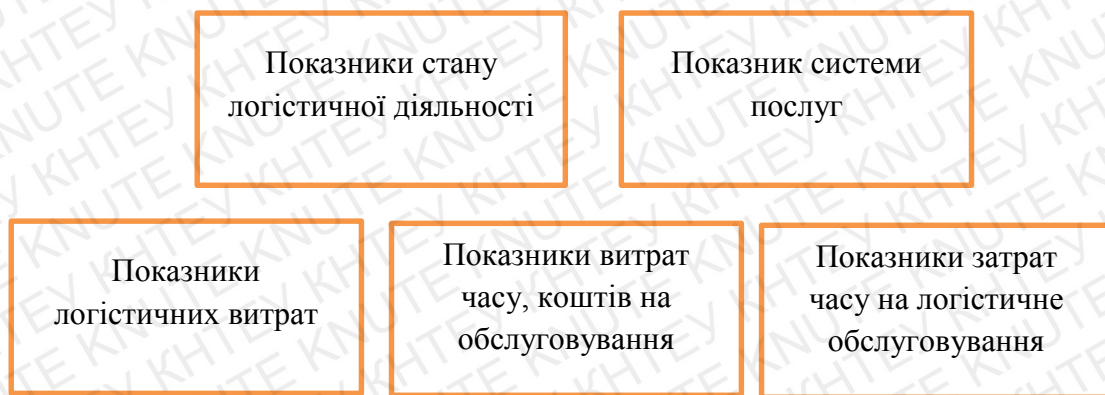


Рис.1.4 Показники оцінки якості логістичного обслуговування (складено автором)

Методами обслуговування виступають наступні:

- 1)Обслуговування на місці логістичного процесу;
- 2)Обслуговування в телефонному режимі;
- 3)Обслуговування в мережі Інтернет;
- 4)Обслуговування за попереднім замовленням;
- 5)Страхове (гарантійне логістичне обслуговування);
- 6)Обслуговування за контрактом.

У контексті даної проблематики, розглядаючи експедиційну діяльність, як чинник логістичного обслуговування, зазначимо, що їй притаманна велика кількість пропонованих послуг [18,с.368]:

– комісування, підгрупування й упакування вантажів, їх належне документальне оформлення, організація логістичних перевезень і проведення розрахунків по тарифах за логістичні операції;

– логістичні послуги, що стосуються розвантажувальних і вантажних послуг, а також складських операцій, що відіграють провідну роль на регіональних розподільчих складах підприємств. В сучасних умовах логістичного обслуговування, формуються ряд особливостей, що полягають у тому, щоб розміщати складські об'єкти, на яких виконуються безліч процедур, щодо комісування і в пунктах виробництва.

– передача інформації, щодо просування матеріального потоку від постачальника товарів до споживачів усіх ланок логістичного процесу. Також у сучасній експедиторській діяльності можуть застосовувати ЕОМ.

Принципи логістичного обслуговування формуються в пріоритетах споживання, тому зміст логістичного сервісу, що пропонується замовникам, ставиться пріоритетом на перше місце, а безпосереднє скорочення часу виконання замовлення затверджується згідно головної мети логістики.

Підсумовуючи, зазначимо, що логістичне обслуговування у організації логістичної діяльності будь якого підприємства відіграє провідну роль у формуванні належної конкурентної позиції на ринку. В сучасному конкурентному середовищі обслуговування замовників, клієнтів і споживачів займає провідну нішу у сфері виробничо – збутової діяльності будь – якого сучасного підприємства.

У даному розділі було сформовано теоретичні аспекти логістичного обслуговування споживачів і було також визначено, що логістичний сервіс підрозділяється на передпродажний і післяпродажний, а останній на гарантійний і післягарантійний.

Гарантія логістичного обслуговування повинна бути обов'язковою і кращою ніж сподівання покупця. Керівництву служби логістичного обслуговування варто концентрувати увагу на якість пропонованих послуг, на впровадження інноваційних методів і прийомів, для ведення логістичного обслуговування. Для цього необхідно також створити стратегію покращення обслуговування і вдосконалювати комунікаційні процеси на мікро – рівні підприємства, щоб заохочувати працівників якісно працювати.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

2.1 Аналіз практики організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Компанії групи ZAMMLER надають транспортні послуги в сфері автомобільних, морських, залізничних, авіаперевезень, митно-брокерського оформлення, а також - повний спектр складських послуг [19].

До групи ZAMMLER входить 5 компаній, які представлені 13 офісами. Компанії розташовані в Європі і Азії. ZAMMLER надає всі види логістичних послуг, застосовуючи єдиний стандарт якості і технологій обслуговування клієнтів [19] зображено у Додатку А.

Діяльність 5 компаній зобразимо у рис.2.1.

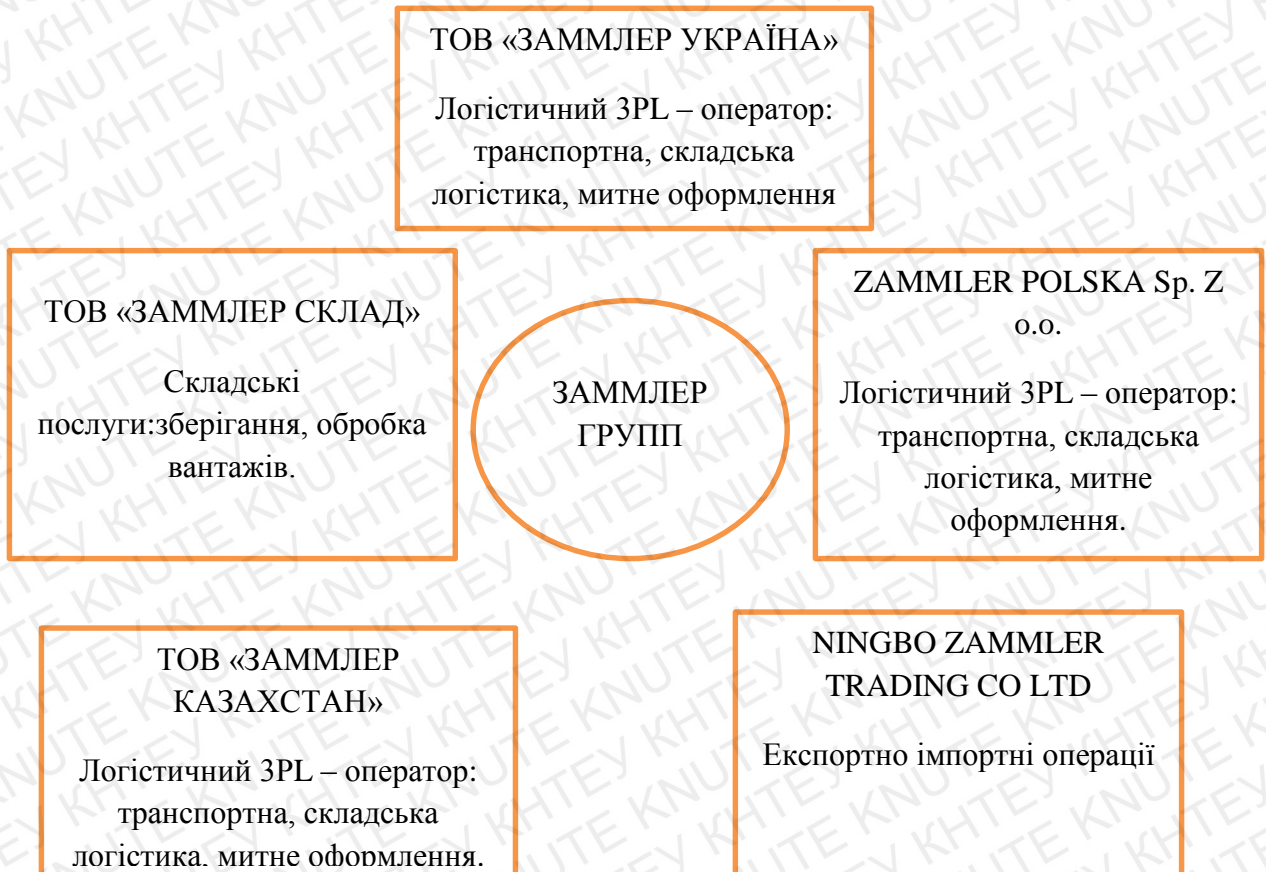


Рис.2.1. Компанії «ЗАММЛЕР ГРУП» (складено автором)

Першочерговим завданням є визначення переліку послуг, які обов'язково надаються різним групам клієнтів, і витрат на різні види послуг. Також необхідним є встановлення важливості послуг за вартістю та попитом на них.

Досліджуване логістичне підприємство за видами діяльності згідно КВЕД займається наступним [20]:

- супровідні послуги при перевезеннях;
- діяльність агентів з торгівлі товарами широкого асортименту;
- вантажні перевезення автомобільним транспортом;
- вантажні перевезення морським і прибережним вантажним транспортом;
- вантажні перевезення річковим вантажним транспортом;
- транспортування вантажним повітряним транспортом;
- складування і зберігання;
- транспортне оброблення вантажів.

Розглянемо організаційну структуру ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» і зазначимо, що вона є функціонально-організаційною (рис 2.2.).

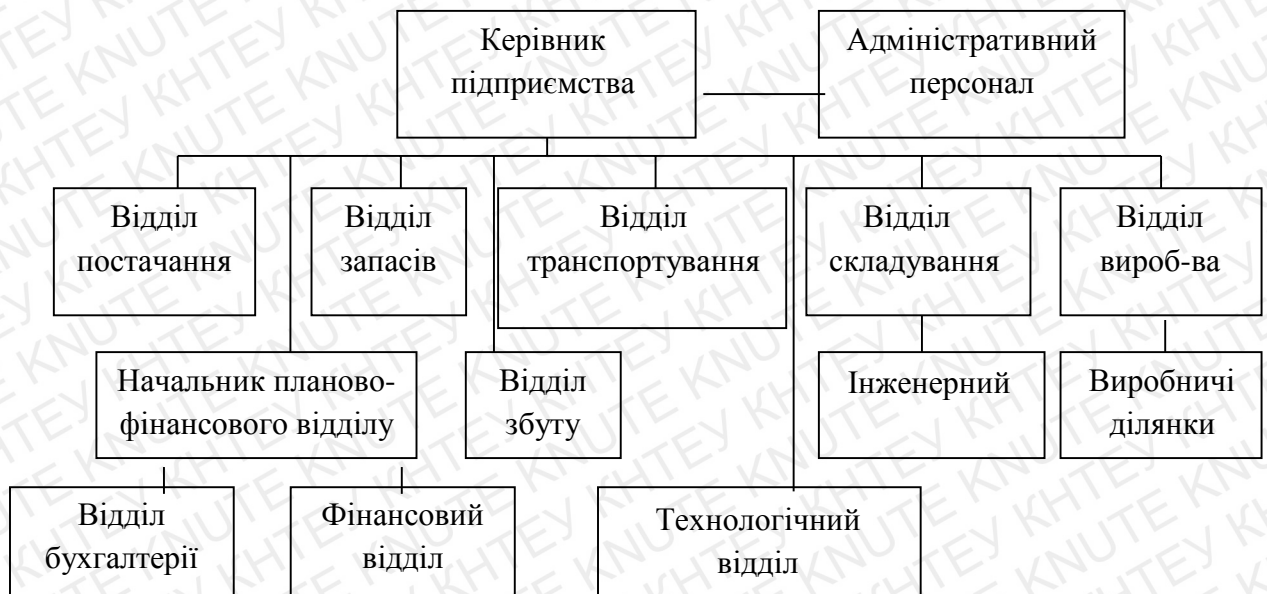


Рис. 2.2. Функціонально-організаційна структура управління ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» (складено автором)

Найважливіші для діяльності підприємства функції (наприклад виробництво, логістика, маркетинг чи фінанси) знаходять організаційне закріплення. Для кожної з них формується ієрархія служб ("шахта"), за якої основні функціональні служби поділяються на дрібніші підрозділи, що вирішують вузькоспеціалізовані завдання. Це дає змогу підібрати у відповідні відділи кваліфікованих фахівців, які професійно виконують свою роботу, що забезпечує організації мінімізацію витрат виробничої функції.

Результати роботи кожної функціональної служби оцінюються відповідними показниками. Наприклад, робота виробничого відділу характеризується показниками виконання графіку витрат ресурсів, продуктивності праці, використання обладнання тощо. Відповідно будується й система матеріального стимулювання, яка орієнтується передусім на досягнення високих показників кожної служби. При цьому кінцевий результат ніби відходить на задній план, оскільки вважається, що всі служби тією чи іншою мірою працюють на його отримання.

Розглянемо елементи системи логістичного обслуговування, що пропонуються для реалізації діяльності ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

1. Відповідальність керівництва, що означає:
 - Розробка політики в області логістичного обслуговування;
 - Створення та затвердження структури логістичних процедур;
 - Визначення повноважень відповідальних посадових осіб;
 - Надання коштів та ресурсів, призначення логістичного персоналу;
 - Призначення від керівництва особи, відповідальної за діяльність за якістю обслуговування;
 - Оцінка системи обслуговування з боку керівництва.
2. Система логістичного обслуговування. Для забезпечення якості логістичного обслуговування повинна бути створена система і документація.

Це означає:

- Застосовувані методи повинні бути зафіксовані у друкованій формі;
- Встановлені вимоги повинні бути докладно описані в методичних документах (інструкціях) з питань забезпечення якості логістичного обслуговування: робочих інструкціях, інструкціях з випробуванням, і т.п. Повинно бути також забезпечено ефективне застосування документованих процедур та інструкцій.

3. Аналіз договорів. Необхідно розробити і підтримувати в робочому стані процедури, необхідні для періодичного контролю та аналізу договорів, для координації цієї роботи, як всередині підприємства, так і із замовником. Це передбачає:

- Технічне завдання;
Перевірку на відповідність пропозицій і замовлень;
- Перевірку здібностей підрядника на можливість виконання технічного завдання;
- Узгодження з замовником. Звіти про аналізи договорів повинні вестися на постійній основі.

4. Закупівлі. Необхідно забезпечити доступну ціну і необхідну якість поставок. Це передбачає:

- Оцінку, вибір і допуск підрядників;
- Перевірку документації щодо продукції;
- Приймальний контроль продукції, що закуповується.

5. Вантажно-розвантажувальні роботи, зберігання, упакування, зберігання та постачання. На цих стадіях циклу обслуговування необхідно домагатися запобігання зниження його якості. Необхідні чіткі і конкретні інструкції по даних видах логістичних процедур.

6. Внутрішні перевірки якості обслуговування. Шляхом систематичних незалежних перевірок, необхідно показувати, що система якості обслуговування відповідає нормативним значенням, контролює і вдосконалюється. Для цього необхідно:

- Планування та регулярна перевірка функціонування системи якості обслуговування;
 - Вибір і навчання співробітників логістичної служби техніці проведення аудитів;
 - Взяття до відома результати аудитів усіма охопленими цією роботою співробітниками;
 - Проведення і нагляд за корегуючи ми впливами при встановленні відхилень;
 - Записи про проведення та ефективності коригувальних впливів у наступних аудитах;
 - Представлення результатів внутрішніх аудитів у відповідній формі для аналізу та оцінки якості системи логістичного обслуговування.
7. Підготовка логістичного персоналу. Необхідно:
- Документована процедура щодо виявлення потреб у навчанні;
 - Забезпечення відповідного рівня кваліфікації персоналу;
 - Систематичне планування і проведення навчальних заходів;
 - Реєстрація даних щодо підготовки і перепідготовки персоналу.
8. Виконання замовлень споживачів. Дотримання встановлених процедур повинна забезпечувати і показувати, що узгоджене в договорі виконання замовлень споживачів відповідає встановленим вимогам.

Оптимальний рівень сервісу залежить від рівня конкуренції на ринку даних товарів та від його особливих характеристик.

Розглянемо основних замовників на рис. 2.3 досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

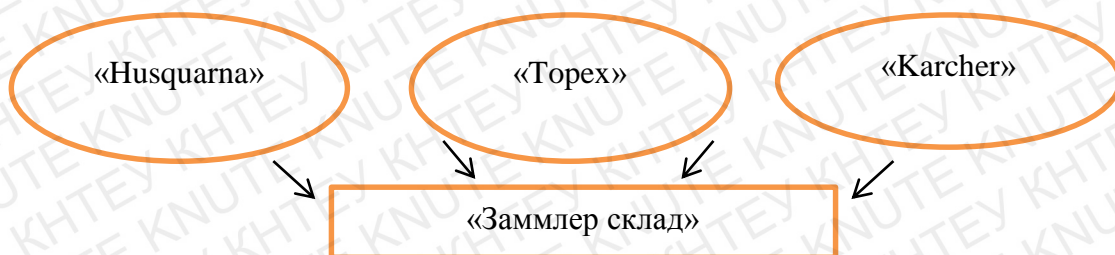


Рис. 2.3. Основні замовники ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» (складено автором)

Проаналізуємо обсяги замовлень за клієнтами досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» у розрізі по роках 2017-2019 рр. у табл. 2.1.

Таблиця 2.1.

Обсяг замовлень за клієнтами ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 2017-2019 рр.

Обсяги замовлень		Роки		
		2017	2018	2019
«Husquarna»				
Обсяг постачання	т.	44.5	53.8	102.92
	м ³	278.22	389.12	683.33
Обсяг відвантаження	т.	38.8	44.34	114.08
	м ³	337.21	472.28	834.20
«Торех»				
Обсяг постачання	т.	12.3	10.8	16.2
	м ³	173.22	106.29	183.23
Обсяг відвантаження	т.	9.8	11.2	14.2
	м ³	108.37	98.24	117.25
«Karcher»				
Обсяг постачання	т.	62.16	74.53	196.22
	м ³	357.74	471.18	1115.43
Обсяг відвантаження	т.	10324	112.71	174.05
	м ³	571.02	672.88	957.00

Джерело: складено автором.

Як бачимо у 2019 р. основними замовниками на досліджуваному підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» були: клієнт «Husquarna», клієнт «Торех», клієнт «Karcher», проведений аналіз у розрізі по роках свідчить про те, що найбільший обсяг постачання здійснив клієнт «Karcher», у 2019 році 196,22 тонн, відвантажив 174,08 тонн, так як у період 2017 – 2018 року по всім клієнтам були малі показники постачання і відвантаження, то клієнт «Karcher» є найвигіднішим для досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Тепер проаналізуємо діяльність найвигіднішого клієнту за обсягами поставок у трьох конкурентів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» і зобразимо у табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Обсяг замовлень за конкурентами ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 2017-2019 рр.

Обсяги замовлень		Роки		
		2017	2018	2019
«Ekol»				
Обсяг постачання	т.	40.2	51.5	97.8
	м ³	274.2	381.16	562.31
Обсяг відвантаження	т.	34.8	40.14	104.08
	м ³	325.21	452.18	830.10
«Raben»				
Обсяг постачання	т.	10.3	11.5	14.1
	м ³	159.2	101.21	173.16
Обсяг відвантаження	т.	8.8	10.21	13.23
	м ³	101.32	92.41	151.21
«Fozzy group»				
Обсяг постачання	т.	84.11	91.53	246.22
	м ³	497.54	571.18	181.23
Обсяг відвантаження	т.	153.21	145.71	194.08
	м ³	654.01	194.08	957.10

Джерело: складено автором

Отже, згідно даної таблиці можна побачити результативність діяльності конкурентів досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» станом на досліджуваний період з 2017-2019 рік, було обрано найкращого клієнта даних підприємств і висвітлено результативність у таблиці 2.2. Зазначимо що конкурент «Ekol» і конкурент «Raben» дещо поступається позиціями, ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», досліджуваному періоді показники їх діяльності були дещо меншими, проте конкурент «Fozzy group», займає лідируючу позицію, так як його обсяги замовлень за клієнтами переважають над обсягами замовлень ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», варто

зазначити, що досліджуваному підприємству необхідно створити програми лояльності для своїх клієнтів, забезпечити їх належне обслуговування, для підтримання власної конкурентоспроможності.

Проаналізуємо витрати відділу логістики ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД». Специфіка аналізу витрат у логістиці полягає в групуванні витрат не за структурними підрозділами промислового підприємства, а за видами робіт та виробничими логістичними операціями. Перехід від управління по функціям керування процесом вимагає відповідного переходу від обліку витрат за функціями до обліку витрат за процесами. Аналіз і оцінка загальних логістичних витрат ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» дозволила виділити структуру логістичних витрат, наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3.

**Структура логістичних витрат ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 2016-2018
рр., тис. грн.**

Стаття логістичних витрат	Роки			Абсолютне відхилення		Відносне відхилення	
	2017	2018	2019	18/17	19/18	18/17	19/18
1. Витрати на збут	18,7	307,1	167,4	288,4	-139,7	15,42	-0,45
2. Складські витрати	24,9	50,2	63,2	25,2	13,1	1,01	0,26
3. Виробничі логістичні витрати	24,3	48,9	61,6	24,6	12,7	1,01	0,26
4. Витрати на закупівлю	238,6	313,0	583,5	74,4	270,5	0,31	0,86
5. Витрати на транспортування	255,6	371,5	539,4	115,9	167,9	0,45	0,45
6. Витрати на логістичне адміністрування	18,7	78,6	58,4	59,9	-20,2	3,20	-0,26

Джерело: складено автором

Проаналізувавши табл. 2.3, ми бачимо, що витрати постійно зростають, хоч і не на великий відсоток. Але в останні роки витрати на збут та логістичні витрати зменшилися на 45% та на 26% відповідно. Це спричинено реінжинірингом та модернізацією логістичної системи як в середині підприємства так і зовні, оскільки в 2018 році було закуплено нове

устаткування для виробництва та транспортування в технологічному процесі, а також докорінно змінено систему замовлення, та прогнозування попиту споживачів. Спираючись на загальний розвиток підприємства, можна сказати, що збільшення логістичних витрат спричинено збільшенням обсягів реалізованої продукції. Хоча також потрібно зазначити, що на ранніх етапах підприємство не ефективно і нерационально використовувало логістичні витрати.

Витрати на збут на підприємстві за 3 роки збільшилися на 149 тис. грн, але варто зазначити, що в 2018 р. був різкий стрибок витрат через вищезгадані процеси на підприємстві. Як ми бачимо, на фоні стрімкого збільшення обсягів реалізації, витрати на збут мають також різкий характер, але в той же час і зменшення, оскільки динаміка витрат на збут є коливального характеру, що спричинено більш раціональним використанням фінансів підприємства відведених на збут.

Складські витрати збільшилися за 3 роки на 38,3 тис. грн, або на 126%. Складські витрати збільшилися пропорційно до зміни обсягів запасів на складах. При цьому, транспортно-складські витрати істотно впливають на собівартість продукції, представляючи собою прямі накладні витрати на цю продукцію. Що призводить в свою чергу до збільшення ціни.

Виробничі логістичні витрати збільшилися за останній рік на 37,3 тис. грн. Витрати на закупівлю збільшилися на 345 тис. грн як ми можемо бачити це найбільші витрати разом з витратами на транспортування. Збільшення витрат на закупівлю спричинено вищезгаданим збільшенням реалізованої продукції, що тягне за собою збільшення закупів сировини та витрат на їх транспортування, збереження тощо. Витрати на транспортування є також значними, оскільки до них включають:

- 1) оплата тарифу (фрахту) за перевезення та розвантаження-навантаження вантажів (витрати покладаються на покупця);
- 2) провізна плата з усіма додатковими зборами (крім штрафних санкцій), якщо такі витрати покладаються на покупця;

3) витрати на протипожежну та сторожову охорону при транспортуванні запасів до покупця транспортом (за умови, що такі витрати покладаються на покупця);

4) витрати з доставки та розвантаження на складах підприємства запасів, що надійшли (крім оплати праці постійних складських працівників, яка належить до витрат на утримання заводських складів).

Отже, спостерігаємо, що логістичні витрати підприємства невпинно збільшуються. Головною причиною збільшення витрат є збільшення обсягів реалізації, також підприємство з часом стало більш раціонально використовувати фінансування відведене на збут та логістичні витрати, що спричинено реінжинірингом логістичних процесів, що в той же час, в свою чергу переходить у відносно зменшення.

2.2 Оцінювання ефективності організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Оцінювання якості логістичних послуг ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» впливають на конкурентоспроможність логістичної системи і величину витрат. Тому у процесі організації логістичного обслуговування необхідно враховувати, який рівень сервісу отримує логістична система завдяки збільшенню прибутку та зменшенні витрат. Служба логістики прагне оптимізувати рівень послуг із позиції загальних витрат та з позиції користі для потенційних споживачів. Важливим показником діяльності будь-якого суб'єкта господарювання є фінансовий результат, що відображається у фінансово-економічних показниках, фінансові результати досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 2015–2019 роки наведені у табл. 2.4 на підставі фінансової звітності.

Таблиця 2.4

**Аналіз фінансових результатів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» підприємства
ООО «ЗАММЛЕР» за 2015-2019 рр., тис. грн**

Стаття	За звітний період, тис. грн					Відхилення 2019-2015 рр.	
	2015	2016	2017	2018	2019	Абсолютне	Відносне, %
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2771,6	3192,6	5080,6	4966,1	7246,7	4475,1	+161,46
Інші операційні доходи	2,5	0,9	41,7	30,6	48,3	45,8	1832
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	76,7	–	27,8	3526,7	49,5	–27,2	–35,46
Інші операційні витрати	7411,4	6924,5	10221,6	19971,4	11248,7	3837,3	+51,77
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	4714,0	3731,0	5127,1	18501,4	4003,2	–710,8	–15,07

Джерело: складено автором

Проаналізувавши табл. 2.4, можна стверджувати, що суб'єкт господарювання протягом останніх п'яти років розвивався. За 5 років діяльності (у порівнянні 2019-го року до 2015-го) підприємство змогло збільшити чистий дохід від реалізації послуг на 161,46% , при цьому наростивши інші операційні доходи.

Також вдалось знизити собівартість реалізації на 35,46%. Проте було збільшено інші операційні витрати, аж на 51,77% що прямим чином вплинуло на чистий фінансовий результат, у нашому випадку прибуток у порівнянні до 2015 року зменшився на 15,07%. Це свідчить про те, що суб'єкт господарювання хоч і розвивається, але йому притаманні фактори при яких операційні витрати збільшуються, а чистий фінансовий результат ні.

Слід дослідити абсолютний приріст чистого прибутку ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за роками у абсолютних показниках, адже високий приріст свідчить про динаміку зростання продажів (рис.2.3).



Рис. 2.4. Абсолютний приріст чистого прибутку ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 2015–2019 роки(складено автором)

Важливим показником, який дозволяє ефективно проаналізувати стан і динаміку витрат підприємства, є їх темп зростання. Тому необхідно дослідити сукупний середньорічний темп зростання витрат ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», що характеризує його розвиток за 5 попередніх років. Досліджуваний індикатор вказує на скільки відсотків зростали витрати діяльності суб'єкта господарювання в середньому за рік. Відобразимо результати проведеного дослідження на рис.2.5.

Розглянувши діаграму 2.5 слід зазначити, що діяльність суб'єкта господарювання знаходиться в помірному діапазоні відносно власних показників ефективності. Як бачимо у 2018 р. витрати значно зросли, що свідчить про реінвестування прибутку і придбання нового транспорту для подальшого використання у логістичній діяльності, прибуток у цьому році також зріс, проте у 2019 році суб'єкт господарювання повернувся до середнього зростання, що свідчить про поступове збільшення активів на балансі суб'єкта господарювання.

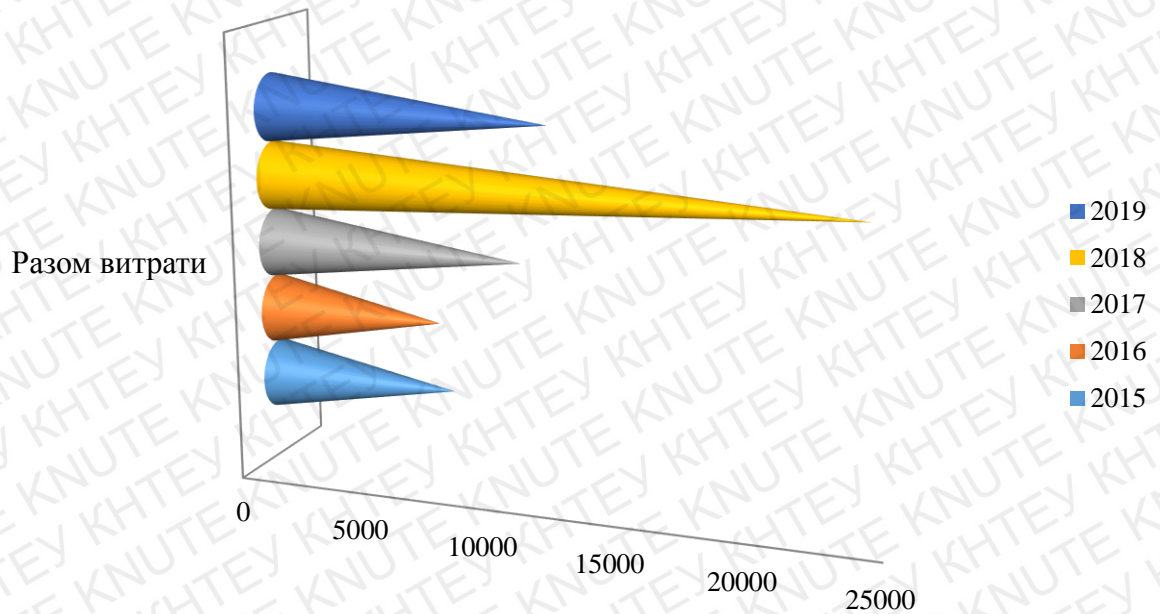


Рис. 2.5. Діаграма витрат ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 2015-2019 рр.
(складено автором)

На українському ринку з'явилася велика кількість компаній, які самостійно надають логістичні послуги. Основні логістичні послуги є надто витратними, тому перед споживачами постає питання вибору компанії, яка надасть більш якісні логістичні послуги і збереже оптимальність цінової політики.

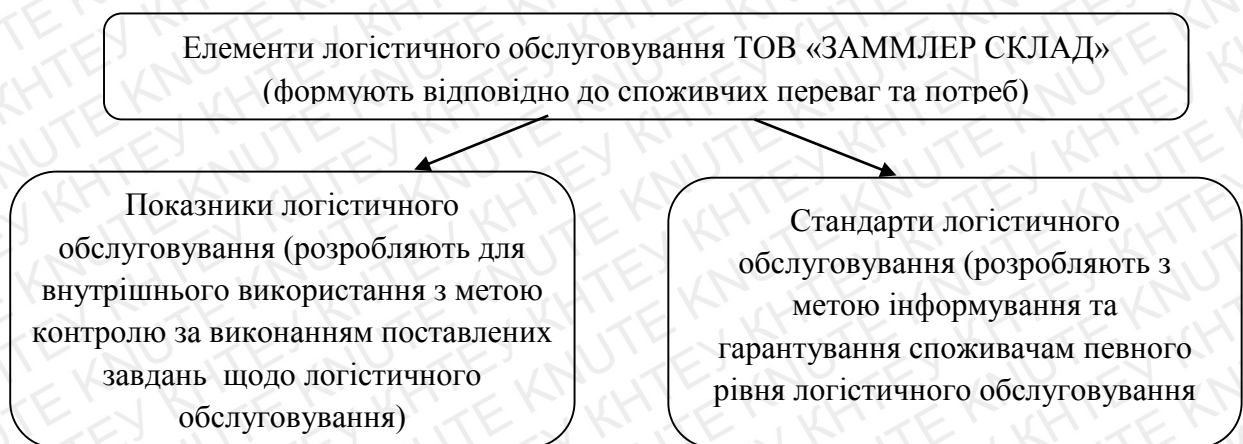


Рис.2.6. Взаємозв'язок між елементами, показниками та стандартами логістичного обслуговування ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» (складено автором на основі [21])

Показники логістичного обслуговування дозволяють оцінити рівень сервісу і постачальнику, і клієнту (рис. 2.6). Далі наведемо формулу, за якою можна визначити показники логістичного обслуговування:

$$P = \frac{m}{M} * 100, \quad (2.1)$$

де: P – рівень логістичного обслуговування;

M – кількісна оцінка обсягу логістичного сервісу;

m – кількісна оцінка наданого обсягу логістичного сервісу.

До ключових показників якості логічного обслуговування можна віднести надійність і стабільність постачання, зручність подання замовлення, об'єктивність цін, доступність виконання замовлень, наявність необхідних запасів логістичної системи, максимальну відповідність виконання замовлення, можливість надання товарних кредитів постійним клієнтам, організацію знижок, бонусів, програм лояльності. Все це безпосередньо впливає на вибір клієнта.

Наявність достатньої кількості високих показників логічного обслуговування збільшить попит ну ту чи іншу послугу. Зросте кількість клієнтської бази, покращуватиметься взаємозв'язок між клієнтом і постачальником.

Досвід, здобутий за цих умов, дасть змогу виправити помилки, врахувати інтереси споживачів, організувати роботу так, щоб усі змогли оцінити розвиток сфер логістичного обслуговування і потребу у їхньому подальшому використанні.

Додаткове регулювання потоку споживачів послуг змінюється залежно від логістичних пріоритетів, що дає змогу ефективному функціонуванню підприємств, які відповідають потребам клієнтів за складом, якістю, терміном та місцем виконання послуг.

Невідповідність кожного критерію може бути негативно сприйнята споживачем, зумовить відмову від послуги та погіршить імідж підприємства.

Зазначимо, що на підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» проводять балову оцінку логістичного обслуговування, яке полягає у пропонованих послугах для постійних клієнтів, замовників, постачальників, приватних осіб, та інших суб'єктів господарювання.

Тепер у табл. 2.5 проведемо аналіз показників якості логістичних послуг ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за 3 роки, за 5 баловою шкалою.

Таблиця 2.5

**Балова оцінка показників якості логістичних послуг ТОВ
«ЗАММЛЕР СКЛАД»**

Показник якості	Роки			Сума балів
	2017	2018	2019	
Проведення оцінки, щодо витраченого часу від одержання замовлення до самої доставки	3	4	4	11
Аналіз надійності і можливості доставок за вимогами;	2	2	3	7
Забезпечення стабільності постачання;	3	4	3	10
Надання повної інформації про виконання тих, чи інших замовлень;	1	1	2	4
Забезпечення зручності розміщення і підтвердження замовлень;	4	3	4	11
Забезпечення ефективності технології вантажопереробки на складах;	1	1	1	3
Надання можливості обирати способи логістичної доставки.	2	2	1	5
Сумма балів за роками	16	17	17	

Джерело: складено автором

Згідно наданої балової оцінки зазначимо, що підприємство ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» за сумою балів у 2019 році залишився у показниках минулого звітного року, це свідчить про відсутність ведення інноваційної

системи логістичного обслуговування і варто звернути увагу на показники з найменшою кількістю балів, це надання повної інформації про виконання тих, чи інших замовлень, забезпечення ефективності технології вантажопереробки на складах, надання можливості обирати способи логістичної доставки, вдосконалення даних показників, допоможе ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» розвиватись у подальшому.

Отже, у даному розділі було розглянуто основні види діяльності ООО «ЗАММЛЕР», слід зазначити, що йому належить 5 структурних підрозділів зокрема і ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», було визначено його організаційну структуру, також було визначено структуру логістичних витрат ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», було проаналізовано обсяги замовлень за різноманітними клієнтами і визначено, що впродовж трьох останніх років основними замовниками на досліджуваному підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» були: клієнт «Husquarna», клієнт «Торех», клієнт «Karcher», проведений аналіз у розрізі по місяцях свідчив про те, що найбільший обсяг постачання здійснив клієнт «Karcher», у 2019 році 196,22 тонн, відвантажив 174,08 тонн, так як у 2017 – 2018 роки по всім клієнтам були малі показники постачання і відвантаження, то клієнт «Karcher» є найвигіднішим для досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Загалом слід зазначити, що досліджуване ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» є рентабельним, адже згідно проведеного аналізу протягом останніх п'яти років воно розвивалось. За 5 років діяльності (у порівнянні 2019-го року до 2015-го) ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» змогло збільшити чистий дохід від реалізації на 161,46%, при цьому наростивши інші операційні доходи. Також вдалось знизити собівартість реалізації на 35,46%. Проте було збільшено інші операційні витрати аж на 51,77% що прямим чином вплинуло на чистий фінансовий результат, у нашому випадку прибуток у порівнянні до 2015 року зменшився на 15,07%.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

3.1 Розробка проекту підвищення ефективності організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

У даному розділі розробимо проект належного обслуговування клієнтів досліджуваного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Змодельюємо структуру обслуговування та бізнес процесів у функціонуванні логістичного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» і зобразимо дану модель на рис. 3.1.

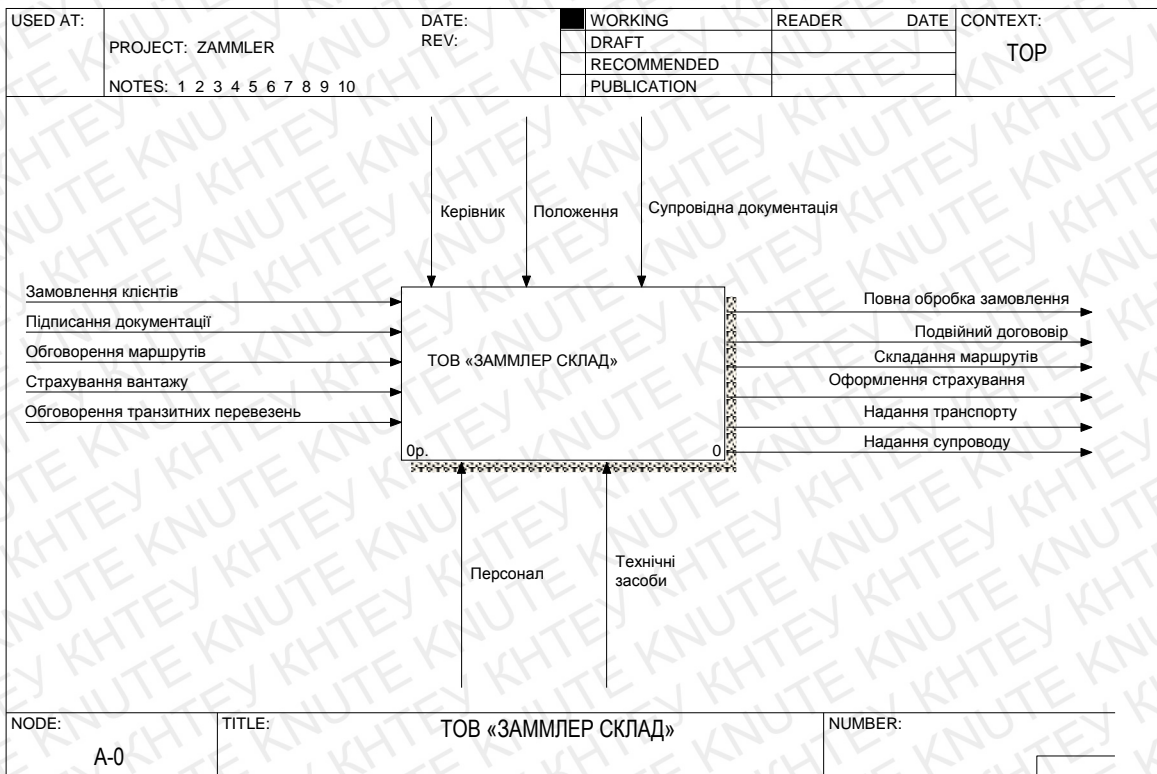


Рис. 3.1. Структура обслуговування клієнтів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»(складено автором)

Вище зазначені процеси обумовлюють обробку наявних запитів потенційних клієнтів досліджуваного логістичного підприємства, що у результаті допомагає надати найкращий сервіс і позитивно впливає на репутацію ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Опишемо складові організації обслуговування клієнтів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД». На рис. 3.2 представлена діаграма, що включає чотири функціональних блока.

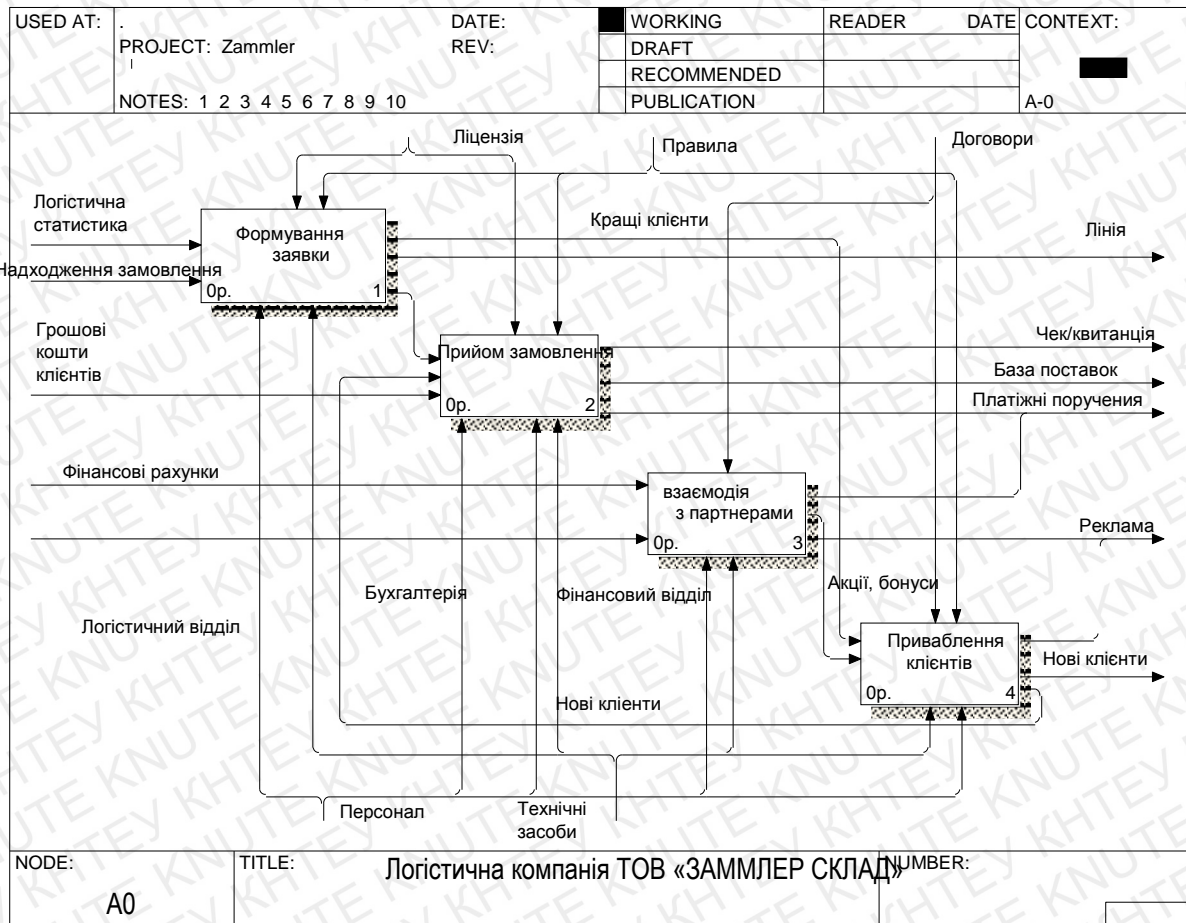


Рис.3.2.Чотири функціональних блока ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»(складено автором)

Тут представлено потоки (дуги), які пов'язують між собою функціональні блоки у здійсненні логістичних операцій.

Нижче розглянемо модель як власне формують лінію логістичного обслуговування, яка включає в себе чотири функціональних блоки модель зображено у рис. 3.3.

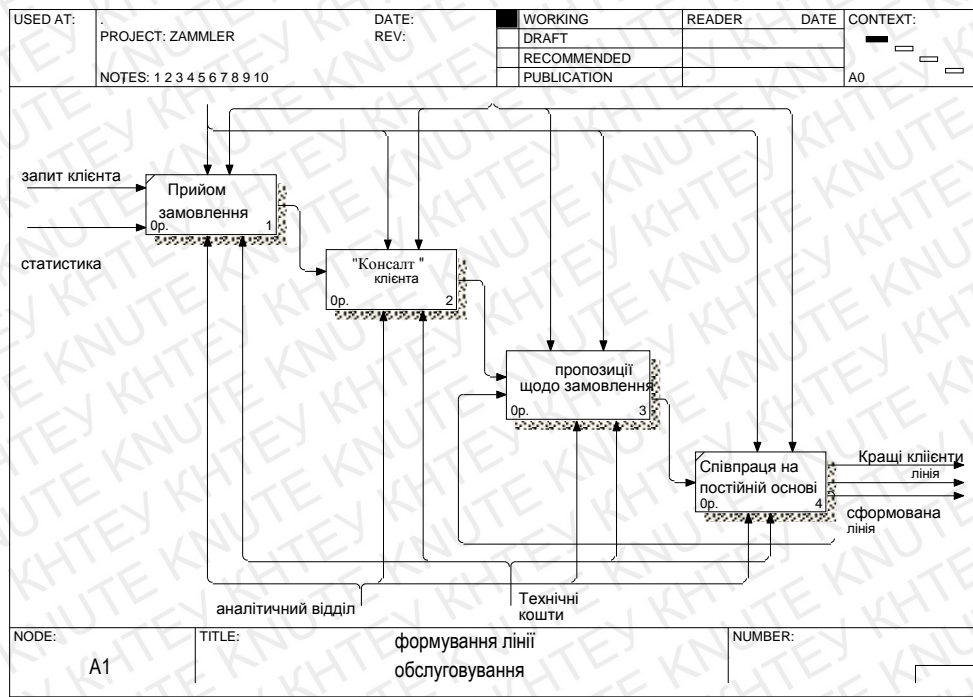


Рис.3.3. Модель «Формування лінії логістичного обслуговування» ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»(складено автором)

Як бачимо дана модель досить складна для аналізу, тому що все між собою взаємозалежне і відіграє значущу роль у кожній ланці ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» і потребує належного контролю, адже система може дати збій і необхідно буде залучити спеціалістів у найкоротші терміни.

Підсумовуючи, зазначимо що модель досліджуваного логістичного підприємства є досить складною і правильно розробленою, ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» орієнтується на он-лайн діяльність і так як ми живемо у вік нових технологій.

Розглянемо методику розробки і впровадження на фірмі ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» системи логістичного обслуговування, що складається з п'яти основних етапів:

- 1) Оцінка фактичного стану організації та планування діяльності щодо впровадження системи логістичного обслуговування.
- 2) Документальне оформлення системи якості логістичного обслуговування замовлень споживачів (розробка методик).
- 3) Оперативне впровадження системи логістичного обслуговування.
- 4) Внутрішній аудит системи логістичного обслуговування замовлень споживачів і оцінка системи якості.
- 5) Підготовка до сертифікації системи.

Етап 1. Оцінка фактичного стану організації та планування діяльності щодо впровадження системи логістичного обслуговування.

Керівництво фірми при постановці цілей, виходить з того, що впровадження та сертифікація розробки буде сприяти зниженню витрат, забезпечуючи досягнення наступних цілей: Наочність управлінських процесів; Зниження витрат і скорочення термінів освоєння системи шляхом поліпшені, пов'язаних з чіткою організацією структури і логістичних процесів; Забезпечення та поліпшення відтворюваності якості послуг; Досягнення задоволеності замовників; Мотивація персоналу; Децентралізація відповідальності за якість; Попередження претензій; Підвищення ступеня гнучкості перебудови процесів при змінних вимогах і очікуваннях замовників [22].

Керівництво формує команду з впровадження системи, надає необхідні ресурси (персонал, засоби, час). До складу команди включені представники всіх підрозділів, і при цьому відповідальність розподілена між усіма членами колективу, що є однією з умов успіху. Керівництвом узгоджений план системи обслуговування в ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» у табл.3.1.

Продовження табл.3.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Навчання методикам логістичного обслуговування для персоналу																
Проведення завершення документації																
Проведення оцінки встановлених критеріїв до логістичного обслуговування																
Впровадження належної систематизації процесів																

Джерело: складено автором

Етап 2. Документальне оформлення системи якості логістичного обслуговування (розробка методик). На цьому етапі оформляються і розсилаються документи з питань політики в сфері якості, намічаються і визначаються організаційні обов'язки, складається і розсилається проект. Посібника, розробляються методики та робочі інструкції.

У ДСТУ Р 9001 п. 2.2. визначено, що «... номенклатура та зміст процедур, становлять частину системи якості, повинні залежати від складності роботи, застосовуваних методів, необхідних навичок і підготовки персоналу». Тому потрібно дуже ретельно зважувати всі поняття і визначення, що відносяться до терміну "документація" і визначитися з їх вибором, перш, ніж починати будувати багатоступеневу піраміду документації для всіх випадків її застосування як засобу досягнення цілей [23].

З точки зору витрат на складання та подальше пристосування документації системи якості до умов логістики необхідно послідовно використовувати варіанти формулювань, наведені в ДСТУ ISO серії 9000 [23].

Етап 3. Оперативне впровадження системи логістичного обслуговування замовлень споживачів. Основними завданнями слід вважати: Участь у розробці та коригуванні політики підприємства в області якості обслуговування; Методичне керівництво впровадженням, функціонуванням та удосконаленням системи обслуговування; Координація робіт із забезпечення якості обслуговування; Розробка та поточний контроль над реалізацією програм підвищення рівня обслуговування; Виявлення фактичних або потенційних проблем обслуговування; Визначення складу необхідних робіт із забезпечення, управління та поліпшення обслуговування; Контроль виробничої бази організації (сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, обладнання, інструментів та ін.); Збір, накопичення, систематизація, обробка, аналіз та узагальнення інформації про якість; Формування та ведення фонду нормативної та методичної документації;

Етап 4. Організація внутрішнього аудиту системи виконання замовлень споживачів і оцінка якості. Аудит - систематичний і незалежний аналіз, що дозволяє визначити відповідність діяльності і результатів запланованим заходам, а також ефективність впровадження заходів та придатність поставленим цілям (ISO 8402).

У стандартах ISO серії 9000 аудит якості розглядається як одна з форм перевірки, під якою розуміється підтвердження шляхом експертизи та надання об'єктивного доказу того, що встановлені вимоги виконані. У вітчизняних нормативних документах термін "аудит якості" замінюється терміном «перевірка якості».

При цьому необхідно відзначити, що вже підготовчі роботи і налагоджувальні дозволяють отримати помітні результати у зростанні ефективності виробництва підвищення якості обслуговування, збільшення

заробітної плати при відносному скороченні витрат, і як наслідок зростання прибутковості виробництва [23].

В даному пункті було змодельовано функціонування діяльності логістичного підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», а саме алгоритм логістичного обслуговування клієнтів і бізнес-процеси, що відбуваються і було розглянуто їх у моделях, також було запропоновано методіку для впровадження у діяльність ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», щодо встановлення належного обслуговування клієнтів, вона складається з 4 важливих етапів, що допоможуть сформувати належну конкурентну діяльність досліджуваного підприємства на ринку, було розглянуто у другому етапі план системи логістичного обслуговування ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» на чинний період і на наступні роки.

3.2 Основні шляхи вдосконалення організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Основними факторами, що визначають конкурентоспроможність обслуговування, є його якість і ціна. Тому питання, пов'язані із забезпеченням якості обслуговування, не можуть розглядатися у відриві від бізнес-діяльності підприємства. Концепція економічної оцінки є інструментом, що дозволяє визначити наслідки будь-яких рішень, прийнятих в рамках системи, обслуговування. Увага, що приділяється цих питань ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», пов'язано з жорсткою конкуренцією та необхідністю постійного зменшення відносної ціни продукції, так як тільки економічно виважені рішення в галузі забезпечення якості можуть гарантувати довгострокове досягнення максимальної вигоди та економічного процвітання [24].

Саме тому питання, пов'язані з оцінкою та обліком витрат, викликають найбільші труднощі. Ми розглянемо питання обліку та скорочення

транспортних витрат ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», як вагомої складової усіх логістичних витрат. Економічна теорія, визначаючи місце і роль транспорту у розвитку сучасного суспільства, розглядає його, як одне із загальних умов виробництва, що переміщує засоби праці і робітників підприємства. Транспорт не виробляє новий речовий продукт, а як би є продовженням процесу виробництва в межах процесу обігу.

Особливе значення мають безперерійність, скорочення термінів доставки і безвідмовність всіх ланок транспортного конвеєра. У фірмі ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» основна транспортна робота здійснюється за допомогою автомобілів. Частина поставок виконується морським, залізничним та авіаційним транспортом.

Найбільш ефективною середовищем використання власного автомобільного транспорту фірми ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» є короткострокові перевезення ($L_{cp} = 20$ км). У цьому частка власного автомобільного транспорту в сумарному вантажообігу складає близько 15%, що в 1,7 рази вище, ніж у середньому по Україні (9%).

До недоліків автомобільного транспорту можна віднести: Високу собівартість перевезень; Високий рівень забруднення навколишнього середовища; Велика трудомісткість і енергоємність. У силу викладених у попередніх розділах особливостей у ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» транспортне обслуговування можна розділити на три основні частини [25].

Оцінка витрат може здійснюватися для:

- Виявлення конкурентоспроможності обслуговування на зовнішніх ринках;
- Забезпечення необхідного рівня якості надання обслуговування при оптимізації загальних витрат на його надання;
- Визначення розмірів необхідних інвестицій;
- Оптимізації ціни обслуговування замовлень споживачів підприємства;
- Виявлення взаємозв'язків витрат на забезпечення якості логістичного обслуговування і результатів бізнес діяльності підприємства;

–Визначення областей витрат на якість обслуговування, що вимагають прийняття заходів щодо вдосконалення організації обслуговування.

При цьому в системі обслуговування, діяльність, пов'язана з визначенням зовнішніх (фінансових) і внутрішніх (управлінських) витрат, повинна носити постійний характер.

Запропонуємо модель системи оцінки обслуговування на підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» і зобразимо на рис.3.4



Рис. 3.4 Модель системи оцінки обслуговування (складено автором на основі[27])

Особливістю моделі є введення в зображенні стрілок, що відображають зв'язок між "можливостями" і "результатами" і присутній у всіх аспектах діяльності процес управління нововведеннями з використанням отриманої інформації та досвіду.

Одним з найважливіших елементів управління ризиками у логістичному ланцюзі ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» є методи мінімізації

ризиків, які допомагають підприємству мінімізувати останні з метою зменшення негативних наслідків від їх реалізації, а також уникнути цих ризиків. Для управління ризиками розвитку логістичної системи на ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» необхідно також розробити заходи їх мінімізації.

В табл. 3.2 наведено основні ризики розвитку логістичної системи та запропоновано заходи щодо їх мінімізації на підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», що можуть негативно вплинути на обслуговування клієнтів.

Таблиця 3.2

Заходи щодо мінімізації основних ризиків розвитку логістичної системи ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Характер логістичних потоків	Фактор ризику	Заходи мінімізації
Вхідні потоки	Збої в постачанні	Матеріальна відповідальність постачальника за затримки, передбачені угодою між сторонами за порушення умов контракту, штрафи
	Проблеми з якістю сировини	Постійний лабораторний контроль якості сировини, штрафні санкції за недотримання домовленостей та стандартів якості
	Підвищення цін на сировину	Хеджування врахуванням в умовах контракту допустимих меж коливання ціни за період його дії
	Непередбачуваний торговий бар'єр	Дослідження ринку, створення резервів для подолання непередбачуваних бар'єрів
	Зрив транспортування	Документальне затвердження термінів поставок та відповідальності за їх зриви
Внутрішні потоки	Поломка обладнання	Регулярна діагностика обладнання, вчасна заміна зношених частин, капітальний ремонт обладнання, гарантійне обслуговування
	Неполадки в ІТ-системі	Резервне копіювання та аварійне живлення на випадок неполадок з постачанням електроенергії, наявність системного адміністратора в штаті
	Непередбачувані обставини	Створення резервів на випадок виникнення непередбачуваних обставин
Вихідні потоки	Неочікувані коливання попиту	Створення запасів ГП для покриття коливань, моніторинг ринку та планування виробництва з врахуванням прогнозного попиту
	Нестача при інвентаризації	Проведення контролю, регулярний облік товарно-матеріальних цінностей, встановлення камер стеження, матеріальна відповідальність персоналу за нестачі
	Порушення поставок	Штрафи за порушення поставок посередниками, співпраця з перевіреними компаніями
	Зниження ринкових цін	Прогноз коливань цін, моніторинг ситуації на ринку, хеджування

Впроваджуючи ефективні інформаційні технології, можна мінімізувати негативний вплив на підприємство від реалізації логістичних ризиків, а в деяких випадках попередити їх реалізацію.

Результати аудиту за методикою Logistics Field Audit засвідчили, що запровадження запропонованих заходів дозволить утримувати стан реалізації ризиків розвитку логістичної системи в 10%-ій зоні нормального ризику, а їх нейтралізація забезпечить економічний ефект за рахунок зниження рівня непродуктивних логістичних витрат. У табл. 3.3. проведемо розрахунок ефективності впровадження заходів, щодо мінімізації основних ризиків на досліджуваному підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Таблиця 3.3

Ефективність від впровадження заходів мінімізації основних логістичних ризиків ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Захід	Стаття витрат	Персонал, задіяний у виконанні завдань	Сума, тис. грн.
Вхідні логістичні потоки	Оплата праці	Директор зі стратегії	50
Внутрішні логістичні потоки	Оплата праці	Директор відділу логістики	100
Вихідні логістичні потоки	Оплата праці	Відповідальна особа з обслуговування клієнтів	100
Резервний фонд			20
		Всього	270

Джерело: розроблено автором

Отже, на запропоновану стратегію мінімізації логістичних ризиків на досліджуваному підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» необхідно 270 тис. грн.

В цілому властивості сучасного зовнішнього середовища – такі, як

змінність, багатofакторність, інформатизація ставлять перед логістичною системою ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» нові виклики.

Ефективне логістичне управління і обслуговування клієнтів для підприємства ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» повинно бути перспективним джерелом для отримання та зміцнення підприємством його конкурентних переваг. У табл. 3.4. розглянемо можливість покращення логістичного обслуговування клієнтів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Таблиця 3.4

Вдосконалення логістичного обслуговування ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

№ з/п	Елементи обслуговування	Короткий опис	Типові стандарти
1	2	3	4
1.	Наявність товару у запасах	Найпростіший показник обслуговування споживача. Виражає відсоток наявності запасів деяких основних одиниць	Відсоток наявності основних одиниць
2.	Час виконання замовлення	Час від подання замовлення до отримання товару. Вимірюється в одиницях часу і відхиленні від стандартної або планової тривалості циклу	Швидкість і послідовність
Нерідко наявність товару і час виконання замовлень об'єднуються в один стандарт.			
3.	Гнучкість поставок	Спроможність системи реагувати на спеціальні або неочікувані потреби споживачів. Оцінка здатності прискорювати виконання замовлення чи змінювати товари	Час реагування на спеціальні замовлення

1	2	3	4
4.	Інформаційне забезпечення системи дистрибуції	Здатність інформаційної системи підприємства реагувати точно і своєчасно на запити споживачів	Швидкість, точність і детальність повідомлення
5.	Система ліквідації помилок і недоліків в дистрибуції	Ефективність процедур і час, необхідний для відновлення функціонування системи дистрибуції	Час реагування на помилки та усування недоліків
6.	Після продажне обслуговування	Ефективність надання послуг після доставки(технічні консультації)	Час та якість реагування на проблему

Джерело: складено автором

Для економічної оцінки запропонованих заходів удосконалення процесів управління проектами ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» доцільно побудувати зведену табл. 3.5.

Таблиця 3.5

Бюджет заходів щодо удосконалення процесів логістичного обслуговування ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

Захід	Стаття витрат	Персонал, задіяний у виконанні завдань	Сума, тис. грн.
1	2	3	4
Коригування організаційної структури оформлення замовлень для нових клієнтів	Оплата праці	Директор зі стратегії	50

Продовження табл. 3.5

1	2	3	4
Внесення змін до організаційної структури підприємства, модуляризація та організація безперебійної інтеграції робочих потоків логістичних операцій	Оплата праці	Директор відділу логістики	200
Впровадження проектного менеджменту в діяльність HR-відділу компанії, з метою належного обслуговування	Оплата праці	Директор з управління персоналом	100
Коригування системи мотивації персоналу та підтримки талантів, заохочування плідних співробітників	Оплата праці	Директор з управління персоналом	30
Внесення змін в річне планування та бюджетування логістичного обслуговування	Оплата праці	Фінансовий директор	100
Резервний фонд			20
		Всього	500

Джерело: розроблено автором

Таким чином, бюджет заходів щодо удосконалення проектного менеджменту ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» становить 500 тис. грн.

На підставі вищесказаного, можна стверджувати, що відносини із зацікавленими сторонами після впровадження належного обслуговування значно відрізняються від відносин в традиційному управлінні проектами. Впровадження методологій логістичного обслуговування дозволяє підтримувати більш гнучкі відносини з клієнтами, що дозволяє найбільш

повно враховувати і задовольняти інтереси всіх сторін-учасниць. Отже, можна зробити висновок про ймовірний позитивний ефект від запровадження методологій в логістичному обслуговуванні ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД».

Таким чином, запропонована модель логістичного обслуговування клієнтів зменшить витрати на логістичні процеси на підприємстві, що належним чином відобразиться на якісному обслуговуванні клієнтів. Згідно проведеної оцінки запропонованих заходів було визначено, що для мінімізації логістичних ризиків знадобиться 270 тис. грн, а для впровадження інноваційних прийомів логістичного обслуговування необхідно 500 тис. грн, загальна сума становить 770 тис. грн.

ВИСНОВКИ

Розвиток сфери логістичних послуг в Україні зростає, проте послуги здебільшого не відповідають міжнародним стандартам обслуговування споживачів. Більшість підприємств усвідомлює, що завдяки оптимізації та покращення логістичного обслуговування споживачів можливо збільшити прибутки, залучити нових клієнтів, підвищити імідж підприємства та в кінцевому підсумку збільшити свої конкурентні переваги. Досягти високого рівня логістичного обслуговування можна завдяки використанню у своїй діяльності принципів, на яких базується функціонування систем логістичного обслуговування споживачів у розвинутих країнах.

За результатами проведених досліджень щодо організації логістичного обслуговування споживачів були сформульовані наступні висновки.

1. Виявлені та теоретично обґрунтовані аспекти логістичного обслуговування споживачів, визначено, що логістичний сервіс підрозділяється на передпродажний і післяпродажний, а останній на гарантійний і післягарантійний. Якість надання логістичних послуг – є ключем до комерційного успіху, гарантія логістичного обслуговування повинна бути обов'язковою і кращою ніж сподівання покупця. Варто при цьому звертати увагу на проведення анкетувань і опитувань споживачів, щоб визначити який саме рівень сервісу покупці вважають прийнятним для себе, а також створити стратегію покращення обслуговування і вдосконалювати комунікаційні процеси на мікро – рівні підприємства, щоб заохочувати працівників якісно працювати.

2. Проведений аналіз організації логістичного обслуговування споживачів ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», розглянуто організаційну структуру підприємства та елементи логістичного його обслуговування. Проаналізовано обсяги замовлень за різноманітними клієнтами і визначено, що у 2019 р. основними замовниками на досліджуваному підприємстві ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» були: «Husquarna», «Torex», «Karcher»; проведений аналіз у розрізі по місяцях свідчив про те, що найбільший обсяг постачання здійснив клієнт

«Karcher», у березні 196,22 т., відвантажив 174,08 т. Аналіз обсягів замовлень за конкурентами показав, що лідируючу позицію займає «Fozzy group», так як його обсяги замовлень за клієнтами переважають над обсягами замовлень ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», варто зазначити, що досліджуваному підприємству необхідно створити програми лояльності для своїх клієнтів, забезпечити їх належне обслуговування, для підтримання власної конкурентоспроможності.

3. Оцінювання ефективності організації логістичного обслуговування показало, що ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД» рентабельним, підприємство збільшило чистий дохід від реалізації на 161,46%, при цьому наростивши інші операційні доходи. Також вдалось знизити собівартість реалізації на 35,46%. Проте було збільшено інші операційні витрати аж на 51,77% що прямим чином вплинуло на чистий фінансовий результат, який у 2019 р. у порівнянні до 2015 р. зменшився на 15,07%.

4. Змодельовано функціонування діяльності логістичного обслуговування ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», за допомогою побудови алгоритму логістичного обслуговування клієнтів та бізнес-процесів, що відбуваються на підприємстві. Запропоновано методіку обслуговування клієнтів, що складається з 4 важливих етапів, які допоможуть сформувати належну конкурентну діяльність досліджуваного підприємства на ринку.

5. Надані пропозиції щодо впровадження методологій логістичного обслуговування ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД», які дадуть можливість зменшити витрати на логістичні процеси, що належним чином відобразяться на якісному обслуговуванні клієнтів. Для цього повинні бути розроблені стандарти обслуговування для кожного співробітника служби. Згідно проведеної оцінки запропонованих заходів було визначено, що для мінімізації логістичних ризиків знадобиться 270 тис. грн, а для впровадження інноваційних прийомів логістичного обслуговування необхідно 500 тис. грн, загальна сума становить 770 тис. грн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баканов М.И. Экономический анализ в торговле: учеб. пособие / М.И. Баканов, И.М. Дмитриева, Л.Р. Смирнова и др. / под. ред. проф. М.И. Баканова. – М.: финансы и статистика, 2015. – 400с.
2. Бланк И.А. Управление активами / И.А. Бланк – (Серия «Библиотека финансового менеджера» Вып.6) – К.: Ника-Центр, 2011. – 720 с.
3. Бродецкий Г.Л. Управление запасами. Полный курс МВА: учеб. пособие / Г.Л. Бродецкий, 2018 – 532 с.
4. Ковалев В.В. Финансовый анализ: методы и процедуры / В.В. Ковалев. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 560 с.
5. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства: підручник / Мазаракі А.А., Лігоненко Л.О. Ушакова Н.М.; за ред.. Н.М. Ушакової. – К.: Хрещатик, 1999. – 800 с.
6. Мних Є.В., Барабаш Н.С. Фінансовий аналіз: навч. посіб.- К.: Київ. торг.-екон. ун-т, 2016.– 412 с.
7. Рыжиков Ю.И. Теория очередей и управление запасами / Рыжиков Ю.И. – СПб: Питер, 2012 – 384 с.
8. Сторінка Державного комітету статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
9. Стоянова Е.С. Управление оборотным капиталом / Стоянова Е.С., Быкова Е.В., Бланк И.А.; Под ред. Е.С. Стояновой. – (Серия «Финансовый менеджмент для практиков») – М.: Перспектива, 1998. – 128 с.
10. Швец И.Б., Бондарева И.А. Управление производственными запасами на предприятии: Монография / НАН Украины. Ин-т экономики пром-сти. – Донецк, 2015.–182 с.
11. Войтович С.Я. Особливості застосування логістичного управління на підприємствах сфери послуг / С.Я. Войтович, О.О. Войтович // Логістика: теорія та практика. – 2016. – № 1. – С. 37–42.
12. Гайдабрус Н.В. Аналіз сервісу як складової логістичного

забезпечення інноваційної діяльності підприємства / О.А. Біловодська, Н.В. Гайдабрус // Проблеми науки. – 2017. – № 2(146). – С. 37–44.

13. Паласюк Б. Логістичне управління підприємством: сутність і основні принципи / Б. Паласюк // Галицький економічний вісник. – 2012. – № 3(36). – С. 166-170.

14. Крикавський Є. Логістичне управління: Підручник - Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2015. - 684 с.

15. Крикавський Є. Логістика. Для економістів. Підручник / Є. Крикавський. - Львів: Вид. Нац. універ. «Львівська політехніка», 2014. - 448 с.

16. Тридід О.М., Таньков К.М. Логістичний менеджмент : навчальний посібник / За ред. проф., д-ра екон. наук О.М. Тридіда. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2015. – 224 с.

17. Виноградов А.С. Проблеми логістики // Маркетолог. 2013. №3 С. 5-15.

18. Дибська В.В., Анікін Б.А. Логістика М., 2015.367с.

19.Офіційний сайт досліджуваного підприємства «ЗАММЛЕР ГРУПП», – Режим доступу: <https://www.zammler.com.ua/ru/company-group/>.

20.Портал звітності фізичних і юридичних осіб «YouControl»,– Режим доступу:https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company_details/35007717/.

21.Гайдабрус Н.В. Аналіз сервісу як складової логістичного забезпечення інноваційної діяльності підприємства / О.А. Біловодська, Н.В. Гайдабрус // Проблеми науки. – 2016. – № 2(146). – С. 37–44.

22.Крикавський Є. В. Логістика. Основи теорії: Підручник / Є. В. Крикавський. - Львів: Національний університет «Львівська політехніка» (інформаційно- видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ+» Інституту шкільної освіти), «Інтелект- Захід», 2014. - 416 с.

23.Линдерс Майкл Р., Фирон Харольд Е. Управление снабжением и запасами. Логистика: Пер. с англ. — СПб: ООО «Издательство Полигон»,

2017.— 768с.

24.Фролова Л.В. Механізм логістичного управління торговельним підприємством : монографія. – Донецьк : ДонДУЕТ ім. М. ТуганБарановського, 2015. – 322 с.

25.Палагін Ю.І. Логістика. Планування і управління матеріальними потоками. Л.: Політехніка, 2017. 630 с.

26. Коломійцев Г. Досвід організації виробничої логістики // Логістика і система .№1. 2014.. С. С. 23-27.

27. Смехов А.А. Введение в логистику. – М.: Транспорт, 2013. – 148с .

ДОДАТКИ

Послуги ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»

ZAMMLER 3PL
транспорт • таможенно-оформлені • склади

Україна Польща Китай Казахстан

+38 (044) 233-62-28 +48 (22) 299-45-80 +86 (1896) 786-65-01 +77010911074

info@zammler.com.ua info@zammler.com.ua-офіс-менеджер Online-Заявка

ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007

О нас Услуги Наша команда Новости Представительства Контакты Личный кабинет 🔍

Транспортні послуги

- Грузоперевозки по Україні
- Міжнародні грузоперевозки
- Перевозка сборних вантажів

Авіаперевозки вантажів

Складська логістика

- Фулфілмент
- Кросс-докинг

Морські перевезення

Железнодорожні перевезення

- По Україні
- Міжнародні
- Контейнерні перевезення з Китаю

Автомобільні перевезення

- Автоперевозка вантажів по Україні
- Міжнародні автоперевозки вантажів

Послуги в Китаї

- Пошук виробників
- Інспекція виробника
- Контроль продукції
- Доставка вантажу до/з Китаю
- Організація бізнес-турів

Таможенно-брокерські послуги

- Таможенний термінал

Послуги в Казахстані

ГРУППА КОМПАНІЙ УСЛУГИ КОНТАКТЫ

Компанії групи Складська логістика info@zammler.com.ua


3PL-менеджмент Фулфілмент Активация Windows

Клієнти Кросс-докинг info@zammler.com.ua-офіс-мен


Партнери Автомобільні перевезення Чтобы активировать Windows
раздел "Параметры"


Досьє ТОВ «ЗАММЛЕР СКЛАД»


ЗАММЛЕР УКРАИНА

 Входит ли компания в финансово-промышленную группу?


 СЛЕДИТЬ ЗА ИЗМЕНЕНИЯМИ

 ПОДЕЛИТЬСЯ ДОСЬЕ

 ЗАКАЗАТЬ ЭКСПЕРТИЗУ

 Вы просматриваете автоматический перевод информации о компании на русский язык, рекомендуем использовать оригинальные данные на Украинском языке. [Перейти на украинский](#)

Анкета

 Актуальные данные только в платных тарифах

Дата обновления 11.11.2020 

Полное наименование юридического лица
(по состоянию на 11.11.2020)

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ЗАММЛЕР
УКРАЇНА

Сокращенное название

ТОВ "ЗАММЛЕР УКРАЇНА"

Название по-украински

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЗАММЛЕР УКРАЇНА"

Статус юридического лица
(по состоянию на 11.11.2020)

 Не пребывает в процессе прекращения

[копировать](#)

Код ЄГРПОУ

35007717

Дата регистрации

13.03.2007 (13 лет 7 месяцев)

Активация Windo
Чтобы активировать W
раздел "Параметры".

Додаток 1
до Національного положення
(стандарту)
бухгалтерського обліку 25
«Спрощена фінансова звітність»
(пункт 5 розділу I)

Фінансова звітність суб'єктів господарювання

Суб'єкт господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u> <u>"Замлер Склад"</u>	Дата (рік, місяць, число) за ЄДРПОУ	КОДИ		
Територія <u>Київська обл., Бориспільський р-н</u>	за КВЕД	2020	01	01
Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u>		37416998		
Вид економічної діяльності <u>супровідні послуги при перевезеннях</u>		49.41		
Середня кількість працівників, осіб <u>89</u>				
Одиниця виміру: <u>тис. грн з двома десятковими знаками</u>				
Адреса, телефон <u>Україна, 08343, село Мартусівка, ВУЛИЦЯ</u> <u>МОЙСЕСВА, будинок 70 0442336228</u>				

1. Баланс на 31 грудня 2019 р.

1801006

Форма № 1-м

Актив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	–	–
Первісна вартість	1001	6,6	6,6
Накопичена амортизація	1002	(6,6)	(6,6)
Незавершені капітальні інвестиції	1005	–	–
Основні засоби:	1010	31012,7	30959,7
первісна вартість	1011	97879,9	100897,9
Знос	1012	(66867,2)	(69938,2)
Довгострокові біологічні активи	1020	–	–
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	1016,7	1016,7
Інші необоротні активи	1090	–	–
Усього за розділом I	1095	32029,4	31976,4
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	1238,3	93,7
у тому числі готова продукція	1103	49,5	–
Поточні біологічні активи	1110	–	–
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	1167,5	567,6
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	17,8	278,0
у тому числі з податку на прибуток	1136	0,2	0,2
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	348,1	268,7
Поточні фінансові інвестиції	1160	–	–
Гроші та їх еквіваленти	1165	30,3	422,8
Витрати майбутніх періодів	1170	–	–
Інші оборотні активи	1190	–	112,3
Усього за розділом II	1195	2802,0	1743,1
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	–	–
Баланс	1300	34831,4	33719,5

Продовження Додатку В

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	101000	103896,7
Додатковий капітал	1410	–	–
Резервний капітал	1415	–	–
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(66921,9)	(70925,1)
Неоплачений капітал	1425	(657,7)	(–)
Усього за розділом I	1495	33420,4	32971,6
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	–	–
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	–	–
товари, роботи, послуги	1615	1345,5	–
розрахунками з бюджетом	1620	35,5	20,0
у тому числі з податку на прибуток	1621	–	–
розрахунками зі страхування	1625	–	–
розрахунками з оплати праці	1630	–	–
Доходи майбутніх періодів	1665	–	–
Інші поточні зобов'язання	1690	30,0	727,9
Усього за розділом III	1695	1411,0	747,9
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	34831,4	33719,5

2. Звіт про фінансові результати за Рік 2019

Форма № 2–м
Код за ДКУД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	7246,7	4966,1
Інші операційні доходи	2120	48,3	31,6
Інші доходи	2240	–	–
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	7295,0	4997,7
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(49,5)	(3526,7)
Інші операційні витрати	2180	(11248,7)	(19975,5)
Інші витрати	2270	(–)	(–)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(11298,2)	(23502,2)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	(4003,2)	(18504,5)
Податок на прибуток	2300	(–)	(–)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	(4003,2)	(18504,5)

Додаток Г

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25
«Спрощена фінансова звітність»
(пункт 5 розділу I)

Фінансова звітність малого суб'єктів господарювання

Суб'єкт господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю "Заммлер Склад"</u> Територія <u>Київська обл., Бориспільський р-н</u> Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u> Вид економічної діяльності <u>супровідні послуги при перевезеннях</u>	Дата (рік, місяць, число)	КОДИ		
	за ЄДРПОУ	2020	01	01
	за КВЕД	37416998		
		49.41		
Середня кількість працівників, осіб <u>89</u> Одиниця виміру: <u>тис. грн з двома десятковими знаками</u> Адреса, телефон <u>Україна, 08343, село Мартусівка, ВУЛИЦЯ МОЙСЄЄВА, будинок 70 0442336228</u>				

1. Баланс на 31 грудня 2018 р.

Форма № 1-м

КодзаДКУД

1801006

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	694,0	–
Основні засоби:	1010	41555,5	31012,7
первісна вартість	1011	99231,1	97886,5
Знос	1012	(57675,6)	(66873,8)
Довгострокові біологічні активи	1020	–	–
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	1016,7	1016,7
Інші необоротні активи	1090	–	–
Усього за розділом I	1095	43266,2	32029,4
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	1073,5	1238,3
у тому числі готова продукція	1103	37,1	49,5
Поточні біологічні активи	1110	–	–
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	363,9	1167,5
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	24,5	10,9
у тому числі з податку на прибуток	1136	0,2	0,2
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1832,6	288,79
Поточні фінансові інвестиції	1160	–	–
Гроші та їх еквіваленти	1165	228,8	29,8
Витрати майбутніх періодів	1170	4107,7	–
Інші оборотні активи	1190	–	3,8
Усього за розділом II	1195	7631,0	2739,2
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	–	–
Баланс	1300	50897,2	34768,6

Продовження Додатку Г

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	99000	101000
Додатковий капітал	1410	–	–
Резервний капітал	1415	–	–
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(48417,4)	(66918,8)
Неоплачений капітал	1425	–	(657,7)
Усього за розділом I	1495	50582,6	33423,5
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	–	–
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	–	–
товари, роботи, послуги	1615	277,1	1279,9
розрахунками з бюджетом	1620	37,3	35,6
у тому числі з податку на прибуток	1621	–	–
розрахунками зі страхування	1625	0,2	–
розрахунками з оплати праці	1630	–	–
Доходи майбутніх періодів	1665	–	–
Інші поточні зобов'язання	1690	–	29,6
Усього за розділом III	1695	314,6	1345,1
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	50897,2	34768,6

2.Звіт про фінансові результати за Рік 2018

Форма № 2–м
КодзаДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	4966,1	5080,6
Інші операційні доходи	2120	30,6	41,7
Інші доходи	2240	–	–
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	4996,7	5122,3
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(3526,7)	(27,8)
Інші операційні витрати	2180	(19971,4)	(10221,6)
Інші витрати	2270	(–)	(–)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(23498,1)	(10249,4)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	(18501,4)	(5127,1)
Податок на прибуток	2300	(–)	(–)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	(18501,4)	(5127,1)

Додаток Д

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25
«Спрощена фінансова звітність»
(пункт 5 розділу I)

Фінансова звітність малого суб'єктів господарювання

	Дата (рік, місяць, число) за ЄДРПОУ	КОДИ	
		2020	01 01
Суб'єкт господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u> <u>"Заммлер Склад"</u>		37416998	
Територія <u>Київська обл., Бориспільський р-н</u>	за КВЕД	49.41	
Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u>			
Вид економічної діяльності <u>супровідні послуги при перевезеннях</u>			
Середня кількість працівників, осіб <u>89</u>			
Одиниця виміру: <u>тис. грн з двома десятковими знаками</u>			
Адреса, телефон <u>Україна, 08343, село Мартусівка, ВУЛИЦЯ</u> <u>МОЙСЄЄВА, будинок 70 0442336228</u>			

1. Баланс на 31 грудня 2017 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	694,0	694,0
Основні засоби:	1010	47365,6	41555,5
первісна вартість	1011	98024,1	99231,1
Знос	1012	(50658,5)	(57675,6)
Довгострокові біологічні активи	1020	–	–
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	1016,7	1016,7
Інші необоротні активи	1090	–	–
Усього за розділом I	1095	49076,3	43266,2
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	296,9	1073,5
у тому числі готова продукція	1103	37,1	37,1
Поточні біологічні активи	1110	–	–
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	376,8	363,9
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	24,5	24,5
у тому числі з податку на прибуток	1136	0,2	0,2
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1751,6	1832,6
Поточні фінансові інвестиції	1160	–	–
Гроші та їх еквіваленти	1165	178,9	228,8
Витрати майбутніх періодів	1170	4107,7	4107,7
Інші оборотні активи	1190	–	–
Усього за розділом II	1195	6736,4	7631,0
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	–	–
Баланс	1300	55812,7	50897,2

Продовження Додатку Д

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	99000	99000
Додатковий капітал	1410	–	–
Резервний капітал	1415	–	–
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(43290,3)	(48417,4)
Неоплачений капітал	1425	–	–
Усього за розділом I	1495	55709,7	50582,6
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	–	–
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	–	–
товари, роботи, послуги	1615	37,5	277,1
розрахунками з бюджетом	1620	37,3	37,3
у тому числі з податку на прибуток	1621	–	–
розрахунками зі страхування	1625	0,2	0,2
розрахунками з оплати праці	1630	–	–
Доходи майбутніх періодів	1665	–	–
Інші поточні зобов'язання	1690	28,0	–
Усього за розділом III	1695	103,0	314,6
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	55812,7	50897,2

2.Звіт про фінансові результати за Рік 2017

Форма № 2–м
КодзаДКУД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	5080,6	3192,6
Інші операційні доходи	2120	41,7	0,9
Інші доходи	2240	–	–
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	5122,3	3193,5
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(27,8)	(–)
Інші операційні витрати	2180	(10221,6)	(6924,5)
Інші витрати	2270	(–)	(–)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(10249,4)	(6924,5)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	(5127,1)	(3731,0)
Податок на прибуток	2300	(–)	(–)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	(5127,1)	(3731,0)

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25
«Спрощена фінансова звітність»
(пункт 5 розділу I)

Фінансова звітність малого суб'єктів господарювання

Суб'єкт господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю "Заммлер Склад"</u> Територія <u>Київська обл., Бориспільський р-н</u> Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u> Вид економічної діяльності <u>супровідні послуги при перевезеннях</u>	Дата (рік, місяць, число) за ЄДРПОУ за КВЕД	КОДИ		
		2020	01	01
		37416998		
		49.41		
Середня кількість працівників, осіб <u>89</u> Одиниця виміру: <u>тис. грн з двома десятковими знаками</u> Адреса, телефон <u>Україна, 08343, село Мартусівка, ВУЛИЦЯ МОЙСЄЄВА, будинок 70.0442336228</u>				

1. Баланс на 31 грудня 2016 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	694,0	694,0
Основні засоби:	1010	52210,2	47365,6
первісна вартість	1011	97984,9	98024,1
Знос	1012	(45774,7)	(50658,5)
Довгострокові біологічні активи	1020	–	–
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	1016,7	1016,7
Інші необоротні активи	1090	–	–
Усього за розділом I	1095	53920,9	49076,3
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	34,9	296,9
у тому числі готова продукція	1103	24,9	37,1
Поточні біологічні активи	1110	–	–
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	236,4	376,8
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	386,7	24,5
у тому числі з податку на прибуток	1136	0,2	0,2
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1748,3	1751,6
Поточні фінансові інвестиції	1160	–	–
Гроші та їх еквіваленти	1165	121,4	178,9
Витрати майбутніх періодів	1170	3142,5	4107,7
Інші оборотні активи	1190	0,6	–
Усього за розділом II	1195	5670,8	6736,4
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	–	–
Баланс	1300	59591,7	55812,7

Продовження Додатку Є

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	99000	99000
Додатковий капітал	1410	–	–
Резервний капітал	1415	–	–
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(39559,3)	(43290,3)
Неоплачений капітал	1425	–	–
Усього за розділом I	1495	59440,7	55709,7
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	–	–
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	–	–
товари, роботи, послуги	1615	7,8	37,5
розрахунками з бюджетом	1620	45,3	37,3
у тому числі з податку на прибуток	1621	–	–
розрахунками зі страхування	1625	0,2	0,2
розрахунками з оплати праці	1630	–	–
Доходи майбутніх періодів	1665	–	–
Інші поточні зобов'язання	1690	97,7	28,0
Усього за розділом III	1695	151,0	103,0
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	59591,7	55812,7

2.Звіт про фінансові результати за Рік 2016

Форма № 2–м
Код за ДКУД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	3192,6	2771,6
Інші операційні доходи	2120	0,9	2,5
Інші доходи	2240	–	–
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	3193,5	2774,1
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(–)	(76,7)
Інші операційні витрати	2180	(6924,5)	(7411,4)
Інші витрати	2270	(–)	(–)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(6924,5)	(7488,1)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	(3731,0)	(4714,0)
Податок на прибуток	2300	(–)	(–)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	(3731,0)	(4714,0)

Додаток Ж

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25
«Спрощена фінансова звітність»
(пункт 5 розділу I)

Фінансова звітність малого суб'єктів господарювання

Суб'єкт господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u> <u>"Замлер Склад"</u>	Дата (рік, місяць, число) за ЄДРПОУ	КОДИ	
Територія <u>Київська обл., Бориспільський р-н</u>	за КВЕД	2020	01 01
Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u>		37416998	
Вид економічної діяльності <u>супровідні послуги при перевезеннях</u>		49.41	
Середня кількість працівників, осіб <u>89</u>			
Одиниця виміру: <u>тис. грн з двома десятковими знаками</u>			
Адреса, телефон <u>Україна, 08343, село Мартусівка, ВУЛИЦЯ</u> <u>МОЙСЄЄВА, будинок 70 0442336228</u>			

1. Баланс на 31 грудня 2015 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	694,0	694,0
Основні засоби:	1010	56150,2	52210,2
первісна вартість	1011	97701,2	97984,9
Знос	1012	(41551,0)	(45774,7)
Довгострокові біологічні активи	1020	–	–
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	1016,7	1016,7
Інші необоротні активи	1090	–	–
Усього за розділом I	1095	57860,9	53920,9
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	109,2	34,9
у тому числі готова продукція	1103	–	24,9
Поточні біологічні активи	1110	–	–
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	2111,7	236,4
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	691,8	386,7
у тому числі з податку на прибуток	1136	–	0,2
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1794,8	1748,3
Поточні фінансові інвестиції	1160	–	–
Гроші та їх еквіваленти	1165	356,7	121,4
Витрати майбутніх періодів	1170	3143,4	3142,5
Інші оборотні активи	1190	1,5	0,6
Усього за розділом II	1195	8218,1	5670,8
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	–	–
Баланс	1300	66079,0	59591,7

Продовження Додатку Ж

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	99000	99000
Додатковий капітал	1410	–	–
Резервний капітал	1415	–	–
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(34845,3)	(39559,3)
Неоплачений капітал	1425	–	–
Усього за розділом I	1495	64154,7	59440,7
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	–	–
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	–	–
товари, роботи, послуги	1615	97,2	7,8
розрахунками з бюджетом	1620	41,7	45,3
у тому числі з податку на прибуток	1621	–	–
розрахунками зі страхування	1625	–	0,2
розрахунками з оплати праці	1630	–	–
Доходи майбутніх періодів	1665	–	–
Інші поточні зобов'язання	1690	1785,4	97,7
Усього за розділом III	1695	1924,3	151,0
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	66079,0	59591,7

2.Звіт про фінансові результати за Рік 2015

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	2771,6	2289,0
Інші операційні доходи	2120	2,5	6317,6
Інші доходи	2240	–	–
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	2774,1	8606,6
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(76,7)	(–)
Інші операційні витрати	2180	(7411,4)	(20900,9)
Інші витрати	2270	(–)	(7043,0)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(7488,1)	(21643,9)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	(4714,0)	(13037,3)
Податок на прибуток	2300	(–)	(–)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	(4714,0)	(13037,3)