

**Гайдабрус Н.В.**

*аспірант кафедри маркетингу та управління інноваційною діяльністю  
Сумський державний університет*

## **ВІДПОВІДНІСТЬ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ ДЛЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТОВАРІВ ОКРЕМИМ ПРИНЦИПАМ ЛОГІСТИКИ**

Одним із важливих етапів при розробці та ухваленні стратегічних рішень щодо підвищення конкурентоспроможності та вдосконалення логістичної діяльності підприємств є поліпшення якості значимих для клієнта характеристик поставки. Саме тому сьогодні зростає кількість підприємств, які звертаються до логістичного сервісу як засобу зміцнення своїх ринкових позицій.

Враховуючи результати досліджень, під час яких було виявлено відсутність загального підходу до оцінки стану логістичного сервісу, постала необхідність розробити систему показників для вищезазначеної оцінки, яка б дозволила розвивати існуючі переваги та нівелювати або зміцнювати слабкі місця. Однією із тенденцій сучасної економіки є скорочення життєвого циклу товару. Враховуючи всі ці фактори, у цих умовах одним з найперспективніших шляхів досягнення успіху на ринку є орієнтація підприємства на інноваційний шлях розвитку. Оскільки інноваційна діяльність є подібною до потоку, то до неї може бути застосоване логістичне управління. У зв'язку з цим постає питання знаходження відповідності особливостей логістичного сервісу для інноваційних товарів окремим принципам логістики.

Природа логістичної діяльності передбачає можливість надання споживачеві матеріального потоку у супроводі різноманітних логістичних послуг. Сервіс нерозривно пов'язаний з розподілом і є комплексом послуг, які надаються в процесі замовлення, купівлі, постачання і подальшого обслуговування продукції. Провівши аналіз поглядів науковців на визначення логістичного сервісу, сформульовано авторське визначення логістичного сервісу – це комплекс нематеріальних послуг, що супроводжують постачання товарів з метою максимального задоволення споживачів оптимальним, з точки зору витрат, способом. При цьому основною метою логістичного сервісу є забезпечення доставки потрібних товарів, необхідної якості, у необхідній кількості, у потрібний час, у потрібне місце, необхідному клієнтові, з максимальною зручністю для нього та з мінімальними для підприємства-постачальника витратами [1]. Об'єктом логістичного сервісу може бути як безпосередньо сам товар, так і споживачі матеріального потоку.

Взявши до уваги основні принципи логістики, виділено особливості логістичного сервісу, які відповідають кожному із них (табл. 1).

*Таблиця 1*

**Відповідність особливостей логістичного сервісу для інноваційних товарів окремим принципам логістики**

Принцип логістики	Сутність принципу (для традиційних товарів)	Особливості логістичного сервісу відносно відповідного принципу (для інноваційних товарів)
Оптимальність	Досягнення такої узгодженості стадій процесу руху товару і дій учасників, при якій забезпечується найбільша ефективність функціонування підприємства як виробничо-збутової системи.	Знаходження балансу між якістю логістичного сервісу та витратами на нього.
Зворотність зв'язку	Цілі і завдання логістичної системи визначаються вимогами ринку продуктів і послуг.	Важливою є швидка реакція на зміни у навколишньому середовищі. Реалізація цього принципу вимагає виділення відповідного підрозділу, що здійснюватиме збір і обробку інформації про середовище надання логістичних послуг.
Гнучкість	Висока міра пристосовуваності логістичної системи до умов її функціонування і специфічних запитів споживачів.	Здатність швидко реагувати на зміни в навколишньому середовищі та адаптуватися до них.
Надійність постачань	Створення таких організаційно-економічних умов, які б забезпечували безперебійне постачання підприємства необхідними матеріальними ресурсами і безумовне виконання графіку постачань готової продукції	Забезпечення постійної наявності запасів, які легко доступні для оновлення. Якщо товар зустрічається прихильністю покупців, важливим є швидке поповнення запасів. Перебої в поставках в цей час здатні підірвати маркетингову стратегію.
Науковість	Присутність розрахунків на всіх стадіях управління потоком: від планування до аналізу	Посилення ролі докладних розрахунків усіх параметрів траєкторії руху потоку.
Загального управління якістю	Надійність функціонування і висока якість роботи кожного елемента для забезпечення загальної якості товарів і сервісу, що поставляються кінцевим споживачам.	Зростає вагомість даного показника, адже якість товарів має вирішальне значення для забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку, та впливає на успіх виведення інноваційного товару.

Згідно з науково економічним визначенням, послуга - вид діяльності, робіт, в процесі виконання яких не створюється новий, раніше не існуючий матеріально-речовий продукт, але змінюється якість вже наявного, створеного продукту. Це блага, надані не у вигляді речей, а у формі діяльності [2]. У ЗУ «Про захист прав споживачів», «послуга - діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [3].

Загальноприйнятим є розділення послуг на матеріальні та нематеріальні. Матеріальні послуги виражаються у створенні нової речі, її переміщенні, внесенні до неї змін, тобто це дії майнового характеру, результатом яких є збільшення або поліпшення якості майна [10]. До матеріальних відносяться побутові послуги, пов'язані з ремонтом та виготовленням виробів, житлово-комунальні послуги, послуги громадського харчування, види послуг, пов'язані з обслуговуванням процесів виробництва, транспортування, заготівлі, зберігання продукту, а також послуги торгівлі, зв'язку.

Логістику можна віднести до матеріальних послуг, адже логістична діяльність сама по собі майнового характеру та в цілому виражається у переміщенні товарів. В свою чергу, логістичний сервіс не втілюється у уречевленому результаті, тобто його можна віднести до нематеріальних послуг. Як і кожен з елементів комплексу маркетингу, логістика та логістичний сервіс мають певні особливості й для інноваційних товарів. Значення логістичного сервісу у забезпеченні інноваційної діяльності підприємства є великим: коли на ринку є кілька постачальників ідентичного товару однакової якості, перевага буде надана тому з них, хто спроможний забезпечити вищий рівень сервісу. Логістичний сервіс має вплив на успішність збуту продукту і підвищує ефективність діяльності підприємства, але вимагає значних витрат і планування, будучи багатограним процесом, що залежить від великої кількості як зовнішніх, так і внутрішніх чинників.