

ФУНКЦІОНАЛЬНІ ПІДРОЗДІЛИ ЛОГІСТИКИ

Логістика закупок та розміщення замовлень

Суть і визначення логістики постачання

Перш ніж розглянути цілі та завдання логістики постачання, необхідно зупинитися на термінологічному аспекті цієї проблеми (табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Визначення основних термінів логістики постачання

Визначення	Джерело
1	2
Постачання – процес матеріально-технічного забезпечення виробництва, включаючи закупівлю сировини і матеріалів, мобілізацію внутрішніх резервів, у тому числі невикористаних запасів тощо	Родников А.Н. Англо-русский словарь по экономике движения товара. – М.: Экзамен, 2001. – с. 370.
Постачання – це взаємопов'язані бізнес-функції, які включають планування, закупівлі, управління запасами, транспортування, отримання, вхідний контроль і управління відходами	APICS Dictionary. The Industry Standard for More than 3500 Terms and Definitions / Eleventh Edition. – The Association for Operation Management, 2005. - P.88
Постачання – це діяльність, яка забезпечує для споживача доступність матеріалів або послуг потрібної якості, кількості, місця та часу	Terminology in Logistics and Definitions / Glossary of Logistics Terms. – European Logistics Association, 2005. P. 76
Логістика постачання – це координація й інтеграція видів логістичної діяльності з діяльністю маркетинговою та комерційною для досягнення корпоративних цілей організації бізнесу з оптимальними витратами ресурсів.	Логистика: Учебник / В.В. Дыбская, Е.И. Зайцев, В.И. Сергеев, А.Н. Стерлигова; под ред. В.И. Сергеева. – М.: Эксмо, 2008. – 944 с.
Закупівлі / Управління закупівлями – функціональна діяльність, у процесі якої встановлюються та розвиваються джерела постачання, підготовлюються котирунки, встановлюються ціни й умови, розміщуються замовлення на закупівлю та забезпечується відповідна доставка	Terminology in Logistics and Definitions / Glossary of Logistics Terms. – European Logistics Association, 2005. P. 81
Закупівлі / Управління закупівлями – термін, використовуваний у промисловості та менеджменті, для позначення функції та відповідальності за забезпечення матеріалами, продуктами та послугами	APICS Dictionary. The Industry Standard for More than 3500 Terms and Definitions / Eleventh Edition. – The Association for Operation Management, 2005. P.94
Постачання – це процес, виконуваний організаційною одиницею фокусної компанії або частиною інтегрованого ланцюга постачань, які відповідають за отримання предметів постачання необхідної якості, у необхідній кількості, в потрібний час і за прийнятною ціною, а також за управління постачальниками, тим самим роблячи свій внесок у конкурентну перевагу та реалізацію корпоративної стратегії ланцюгу постачань	Лайсонс Дж., Джиллингом М. Управление закупочной деятельностью и цепями поставок / Пер. з 6-го англ. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 798 с.

За кордоном сфера діяльності з забезпечення організацій необхідною продукцією (послугами), традиційно називається Purchasing/Procurement – закупівлі/управління закупівлями/постачанням.

У зарубіжній практиці відсутній єдиний підхід до термінології у досліджуваній галузі. Зростаючий інтерес до управління закупівлями викликав виникнення різноманітних концепцій у сфері постачання. Такі терміни як «закупівля», «управління закупівлями», «постачання», «поставка», «забезпечення сировиною та матеріалами», «менеджмент постачання» тощо, є майже взаємозамінними. Єдиної думки з приводу визначенням кожного з цих термінів не існує.

За сучасних умов господарювання під процесом «постачання» розуміють й управління закупівлями, і управління постачальниками (див. рис. 5.1).

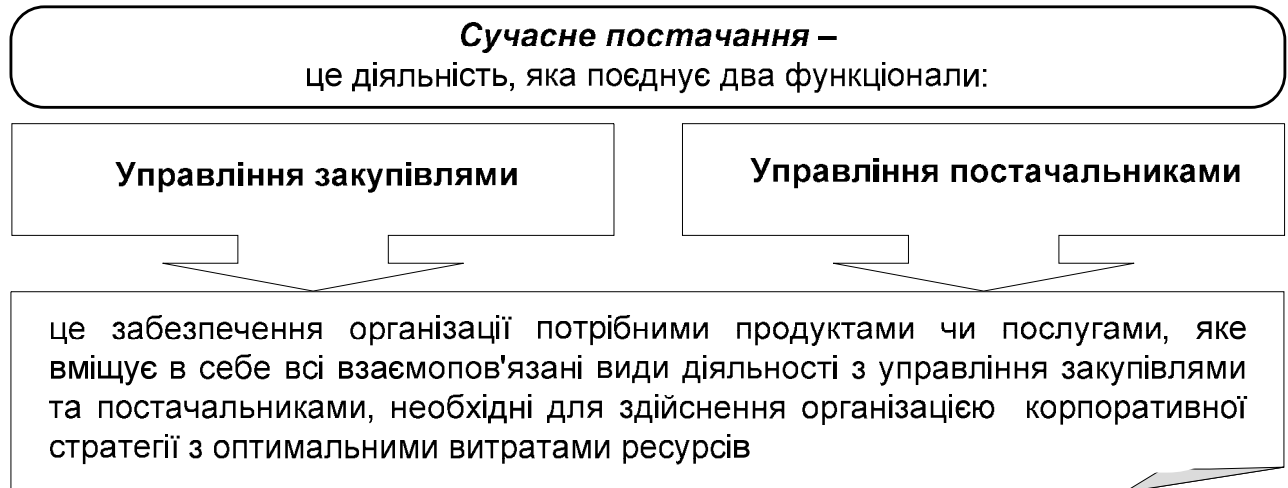


Рисунок 5.1. Сучасне визначення постачання

Таким чином, постачальницька діяльність в сучасному розумінні – це (рис. 5.2):

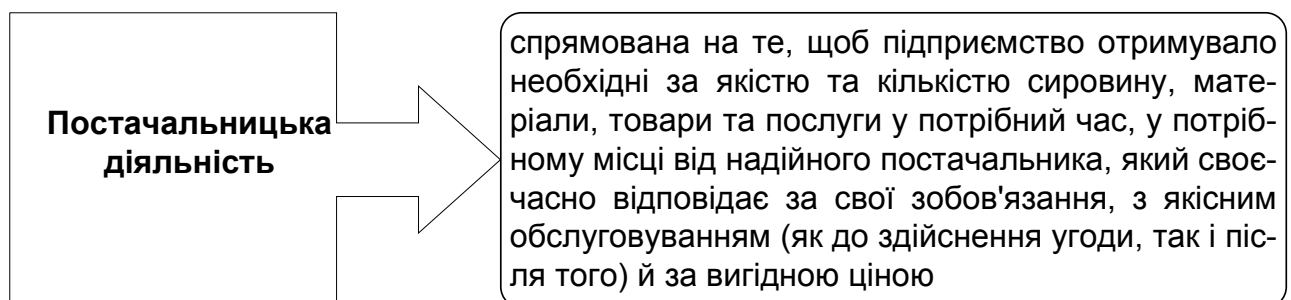


Рисунок 5.2. Суть постачальницької діяльності

Сфера діяльності, пов'язана з постачанням, є значно ширшою, ніж просто купівля (придбання) товарів. Вона включає також усі ті функції, виконання яких необхідним для безперервного забезпечення фірми як щоденно, так і в довгостроковий період.

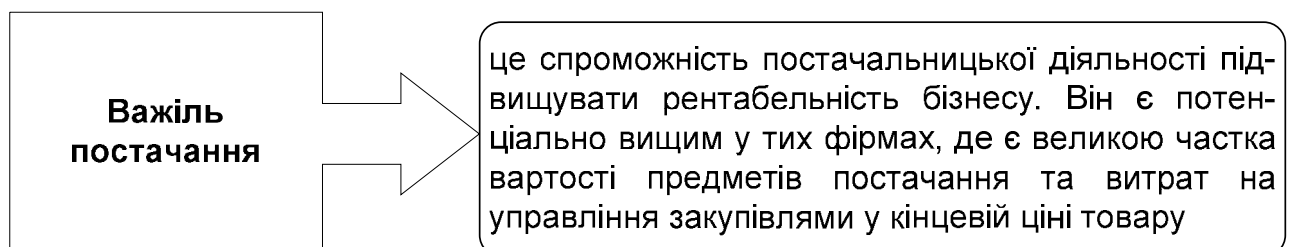


Рисунок 5.3. Призначення постачальницької діяльності

Основні цілі логістики постачання наочно зображені на рисунку (рис. 5.4).

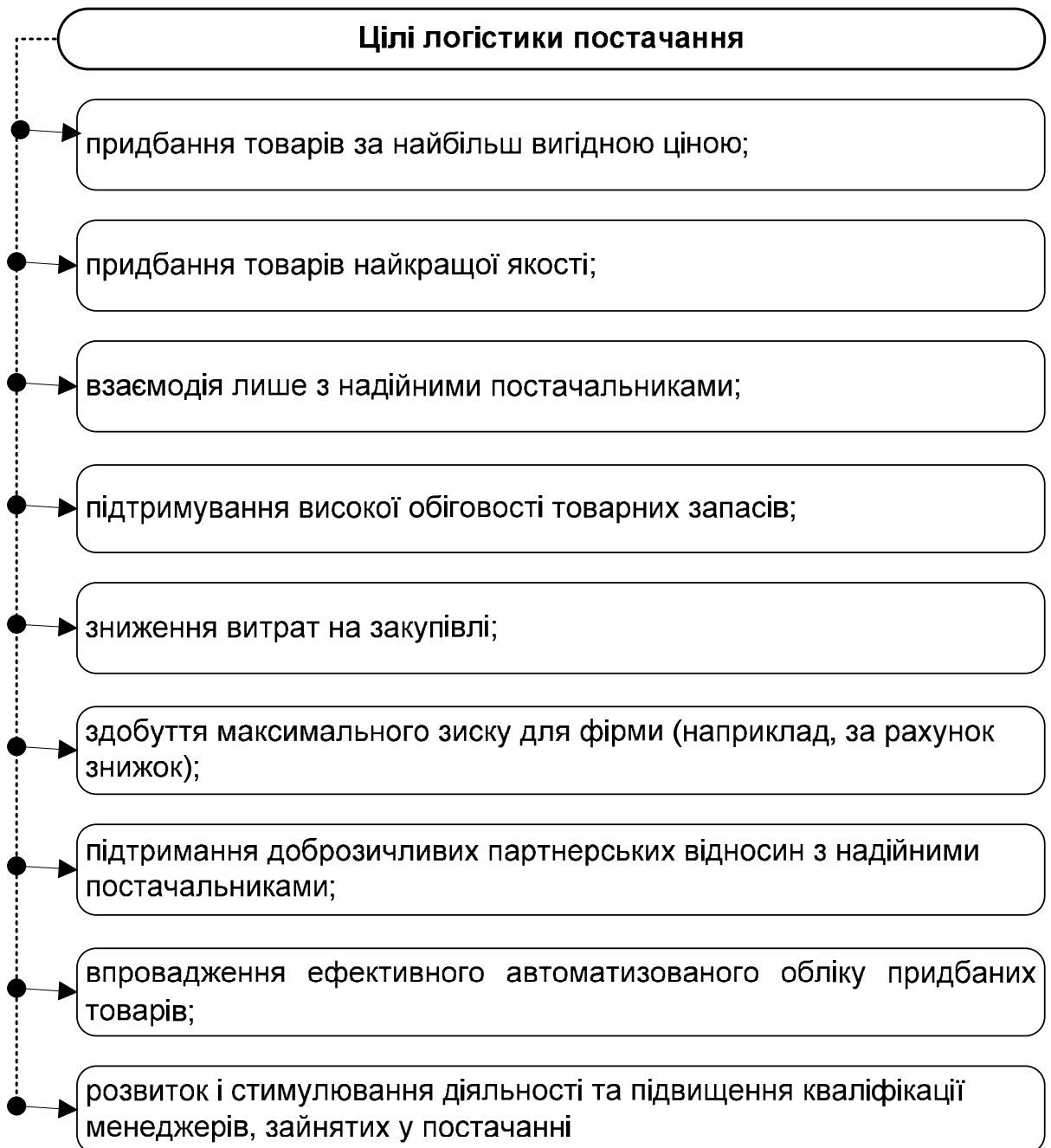


Рисунок 5.4. Основні цілі логістики постачання

Таким чином, основними цілями логістики постачання є:

- 1) забезпечення підрозділів компанії предметами постачання і послугами згідно з вимогами до них;
 - 2) оптимізація витрат на закупівлі;
 - 3) здійснення ефективного управління постачальниками.
- З метою ефективного втілення сформульованих цілей необхідна реалізація певних завдань логістики постачання (рис. 5.5).



Рисунок 5.5. Завдання логістики постачання

Отже, розглянуті цілі та завдання дозволяють міркувати про стратегічну роль постачання, яка полягає в:

стратегічному партнерстві з постачальниками;
координації постачальницьких процесів із діяльністю виробничих/збутових/транспортних/складських підрозділів підприємства;
забезпечення нормального функціонування компанії шляхом безперервного постачання ресурсів життєзабезпечення тощо.

5.1.2. Управління постачальниками

Безперебійне постачання сировиною, комплектуючими, запчастинами та послугами сторонніх організацій є одним з пріоритетних завдань для керівника будь-якого підприємства. Від регулярного постачання залежить безперебійний випуск готової продукції та, відповідно до цього, можливість задовольняти замовлення клієнтів. Крім того, своєчасне забезпечення допоміжних підрозділів підприємства необхідними запчастинами та матеріалами дозволяє у запланований термін здійснювати обслуговування та ремонт обладнання, не допустити простоїв

у його роботі, що сприяє зменшенню витрат підприємства.

При придбанні матеріальних ресурсів одним з найбільш важливих видів діяльності є вибір найкращого постачальника з усіх потенційно можливих. Через чисельність найрізноманітніших дієвих осіб, зацікавленість котрих необхідно враховувати при прийнятті рішень, процес закупівлі є надзвичайно складним. До цього процесу залучаються як особи, які приймають рішення, так і ті, хто на ці рішення впливає.

В узагальненому вигляді процес управління постачальниками можна сформулювати таким чином (рис. 5.6):

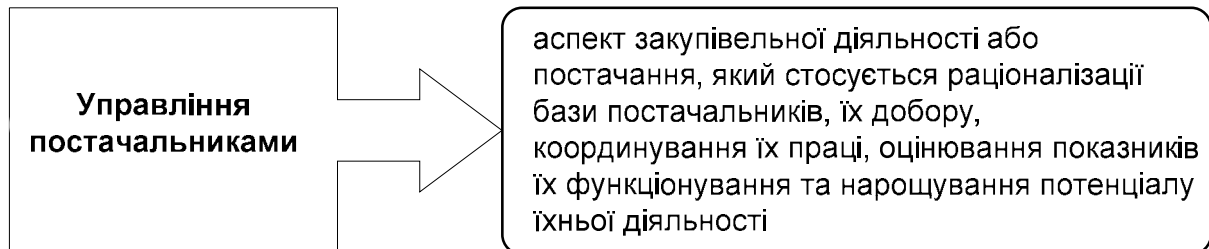


Рисунок 5.6. Суть управління постачальниками

Управління постачальниками підтримує всі стандартні функції підрозділу, що відповідає за закупівлі необхідних підприємству товарів, матеріалів, сировини, запчастин та послуг: ведення картотеки пропозицій постачальників; відстеження вимог, що надходять від інших підрозділів, заявок (вимог) на придбання; складання плану закупівлі відповідно до укладених договорів і довгострокових контрактів; вибір постачальника та формування замовлення на постачання тощо.

Приймаючи рішення про закупівлі, менеджери із закупок мають враховувати наступні параметри (рис. 5.7):

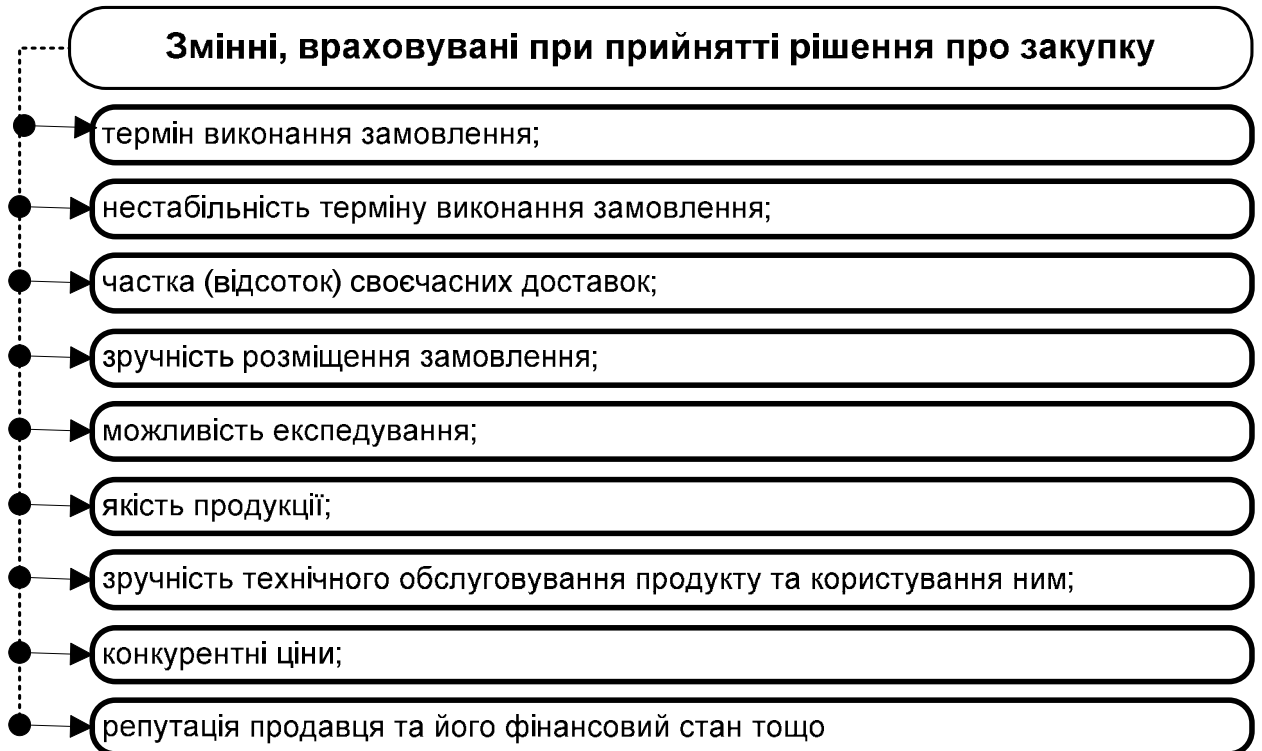


Рисунок 5.7. Змінні, що враховуються при ухваленні рішень про закупівлю

При роботі з постачальниками необхідно вирішувати цілу низку певних завдань (рис. 5.8):

реєстрація документів, на підставі яких виробляється закупівля;
оформлення доручень на отримання;
розподіл матеріальних цінностей по складах;
контроль стану договорів та платіжних документів на придбання;
одержання звітів у різних аналітичних розрізах та ін.

При цьому результатом управління постачальниками є матеріально-технічне забезпечення підприємства. Формування плану матеріально-технічного забезпечення виробляється на підставі заявок відділу збуту, виробничої програми, заявок виробництва на основі розрахованої потреби в матеріальних цінностях на підставі інших планів постачання.

Матеріально-технічне забезпечення вирішує завдання, пов'язані з підготовкою даних для формування інших планів та проведення розрахунків у сполучених функціональних областях.

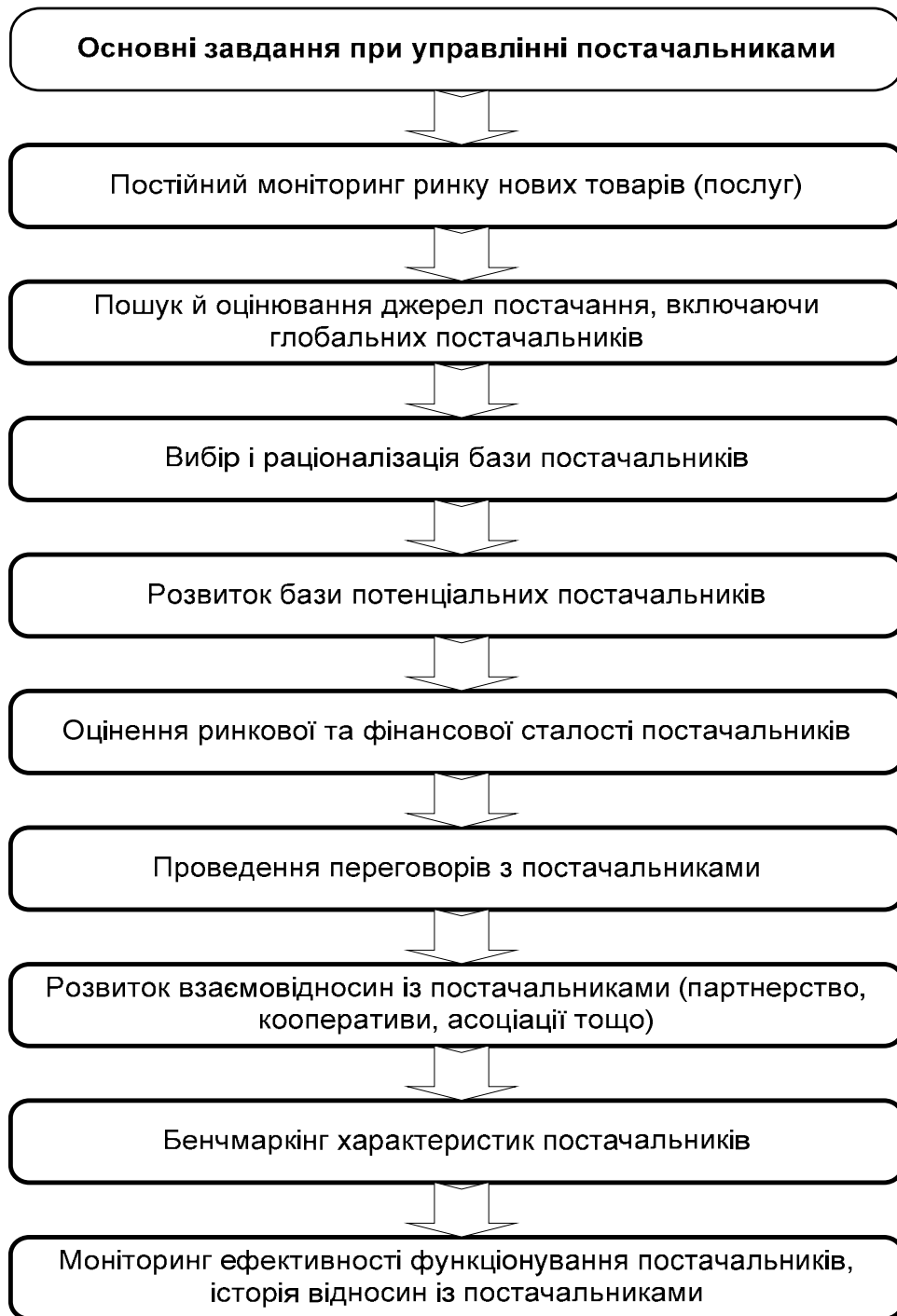


Рисунок 5.8. Основні завдання при управлінні постачальниками

5.1.3. Управління закупівлями

Поряд із такими функціями, як виробництво, складування та транспортування, закупівельна діяльність є одною з ланок у послідовності процесів, за допомогою яких проекти та ресурси трансформуються в готову продукцію, яка задовольняє попит покупців.

Суть закупівельної діяльності докладно відображена на рисунку (рис. 5.9).

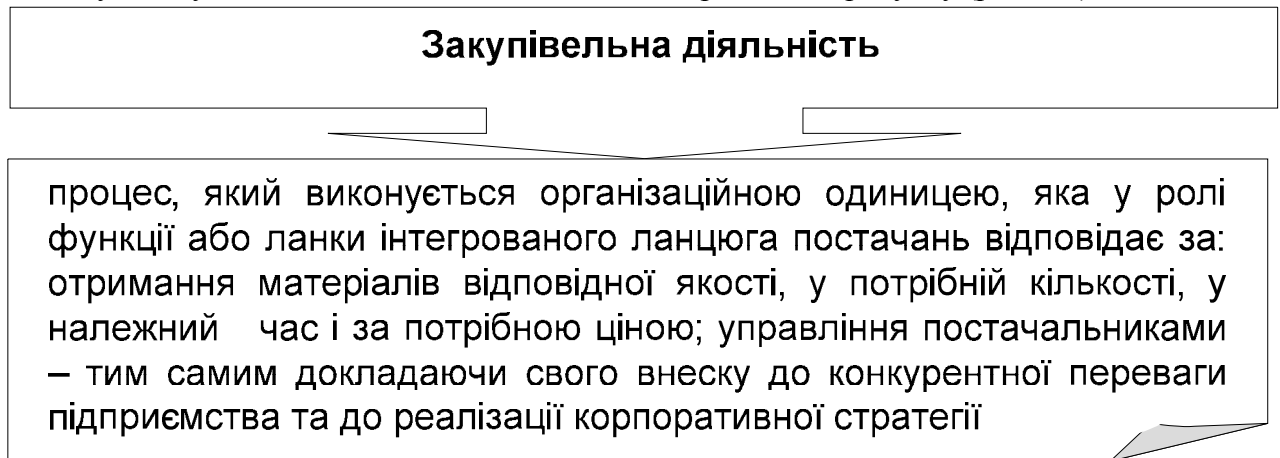


Рисунок 5.9. Значення закупівельної діяльності

Таким чином, управління закупівлями буде полягати в (рис. 5.10):

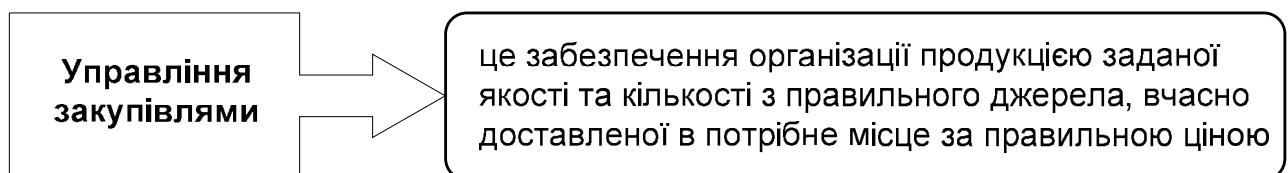


Рисунок 5.10. Суть управління закупівлями

На процес прийняття рішень про закупівлю впливає ряд чинників (рис. 5.11). При цьому треба зазначити, що до факторів-збудників, які визначають поведінку покупця, належать і фактори ситуативного впливу: зміни в макросередовищі, зокрема, економічна ситуація в країні, рівень науково-технічного прогресу, зміна форми власності; зміни обставин у покупця, зокрема, зміни його фінансового стану, дії інших покупців, які можуть і стимулювати акт купівлі, і протидіяти його здійсненню.

Взагалі, прийняттю рішення про придбання передуює порівняльна оцінка існуючих варіантів.



Рисунок 5.11. Чинники, що впливають на закупівельну діяльність

Проте для проведення стратегічних закупівель необхідний більш ретельний моніторинг зовнішнього середовища й оцінка можливих ризиків (рис. 5.12).

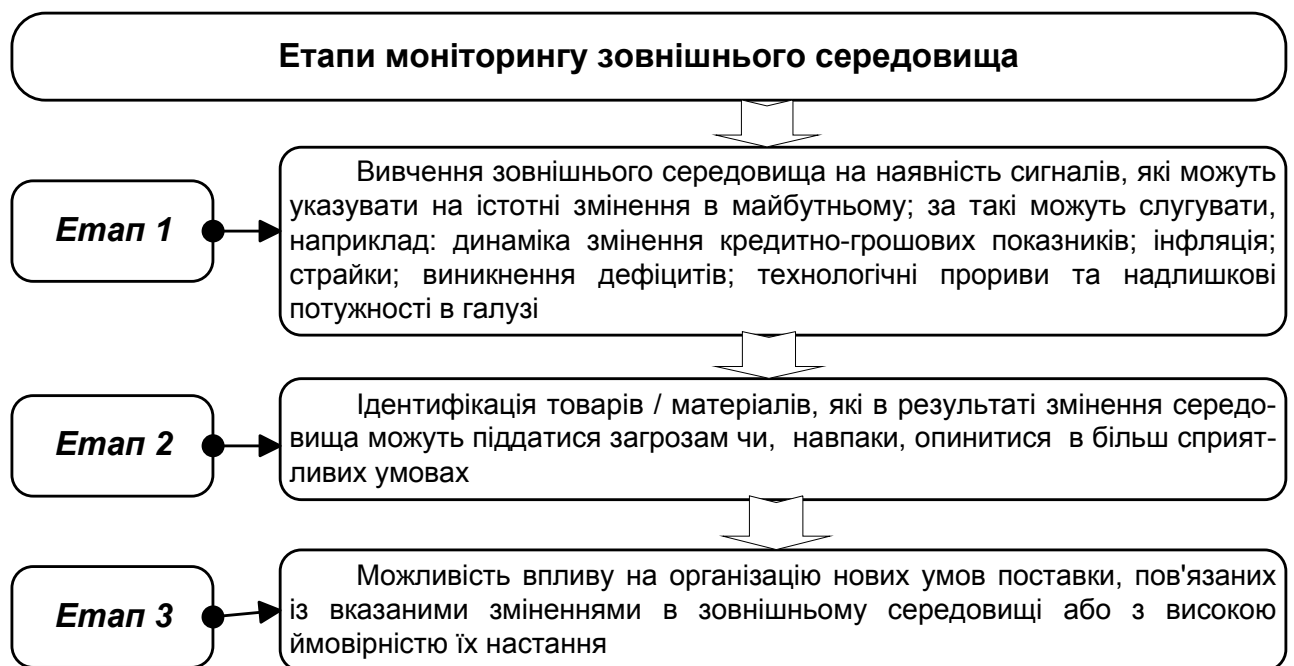


Рисунок 5.12. Моніторинг зовнішнього середовища

Значним успіхом при виконанні закупівельної діяльності є досягнення розумного компромісу стосовно витрат і сервісу (рис. 5.13).

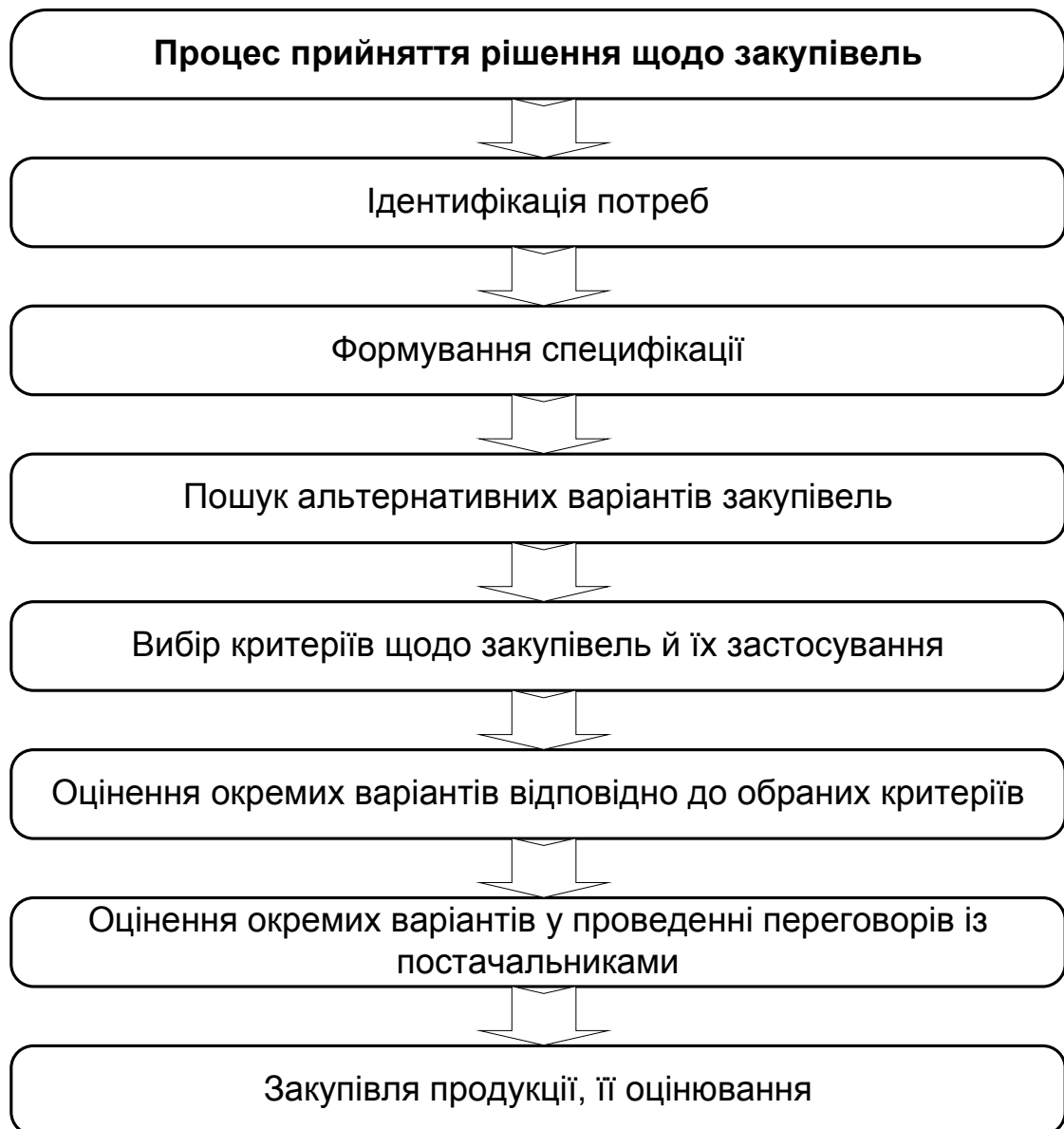


Рисунок 5.13. Процес ухвалення рішень щодо закупівель

Варто пам'ятати, що стрімкий розвиток сучасних підприємств, інтеграція у світову економіку та вихід на зовнішні ринки характеризується взаємовідносинами з постачальниками, які знаходяться за межами держави. Це означає ускладнення бізнес-процесів служб постачання, які тісно пов'язані з оподаткуванням, проходженням митних процедур, взаєморозрахунками в різних валютах.

5.2. Виробнича логістика

5.2.1. Поняття і завдання виробничої логістики

Методологія логістики дає можливість послідовно раціоналізувати складні виробничі системи. Вона озброює методами підвищення організованості виробничих систем і уможливорює отримання конкурентних переваг.

У ринковій економіці життєспроможність підприємств, завоювання ними конкурентних переваг можливі лише за умови їх обов'язкової безперервної організаційно-технічної перебудови з метою наближення реально існуючого виробництва до оптимального проекту, що відповідає досягнутому рівню знань, техніки, технології, організації й управління виробництвом.

Виробничий процес – це сукупність взаємопов'язаних процесів, у результаті яких вихідні матеріали перетворюються на готові вироби. Матеріальний потік за мірою

перетворення цих процесів розбивається на окремі напрями – «струмки», які на окремих ділянках рухаються з однаковою або різною швидкістю, паралельно чи перетинаються, тимчасово поєднуються й розділюються по-іншому. Наскільки спокійно та рівномірно будуть вони просуватися залежно від системи управління.

Усі ланки цього ланцюга мають бути інтегровані в цілісну систему, елементи якої ретельно «припасовані» між собою. Будь-яка неузгодженість негайно приведе до провалів на шляху матеріального потоку, а отже, до порушення його планомірного руху.

Система управління матеріальними потоками у сфері виробництва має свою специфіку й отримала назву **виробничої логістики** (логістика виробничих процесів).

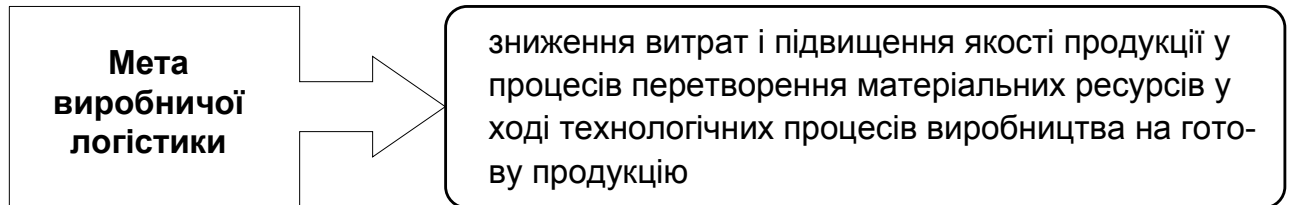


Рис. 5.14. Мета виробничої логістики

Реалізації цілей виробничої логістики уможлиблюється шляхом рішення таких завдань логістики виробництва (Рисунок 5.15).

Завдання логістики виробничих процесів полягає в ефективному управлінні матеріальними потоками всередині підприємства. При цьому дана стадія розглядається як *внутрішньовиробнича логістична система*.

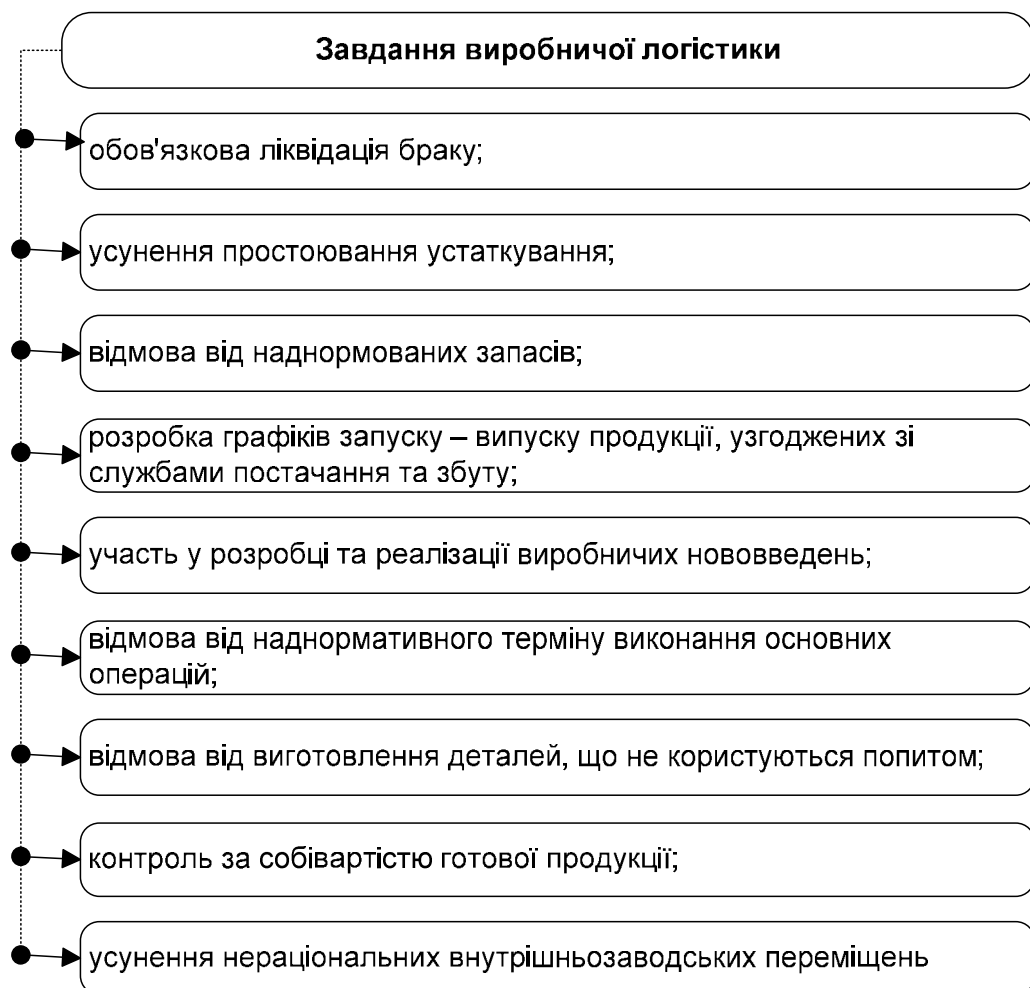


Рисунок 5.15. Завдання виробничої логістики

Відповідно до стадії робота внутрішньовиробничої логістичної системи повинна базуватися на таких основних принципах (рис. 5.16).

Раціональна організація й ефективне управління матеріальними потоками на виробництві передбачає обов'язкове виконання таких основних логістичних принципів, як:

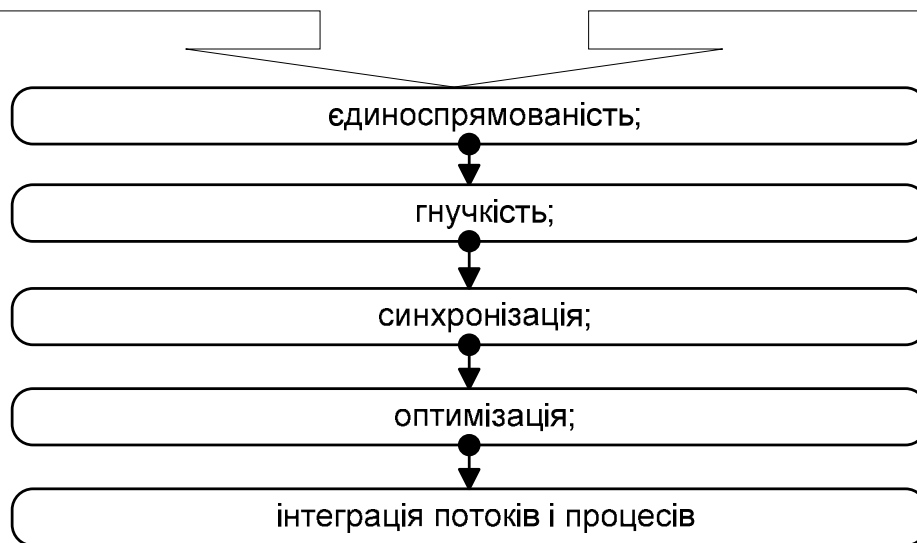


Рисунок 5.16. Основні принципи в логістиці виробництва

Таким чином, основними завданнями внутрішньовиробничої логістики є:

- планування виробництва на основі прогнозів потреб готової продукції та замовлень споживачів;
- організація оперативного-колективного планування з детальним розкладом графіка виробництва;
- організація управління технологічними процесами виробництва;
- контроль якості, дотримування стандартів якості продукції;
- організація стратегічного та оперативного планування постачань;
- налагодження процесів збереження ресурсів у цехах;
- прогнозування, планування та нормування витрат матеріальних ресурсів у виробництві;
- організація роботи внутрішньовиробничого транспорту;
- управління запасами на всіх рівнях внутрішньовиробничої складської системи та в технологічному процесі виробництва;
- встановлення норм незавершеного виробництва та контроль за їх виконанням;
- інформаційне та технічне забезпечення процесів управління внутрішньовиробничими матеріальними потоками.

5.2.2. Вимоги, що ставляться до організації виробництва

Можна виділити головну ціль і цілі трьох рівнів, що будуть сприяти створенню оптимальної виробничої логістичної системи. Головна ціль полягає у забезпеченні своєчасної і комплектної поставки продукції відповідно до угод, тобто робота на споживача.

Ціль першого рівня полягає у мінімізації витрат на виробництво, забезпеченні безперервного завантаження робітників і робочих місць, безперервності руху предметів праці у виробництві.

Ціль другого рівня – підвищити організованість процесів виробництва, реалізації основних принципів організації виробництва:

- спеціалізація – диверсифікація;
- стандартизація – універсалізація;
- прямоточність – невизначеність;
- безперервність – переривистість;
- паралельність – послідовність;
- пропорційність – резервування;
- надійність – гнучкість;

ритмічність – аритмічність.

Цілі третього рівня – у забезпеченні працеспроможності виробничої системи у заданому діапазоні якісних та кількісних показників, забезпечення повного циклу управління у їх взаємозв'язку, прогнозуванні, нормуванні, плануванні, організації, обліку, контролі, аналізі, координації, регулюванні, стимулюванні.

Цільова орієнтація виробничих процесів передбачає всіляке зменшення неупорядкованості різноманітності та невизначеності у русі предметів праці як в просторі, так і в часі. Так, односпрямований рух предметів праці у виробництві забезпечує: багатократне зменшення складності системи та працевитратності управління виробництвом завдяки скороченню у десятки разів кількості різноманітних міжцехових та внутрішньоцехових технологічних маршрутів та виробничих зв'язків між учасниками; створення бази для узгодження строків виконання робіт з безперервним завантаженням планових робочих місць та виробничих ділянок; підвищення технологічної однорідності робіт на кожному робочому місці.

При організації виробництва розрізняють три рівні:

- 1) на кожному робочому місці;
- 2) у масштабах окремого виробничого процесу;
- 3) у взаємозв'язку всіх виконуваних процесів.

При цьому завдання щодо кожного з рівнів організації виробництва складаються з (рис. 5.17):

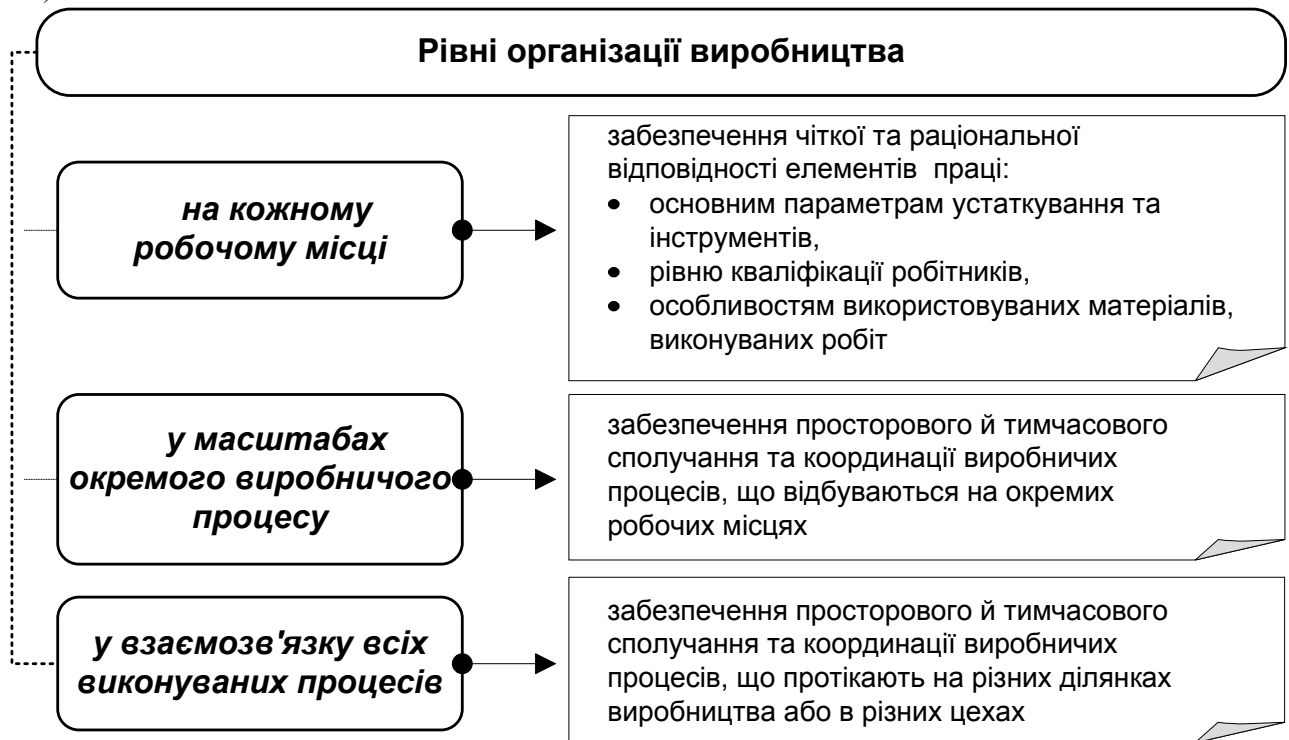


Рисунок 5.17. Рівні організації виробництва

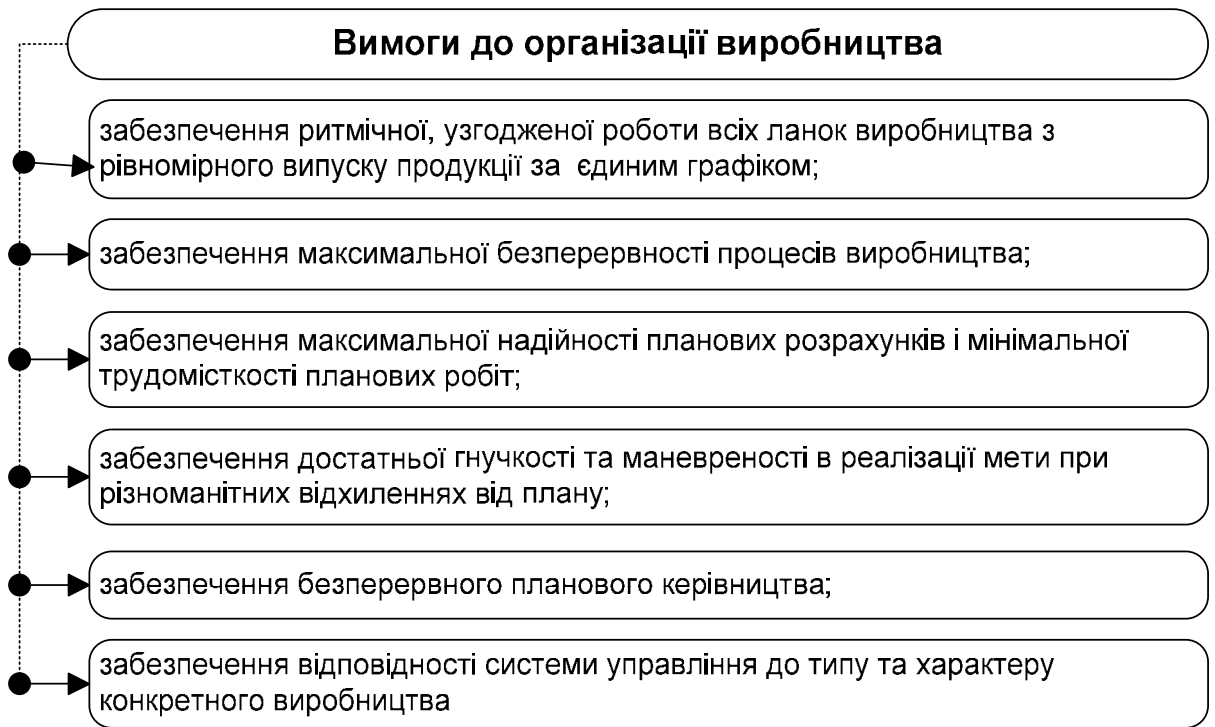


Рисунок 5.18. Вимоги до організації виробництва

Порівняння традиційної системи управління виробництвом і управління із застосуванням основних положень логістики можна охарактеризувати табл. 5.2.

Таблиця 5.2

Порівняльний аналіз концепцій управління на підприємствах

Традиційна система управління	Логістична система управління
Виробнича інтеграція розглядається як другорядне питання	Підтримання високого ступеня виробничої інтеграції
Спрямованість на максимальну продуктивність	Спрямованість до підвищення гнучкості й адаптації виробництва до кон'юнктури ринку
Оптимізація окремих функцій	Оптимізація всіх потокових процесів
Підтримування будь-якими засобами високого коефіцієнту виробничих потужностей	Підвищення пропускної спроможності виробничих потужностей
Запаси у вигляді матеріальних ресурсів і готової продукції для забезпечення виробництва й обслуговування споживачів	Запаси у вигляді потужностей задля досягнення високої гнучкості та мінімізації технологічних циклів. Відмовлення від надлишкових матеріальних і товарних запасів.
Узгодженість виробничих й інфраструктурних операцій здійснюється шляхом завищення часу на їх виконання	Відмова від завищення часу на виконання виробничих і логістичних операцій
Переважання спеціалізованого устаткування	Переважання універсального устаткування
Виробництво орієнтовано на максимізацію партій виготовлюваної продукції, на програму, на складування	Відмовлення від виготовлення продукції, на яку немає замовлення від покупців. Зниження партійності
Допущення браку в межах встановлених норм	Усунення браку
Пасивність в оптимізації внутрішньовиробничих переміщень	Усунення нераціональних внутрішньовиробничих переміщень

У процесі розвитку науково-технічного прогресу численні фірми, особливо у високорозвинутих державах зазнали серйозних ускладнень у підвищенні ефективності промислової діяльності. Насамперед це пов'язано з такими чинниками як (рис. 5.19):



Рисунок 5.19. Ускладнення в підвищенні ефективності виробничої діяльності

Таким чином, з позиції логістики, важливість управління виробничими процесами полягає в найбільш ефективному щодо зменшення витрат і підвищення якості продукції управлінні матеріальними потоками і незавершеного виробництва в технологічних процесах виробництва готової продукції.

Новизна концепції логістичного підходу до управління промисловими системами стосується всебічного і комплексного вирішення питань руху матеріальних ресурсів у процесі виробництва та споживання.

Логістична система охоплює та узгоджує процеси виробництва, закупівлі та розподілу готової продукції, а також є основою при стратегічному плануванні та прогнозуванні виробництва. Логістична концепція потребує комплексного підходу до управління системою каналів, через котрі надходять на підприємство, переміщуються у середині його, ідуть з нього усі матеріальні потоки при виробництві та розподілі.

5.2.3. Місія і стратегія логістики

Місія – заява про що-небудь.

Стратегія – конкретний план довгострокових дій, реалізація яких приведе підприємство до поставлених цілей.

У табл. 5.3 приведений перелік стратегій найчастіше використовуваних компаніями.

Таблиця 5.3

Основні логістичні стратегії (приклад)

Стратегія	Шляхи реалізації
1	2
Мінімізація загальних витрат	Скорочення (оптимізація) витрат в окремих логістичних функціях; оптимізація рівнів запасів; вибір оптимальних варіантів «складування – транспортування» тощо
Покращення якості сервісу	Покращення якості виконання логістичних операцій та функцій (транспортування, складування, переробки, упакування тощо); підтримка передпродажного і післяпродажного сервісу; створення системи управління якістю сервісу; сертифікація фірмової системи управління якістю відповідно до національних і міжнародних стандартів і процедур (зокрема ISO 9000) тощо

Мінімізація інвестицій в інфраструктуру	Оптимізація конфігурації логістичної мережі; пряма доставка товарів до споживачів, міняючи складування; використання складів загального користування; використання логістичних посередників при транспортуванні, складуванні, вантажопереробці вантажів; використання логістичної технології «точно в строк»; оптимізація розташування об'єктів інфраструктури тощо
Логістичний аутсорсинг	Рішення «зробити або купити»; зосередження компаній на власних ключових сферах компетенції, пошук посередників для виконання не ключових функцій; оптимізація вибору джерел зовнішніх ресурсів; застосування інновацій постачальників; оптимізація кількості посередників і функцій, що за ними закріплені

При формуванні стратегії логістики необхідно враховувати наступні чинники (табл. 5.4).

Таблиця 5.4

Вплив чинників зовнішнього середовища на логістичну стратегію

Ключові чинники	Характеристики	Вплив на елементи логістичної стратегії
1	2	3
Економічні змінення	Зростання валового внутрішнього продукту Рівень інфляції Відсоткові ставки Динаміка заробітної платні Динаміка розвитку галузей економіки Ціни на енергоносії	Змінення витрат на підтримання запасів Внутрішні обмеження на витрати і тарифи Динаміка заробітної плати Рішення в складуванні Рішення в транспортуванні
Демографічні зміни	Темпи зростання населення Вікова структура Розмір родини Міграція населення Чисельність працездатного населення	Розташування складської та транспортної інфраструктури Наявність робочої сили Стан споживацького ринку (потужність) Витрати на доставку продукції Тривалість логістичних циклів Рівні запасів
Політичні зміни в законодавстві	Величина податків Схеми і норми амортизації Торговельна та митна політика Захист прав споживачів Захист навколишнього середовища Промислова структурна політика Транспортне регулювання	Інвестиції в будівництво заводів й устаткування Вибір транспорту та способу транспортування Упакування Переробка вантажів Розташування складів
Обмеження	Тенденції використання власних природних ресурсів Розташування нових джерел ресурсів Торговельні та тарифні зовнішньоекономічні бар'єри	Витрати на транспортування Глобалізація джерел постачання Витрати на створення та підтримання запасів Вимоги до складування

Таким чином, основними цілями розроблюваних фірмами логістичних стратегій зазвичай є зниження загальних витрат і покращення якості наданого сервісу.

5.3. Логістика розподілу

5.3.1. Логістика розподілу- функції та завдання

Основні поняття, функції та завдання логістики розподілу

Логістика розподілу (логістика збуту, логістика «на виході») – функціональна сфера логістики, завдання якої полягає в інтегрованому управлінні функціями й операціями, які сприяють просуванню готової продукції та супутнього сервісу від виробників і/або оптових торговельних компаній до кінцевих споживачів.

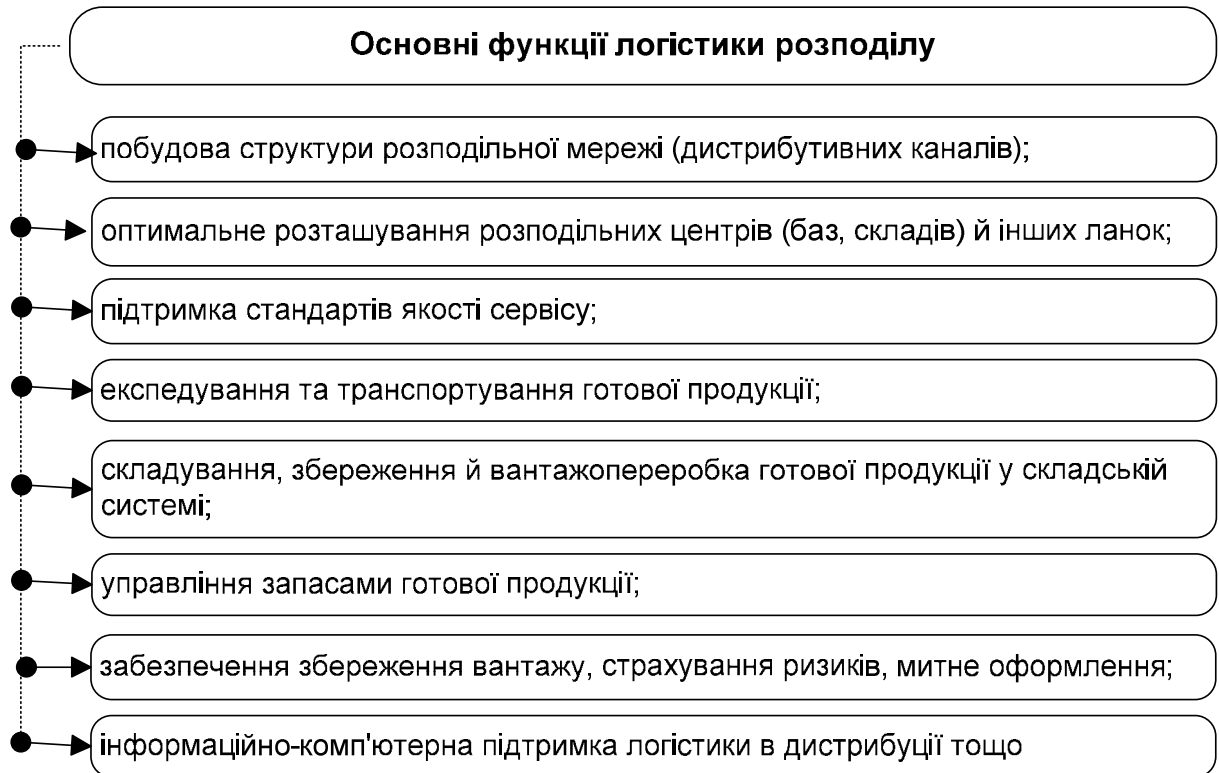


Рисунок 5.20. Основні функції логістики розподілу

5.3.2. Логістичні канали та їх структура. Логістичні посередники в дистрибуції, їх класифікація та функції

При розгляданні логістичних каналів і посередників, зупинімося на термінологічному аспекті цієї проблеми (табл.5.5).

Таблиця 5.5

Основні визначення каналів розподілу

№ з/п	Визначення
1	Канал розподілу – структура, поєднує внутрішні підрозділи організації з зовнішніми агентами та дилерами, оптовими та роздрібними торговцями, через яких здійснюється продаж товарів, продуктів або послуг
2	Канал розподілу – ряд організацій або окремих осіб, які здійснюють передачу того або іншого товару на шляху від виробника до споживача. При цьому відбувається не просте переміщення товару з рук у руки, але має місце передача права власності на товар що передається. Відбувається своєрідний перепродаж товару, причому, за винятком кінцевого споживача, інші учасники цього ланцюга купують його з метою подальшого перепродажу, а не для використання за призначенням
3	Логістичний канал розподілу становить відповідним чином зорганізовану низку тою чи іншою мірою постійних перекупників, які здійснюють посередництво між виробником і споживачем

4	Логістичний канал розподілу становить відособлену сукупність ланок логістичної системи, орієнтованих по основному потоку, сформованому з метою виконання маркетингових вимог і/або економії на масштабах логістичної діяльності за рахунок гармонізації трансакційних одиниць упакування, збереження, переробки вантажів і транспортування продукції
5	Логістичний канал розподілу – це сукупність незалежних юридичних або фізичних осіб, які приймають участь у процесі просування товару від виробника до споживача, а також супутній цьому руху сервіс; це система господарських зв'язків між компаніями – учасниками процесу купівлі-продажу продукції та послуг

При виявленні можливих варіантів каналів розподілу необхідно визначитися з типом використовуваних посередників (табл. 5.6).

Таблиця 5.6

Типи посередників в каналах розподілу

Тип посередника	Ознака посередника
Ділер	Від свого імені і за свій рахунок
Дистрибутор	Від чужого імені і за свій рахунок
Комісіонер	Від свого імені і за чужий рахунок
Агент, брокер	Від чужого імені і за чужий рахунок

При цьому важливо зазначити: не всі учасники каналу розподілу роблять однаковий внесок у господарські зв'язки й рівною мірою виграють від цього. У зв'язку з цим виділяють основних і спеціалізованих учасників каналу (рис. 5.21).



Рисунок 5.21. Учасники каналу розподілу

Логістична система розподілу є невід'ємною частиною загальної логістичної системи, забезпечуючи найбільш ефективну організацію розподілу виробленої продукції. Вона охоплює весь ланцюг системи розподілу і маркетинг, транспортування, складування та ін.

Якщо під логістикою розуміють науку про управління економічними поточковими системами, а під розподілом – сукупність комерційного, каналного і фізичного розподілу готової продукції і послуг, то розподільчу логістику можна визначити як процес управління комерційним, каналним і фізичним розподілом готової продукції і послуг з метою задоволення попиту споживачів та одержання прибутку.

Процедура вибору каналу розподілу подана на рис. 5.22.

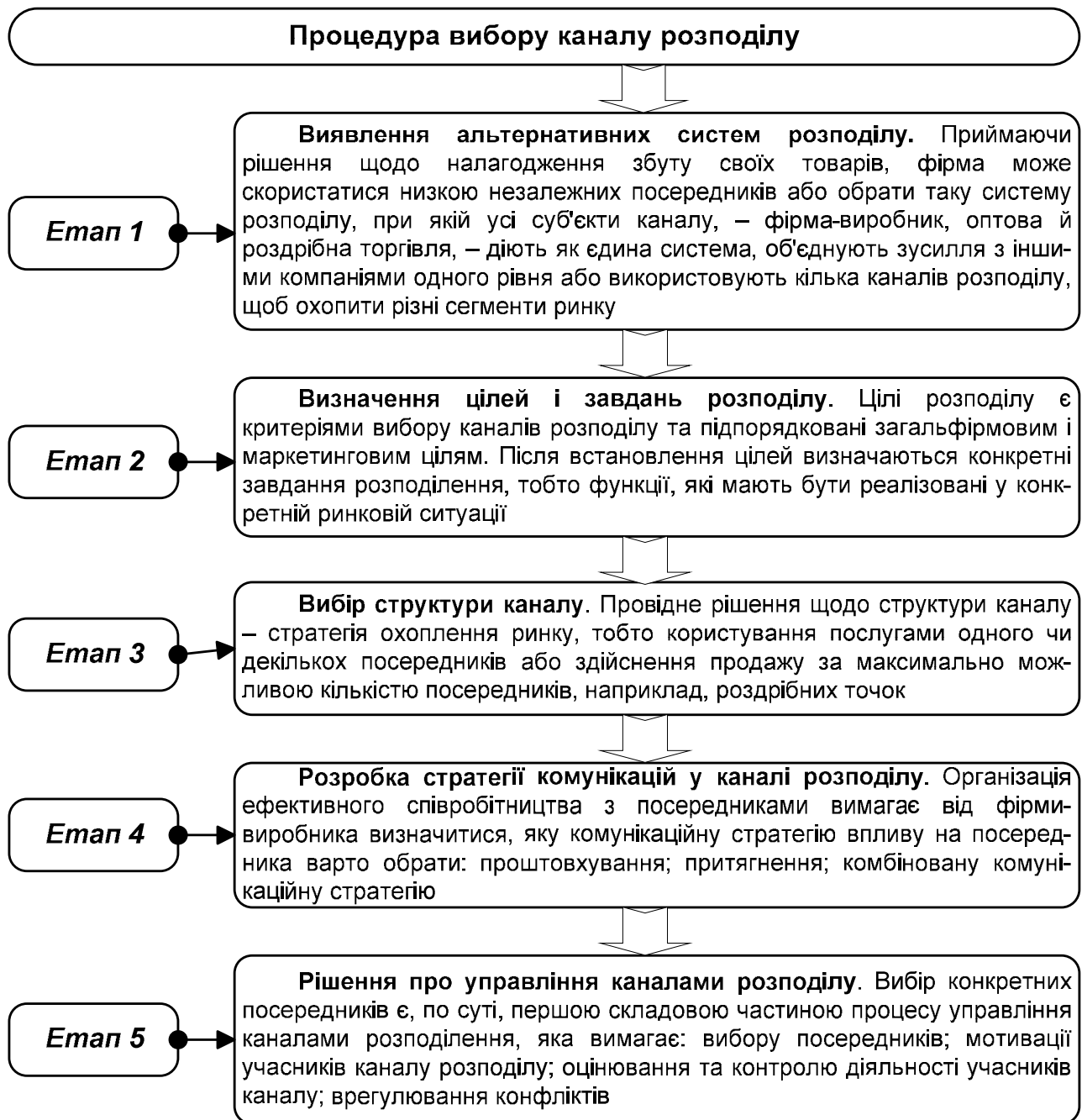


Рисунок 5.22. Процедура вибору каналу розподілу

Обрані канали розподілення мають безпосередній вплив на швидкість, час, ефективність руху та збереження продукції при її доставці від виробника до кінцевого споживача. При цьому організації або особи, які входять до складу каналу, мають виконувати низку важливих функцій.

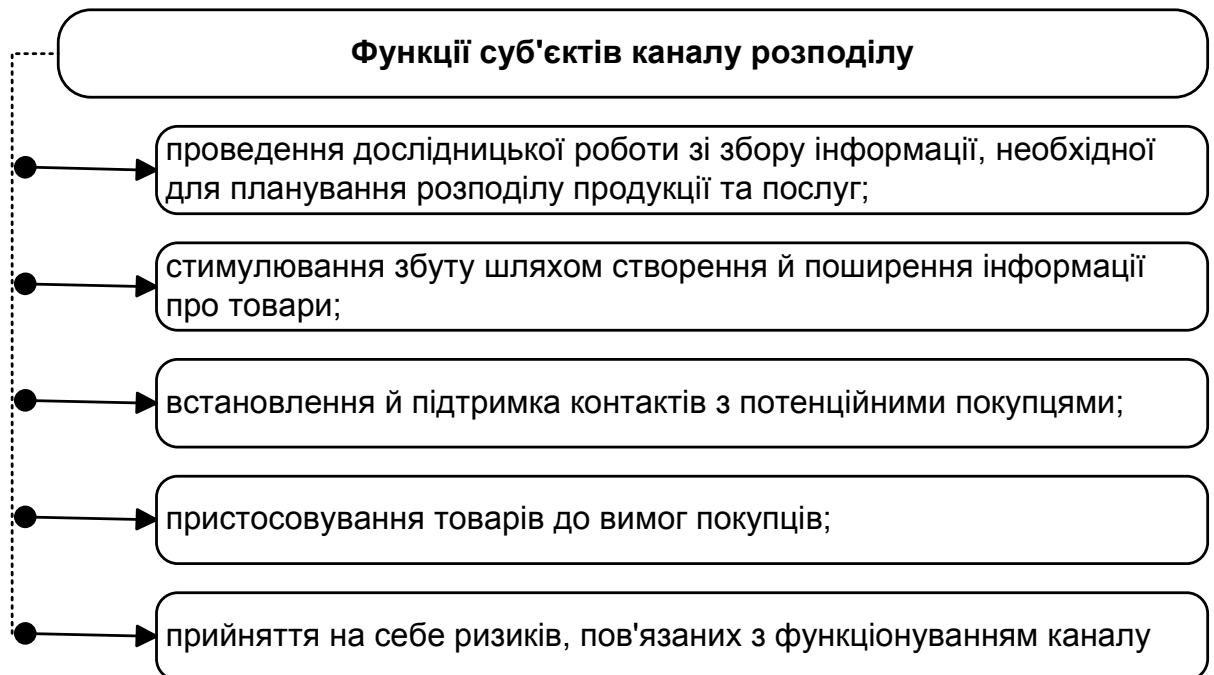


Рисунок 2.23. Функції суб'єктів каналу розподілу

Основні учасники системи розподілу наведені на рис. 5.23, основним завданням яких є забезпечення доступності готової продукції.

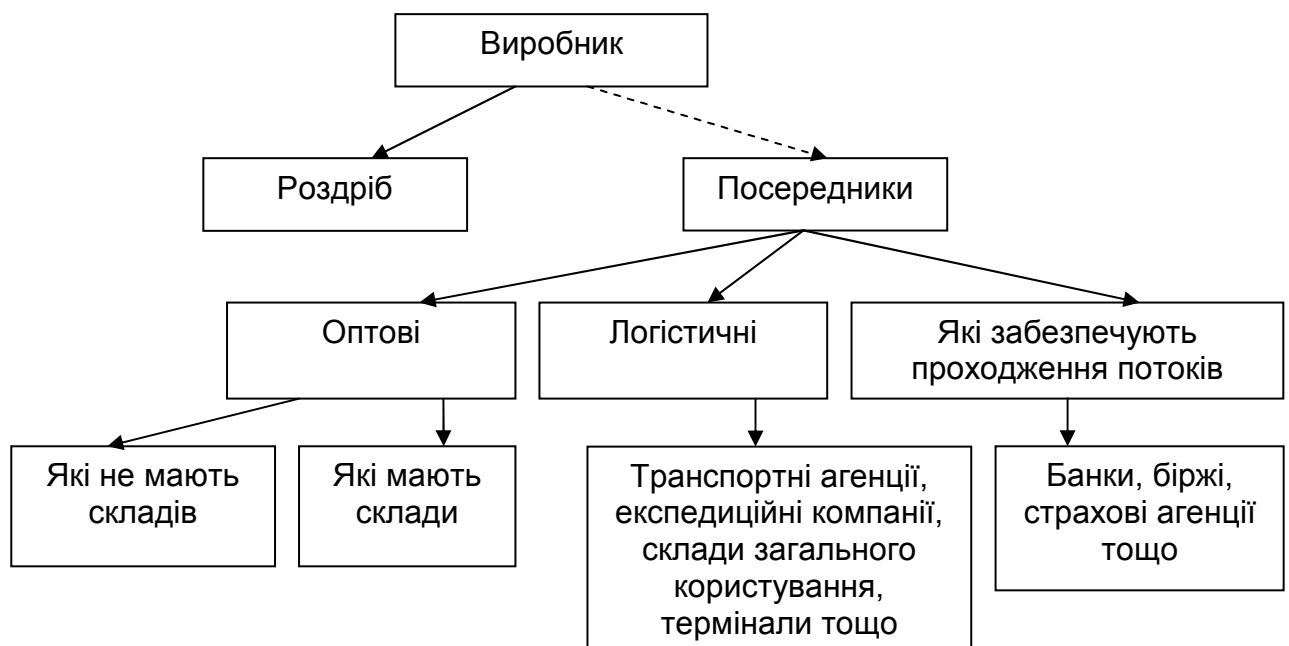


Рисунок 5.23 Основні учасники системи розподілу

При організації збутового (розподільного) процесу перед персоналом служби логістики постає низка завдань різноманітної складності (табл. 5.7).

Таблиця 5.7

Завдання логістики в дистрибуції

Область	Завдання
Інформаційна підтримка управління замовленнями	Розробка структури мережі передачі замовлень Визначення ступеня автоматизації обробки замовлень Використання власних і зовнішніх телекомунікаційних мереж
Управління запасами і складування	Визначення гарантійного (страхового) запасу Контроль складських запасів Придбання або оренда складу і складського устаткування Визначення кількості, місцезнаходження, потужності складів Вибір форми власності складів Технічне забезпечення складування і комплектації замовлень
Транспортування	Вибір видів транспорту та способів транспортування Придбання свого транспорту або використання посередників у транспортуванні Організація процесу транспортування (оптимальні транспортні маршрути, плани використання і завантаження транспортних засобів)
Упакування	Виконання функцій упакування Вибір одиниць тари та упакування (складські, навантажувальні, транспортні) Гармонізація одиниць упакування
Післяпродажний сервіс	Повернення дефектних товарів Гарантійне обслуговування Утилізація упаковок
Управління логістикою	Післяопераційний облік і розподілення логістичних витрат Оптимізація складських запасів і партій відвантажень Управління оборотними коштами

Необхідно відзначити, що при формуванні розподільної мережі варто поміркувати й про сервіс. Обслуговування споживачів або клієнтів (сервіс) становить сукупність дій, які здійснюються при виконанні замовлень і спрямовані на підтримування лояльності клієнтів або створення у свідомості споживачів іміджу організації. Рівень обслуговування споживачів безпосередньо впливає на ринкову частку компанії, на її загальні витрати та, у підсумку, на рентабельність, визначаючи не лише лояльність уже наявних споживачів, але й те, скільки потенційних споживачів можуть стати фактичними.