

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра маркетингу та міжнародної логістики

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 075 Маркетинг
за освітньою програмою
Маркетинг та міжнародна логістика

на тему: Аналіз та розробка рекомендацій щодо логістичної
діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»»

Виконавець:

здобувач групи 46 М ФМЕ

Петренко Катерина Олександрівна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., старший викладач

Васильченко Кирило Геннадійович

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. За умови ефективної логістичної діяльності, будь-яке підприємство може покращити як свою операційну продуктивність, так і підвищити рівень задоволеності клієнтів та сприяти стабільному зростанню і успіху на динамічно зростаючому ринку логістичних послуг. При ефективній логістичної діяльності шляхом оптимізації ресурсів та процесів, зниження витрат і правильного використання сучасних технологій можливе досягнення значного підвищення рентабельності та конкурентоспроможності підприємства в ланцюжку поставок.

У воєнний час підприємства електронної торгівлі та логістичні фірми України змушені адаптуватися до нових умов та розробляти заходи запобігання втратам, які враховують ризики та обмеження, пов'язані з конфліктом, що підвищує значення формування ефективної логістичної діяльності на мікрорівні, що свідчить про актуальність обраної нами теми.

Теоретичним та методологічним основам логістичної діяльності підприємства приділена увага багато вчених, серед яких можна відзначити як зарубіжних, таких як Р. Баллоу, Д. Бауерсокс, Д. Клосс, М. Купер, М. Крістофер, Дж. Гіані, Д. Грант, Д. Ламберт, Дж. Сток, Р. Якобз, Р. Чейз; так і вітчизняних, таких як Є. Крикавський, Н. Коніщева, Н. Трушкіна, М. Окландер, Т. Ільченко, О. Сумець, О. Тридід, І. Смирнов, В. Пономаренко, К. Таньков, Т. Лепейко, Н. Смирнова, Н. Тюріна, І. Гой, І. Бабій та багатьох інших. Проте питання практичного впровадження рекомендацій і напрямів удосконалення логістичної діяльності в практику діяльності вітчизняних бізнес-суб'єктів все ще є досить актуальними.

Мета та завдання роботи. Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних положень, методичних підходів та науково-прикладних рекомендацій щодо підвищення ефективності логістичної діяльності на рівні підприємства.

Відповідно до поставленої мети, в дослідженні ставилися та вирішувалися наступні завдання:

- висвітлити сутність і складові логістичної діяльності підприємства;
- узагальнити підходи щодо принципів та методів організації логістичної діяльності підприємства;
- розглянути різноманітні методики оцінки ефективності логістичної діяльності підприємств у розрізі окремих показників;
- дослідити організаційно-економічні умови логістичної діяльності досліджуваного підприємства;
- провести оцінку організації маркетингової діяльності на підприємстві;
- здійснити аналіз ефективності логістичної діяльності фірми;
- сформулювати конкурентну стратегію підприємства в логістичній діяльності на ринку засобів захисту рослин та насіння;

- спроектувати шляхи вдосконалення роботи CRM-системи в підвищенні ефективності логістичної діяльності підприємства;
- обґрунтувати заходи активізації маркетингових комунікацій як напряму підвищення ефективності логістичної діяльності фірми.

Об'єктом дослідження є процеси логістичної діяльності підприємства на базі ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»».

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та прикладні аспекти підвищення ефективності логістичної діяльності підприємства.

Методи дослідження. Теоретичною та методологічною базою дослідження виступає загальнонауковий діалектичний метод пізнання процесів логістичної діяльності на мікрорівні. В процесі написання кваліфікаційної роботи використовувалися такі методи дослідження, як: абстрактно-логічний (при дослідженні сутності, складових, принципів і методів логістичної діяльності організації); монографічний (при узагальненні методичних основ оцінки ефективності логістичної діяльності підприємств); індексний (при характеристиці показників господарської та логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»»); структурного аналізу (при аналізі структурних складових логістичної діяльності організації); STEP-аналізу (при виявленні факторів середовища логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»»); SWOT-аналізу (при виявленні сильних і слабких сторін логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»»); розрахунково-конструктивний метод (при обґрунтуванні ефективності запропонованих заходів).

Джерелами інформації служили підручники та навчальні посібники, науково-методична література з основних питань логістичної діяльності, наукові публікації в періодичних виданнях за тематикою, звітність ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»», матеріали сайту ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»», статистичні дані, нормативно-правова база, результати власних спостережень автора.

Практична значущість роботи полягає у розробці теоретико-методологічних положень і практичних рекомендацій, які сприятимуть підвищенню ефективності логістичної діяльності на мікроекономічному рівні. Положення і висновки роботи можуть бути використані для удосконалення логістичної діяльності підприємств.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків до кожного з розділів і загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Основний зміст роботи представлений на 96 сторінках комп'ютерного тексту. Кваліфікаційна робота містить 44 таблиці, 25 рисунків, 2 додатки. Бібліографічний список нараховує 96 літературних джерел, що викладені на 10 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретико-методичні аспекти логістичної діяльності підприємства» висвітлено сутність і складові логістичної діяльності підприємства на основі критичного аналізу джерел; узагальнено підходи щодо принципів та методів організації логістичної діяльності підприємства; розглянуто різноманітні методики оцінки ефективності логістичної діяльності підприємств у розрізі окремих показників.

У другому розділі «Аналіз логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»»» здійснено дослідження організаційно-економічних умов ведення логістичної діяльності досліджуваного підприємства; проведено оцінку організації маркетингової діяльності на підприємстві; здійснено аналіз ефективності логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»».

У третьому розділі «Напрями підвищення ефективності логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»»» сформовано конкурентну стратегію ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»» в логістичній діяльності на ринку засобів захисту рослин та насіння; спроектовано шляхи вдосконалення роботи CRM-системи в підвищенні ефективності логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»» та обґрунтовано ефективність запропонованих заходів; розроблено заходи активізації маркетингових комунікацій як напряму підвищення ефективності логістичної діяльності ТОВ «Торговий Дім «Куркуль»» та оцінено їх ефективність.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основними з яких є наступні:

1. Логістична діяльність є інтегрованим процесом управління потоками матеріальних ресурсів, інформації, фінансів і послуг у межах і між суб'єктами ланцюга постачання, спрямований на створення цінності для споживача шляхом ефективного та скоординованого забезпечення потреб. Основними складовими логістичної діяльності, що знаходяться в постійному взаємозв'язку, є: логістичні функції, логістичні процеси, логістичні процедури та логістичні операції.

2. Основними принципами організації логістичної діяльності є: системність, комплексність, оптимальність, клієнтоорієнтованість, інтеграція, гнучкість, безперервність, ефективність використання ресурсів, технологічність, прозорість та контрольованість, економічність, стандартизація та уніфікація. Принципи організації логістичної діяльності можна згрупувати за функціональною ознакою та рівнем узагальнення. Існують два принципових методи організації логістичної діяльності – інсорсинг та аутсорсинг. В роботі розглянуто також їх різновиди:

функціональний, процесно-орієнтований, централізований, децентралізований, аутсорсинговий, інтегрований (SCM-орієнтований), електронно-логістичний (e-logistics). Поєднання інсорсингу та аутсорсингу дозволяє зберегти стратегічні логістичні функції, а рутинні – передати на аутсорс.

3. В роботі виділено наступні методики оцінки ефективності логістичної діяльності підприємства: KPI (ключові показники ефективності), балансова система показників (BSC), метод логістичних витрат, ABC-аналіз, DEA (аналіз ефективності одиниць), SCOR-модель (Supply Chain Operations Ref.), експертних оцінок. Найбільш універсальними KPI є: рівень виконання замовлень в строк, собівартість логістики на одиницю продукції, оборотність запасів, середній час обробки замовлення, коефіцієнт використання складу, індекс задоволеності клієнтів.

4. Аналіз логістичної діяльності ми здійснювали на базі ТОВ «ТД «Куркуль»», яке є молодим підприємством, оскільки розпочало свою діяльність у вигляді ТОВ 16 травня 2023 р. Проте досвід його функціонування розпочався із створення СПД у формі електронного магазину ще в 2019 р. Підприємство працює у форматі малого бізнесу і знаходиться на стадії дитинства у своєму розвитку. В 2023-2024 р. працювала лише 1 наймана особа, в 2025 р. було найнято ще 4 працівники: 3 менеджери з продажів і 1 менеджер-логіст. Ефективність використання виробничого капіталу в 2024 р. знизилась, про що свідчить зниження коефіцієнту оборотності оборотних активів і норми прибутку. Чистий дохід від реалізації в 12,4 разів, але при цьому спостерігається також зростання собівартості реалізованої продукції в 13,6 разів, внаслідок чого рівень рентабельності скоротився на 11,7 в.п. Це свідчить про необхідність аналізу ефективності логістичної і маркетингової діяльності.

5. Товарний асортимент ТОВ «ТД «Куркуль»» є досить широким і включає стратегічно важливі засоби захисту рослин, добрива та посівний матеріал, що сприяє адаптації культур до різних агротехнологічних умов. Більшість товарів ТОВ «ТД «Куркуль»» пропонуються за цінами на рівні або нижче від конкурентів. Підприємство обслуговує переважно малий та середній бізнес і корпоративних клієнтів, застосовуючи переважно електронні інструменти маркетингових комунікацій. ТОВ «ТД «Куркуль»» активно використовує різноманітні види маркетингових комунікацій (Інтернет-реклама, публікації на аграрних порталах, друкована реклама, пряма комунікація з клієнтами).

6. ТОВ «ТД «Куркуль»» застосовує гібридну модель логістичної діяльності, поєднуючи інсорсинг і аутсорсинг. ТОВ «ТД «Куркуль»» використовує CRM-систему «KeyCRM». Менеджери зі збуту приймають замовлення і передають його менеджеру-логісту. Менеджер-логіст замовляє товари від оптовиків і розміщує їх на орендованому складі. Транспортування і доставка передані ТОВ «ТД «Куркуль»» на аутсорсинг ТОВ «Нова Пошта». Практикується також самовивіз і доставка великих замовлень через послуги транспортних компаній. Ефективність логістичної діяльності в ТОВ «ТД «Куркуль»» в 2024 р. знизилась: зменшилися показники вчасності доставки та

точності замовлення, а час циклу виконання замовлення збільшився, що збільшило витрати і знизило рентабельність логістичної діяльності та задоволеність клієнтів. Основними причинами негативних змін є: різке зростання масштабів логістичної діяльності, які потребують більше витрат на складування і доставку; збої в роботі CRM-системи, що помітно знижує показники вчасності та точності. Залежність від постачальників та зовнішніх перевізників спричинило затримки або зміни в термінах, що знизило задоволеність клієнтів.

7. Логістичну діяльність в ТОВ «ТД «Куркуль»» здійснює переважно на вітчизняному ринку засобів захисту рослин, який характеризується низькою консолідацією, де лідер Bayer займає близько 12% ринку. Вітчизняне виробництво обмежене кількома ключовими гравцями з сучасним обладнанням, тоді як інші переважно займаються фасуванням. Результати STEP-аналізу підтвердили важливість регуляторних змін і конкуренції. Ринок засобів захисту рослин в Україні стикається зі змінами через кліматичні, економічні та політичні фактори. Спостерігається зростання попиту на екологічні препарати та цифрові технології. Відновлення ринку після спаду 2022-2023 років залежить від стабілізації економіки та повернення сільгоспугідь до обігу. SWOT-аналіз логістичної діяльності ТОВ «ТД «Куркуль»» свідчить, що її слабкими сторонами є: збої в роботі CRM-системи, зниження вчасності доставки та точності замовлень у 2024 р., залежність від сторонніх перевізників, недостатній рівень цифрового дублювання. На основі взаємодії факторів SWOT-аналізу виокремлено стратегії покращення логістичної діяльності та встановлено їх пріоритетність. Підприємство може швидко використати сильні сторони для росту (прискорити обіг активів, удосконалити роботу CRM, створити партнерські доставки). Реалізація можливостей (резервний облік, автоматизація, SMM) також може дати швидкий ефект у подоланні ключових проблем логістичної діяльності.

8. Оскільки основною причиною зниження ефективності логістичної діяльності ТОВ «ТД «Куркуль»» є збої в роботі CRM-системи, нами виокремлені причини збоїв та виділено напрями подолання нестабільності в роботі KeyCRM. Нами сформовано протокол дій при збоях в KeyCRM для працівників. Для автоматичного експорту і зберігання замовлень з KeyCRM, нами виділено два основні підходи: можна експортувати інформацію раз на день до Google Sheets або до локальної бази. З огляду на вищу вартість і складність другого варіанту, рекомендуємо для ТОВ «ТД «Куркуль»» перший варіант, для якого ми розробили шаблон документу. Подолання проблеми збоїв у CRM-системі принесе ТОВ «ТД «Куркуль»» низку суттєвих переваг, які підвищать як ефективність внутрішніх процесів, так і якість обслуговування клієнтів. Очікуваний економічний ефект для ТОВ «ТД «Куркуль»», складе 119,2 тис. грн. Інвестування в стабільність CRM є вкрай доцільним і швидко окупиться, на кожну витрачену гривню можна отримати близько 8 грн. чистого прибутку.

9. Оцінка ефективності маркетингової діяльності ТОВ «ТД «Куркуль»» показала високу зацікавленість цільової аудиторії у рекламних

матеріалах та стабільну пошукову активність щодо бренду. Одним із ключових напрямів підвищення ефективності логістичної діяльності є активізація маркетингових комунікацій. Тому в роботі сформовано контент-план кампанії, який містить інформаційні, продаючі, розважальні, інтерактивні матеріали. Оскільки контент у мережах Telegram та TikTok продовжує відігравати ключову роль у реалізації SMM-стратегії ТОВ «ТД «Куркуль», в роботі нами розроблений медіаплан для цих платформ з бюджетом в 50 тис. грн. на місяць і KPI. SMM-кампанія для ТОВ «ТД «Куркуль» має очікувану рентабельність 140%, збільшуючи при цьому впізнаваність бренду серед молоді, активізуючи постійних клієнтів та підвищуючи рівень задоволеності клієнтів підприємства.

10. Дані заходи допоможуть значно підвищити ефективність логістичної діяльності та конкурентоспроможність досліджуваного підприємства в цілому.